

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Pečovatelská služba

Zpracovala: Mgr. Bc. Petra Pfeffrová	
Schválila: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka	
Zodpovídá: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka	
Směrnice číslo:	SÚPS/001/2021
Platné od: 01. 01. 2021	Aktualizace k: 01. 09. 2021 Aktualizace k: 01. 03. 2024
Počet stran:	8
Platné pro:	Vedoucí pečovatelské služby, pracovnice v sociálních službách

1. Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytovat sociální službu těm obyvatelům Netolicka, kteří mají omezené možnosti nebo snížené schopnosti zajistit si každodenní životní potřeby, protože jim v tom brání aktuální nebo dlouhodobá nepříznivá sociální situace. Zpravidla se jedná o seniory, osoby s tělesným postižením nebo zdravotním postižením a rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Sociální službu jim poskytujeme proto, aby mohli co nejdéle žít ve svém přirozeném prostředí a mohli žít plnohodnotným a důstojným životem. Přitom respektujeme osobnost a jedinečnost každého člověka, o kterého pečujeme, soukromí jeho i jeho blízkých. Klienty pečovatelské služby považujeme za partnery, podle toho s nimi také spolupracujeme, jednáme a uplatňujeme individuální přístup.

2. Pravidla pro zahájení služby

Poskytování služby je zahájeno ode dne platnosti uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelská služba. Zájemce může podat žádost o poskytování sociální služby. Po podání žádosti nebo po oslovení sociální služby je provedeno sociální šetření. Pokud zájemce patří do cílové skupiny pečovatelské služby a není naplněna kapacita, sepíše vedoucí pečovatelské služby se zájemcem Smlouvu o poskytování sociální služby pečovatelská služba. V případě obsazené kapacity je žádost zařazena do evidence čekatelů. Při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelská služba je dohodnut rozsah, průběh a způsob poskytování služby. Každý klient pečovatelské služby může uplatnit svou vlastní vůli.

3. Odpovědnost za škodu

Klienti pečovatelské služby, kterým byly zapůjčeny termojídlonosiče, stvrzují svým podpisem na Zápůjčním listě, že byli poučeni o způsobu jejich údržby a používání. V případě poškození je uhradí Domovu pro seniory Pohoda v plné výši, popř. jejich poškozenou část.

4. Vykazování poskytnuté péče

Hodinová částka je účtována za skutečně strávený čas při poskytování úkonu a času nezbytného k jeho zajištění. Pokud je poskytování úkonu netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Evidence provedené péče probíhá pomocí čteček čárových kódu nebo QR kódů. Provedené úkony jsou zaznamenávány ve Výkazu úkonů. Tento výkaz obdrží každý klient ke kontrole při měsíčním vyúčtování

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, pecovatelska@pohodanetolice.cz

a stvrdí svým podpisem souhlas poskytnutými úkony. V případě zájmu je možné zanechat klientovi kopii tohoto výkazu.

5. Vyúčtování úhrad

Úhrada za poskytnuté služby se provádí vždy zpětně za minulý kalendářní měsíc, dle rozsahu poskytnutých služeb, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. Každý klient pečovatelské služby obdrží na začátku měsíce vyúčtování úhrad za minulý měsíc, uvedenou částku zaplatí v hotovosti pečovatelle nebo účetní v kanceláři Domova pro seniory Pohoda. Platbu úhrad za odebrané služby je možno provést i bezhotovostně inkasem nebo převodem na účet, s uvedením jména a příjmení plátce (číslo účtu 78–0648130297/0100).

6. Povinnosti poskytovatele

Povinnostmi sociální služby pečovatelská služba jsou:

- Zajišťovat dostupnost informací o druhu poskytované služby, způsobu poskytování, cílech a okruhu osob, jimž se služby poskytují a o místě, kde je služba poskytována.
- Informovat zájemce o cenách nabízených služeb.
- Vytvářet při poskytování pečovatelské služby takové podmínky, které klientům umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva a zamezí střetu zájmů.
- Zajistit klientům pečovatelské služby možnost podávat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služeb.
- Plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klientů.
- Vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby, její průběh hodnotit za účasti klientů.
- Vést evidenci zájemců o službu.
- Dodržovat Standardy kvality sociálních služeb.
- Dodržovat Listinu základních lidských práv a svobod a zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů pečovatelské služby.

7. Práva klientů služby

Mezi práva klientů pečovatelské služby patří:

- Každý zájemce o službu a každý klient služby má právo vyjednávat s poskytovatelem o rozsahu, průběhu a způsobu poskytování služby.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, pecovatelska@pohodanetolice.cz

- Každý klient má po celou dobu poskytování služby právo na ochranu svého soukromí a osobních údajů. Pečovatelská služba shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování kvalitních a odborných služeb. Pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji klientů, která jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost o klientech. Informace o klientech jsou předávány pracovníkům v přímé péči v takovém rozsahu, aby mohl být naplněn cíl – poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb. Poskytovatel má zaveden takový systém, aby údaje shromažďované o jejich klientech (v písemné i elektronické formě) nemohly být zneužity. Klient má možnost kdykoli do svého osobního spisu nahlédnout a nechat si z něj pořídit kopie. Uvedené údaje jsou uchovány po dobu poskytování pečovatelské služby, po odvolání daného souhlasu nebo po ukončení poskytování pečovatelské služby jsou údaje uchovány dle Spisového a skartačního řádu Domova pro seniory Pohoda.
- Klienti mají právo na uplatňování svobodné vůle při plánování služby a na změnu klíčového pracovníka.
- Všichni klienti mají právo na důstojné zacházení ze strany pracovníků poskytovatele.
- Klienti služby mají právo si stěžovat (viz. Pravidla pro podávání stížností).
- Všichni klienti mají právo na přesné vyúčtování odebraných služeb ze strany poskytovatele.
- Každý klient má právo na odmítnutí podpory a přiměřené riziko.

8. Povinnosti klientů služby

Všechny povinnosti klientů služby vyplývají z jejich svobodného rozhodnutí podepsat Smlouvu o poskytování sociální služby pečovatelská služba.

- Klienti pečovatelské služby jsou povinni dodržovat ustanovení smlouvy a Vnitřní pravidla pečovatelské služby a popř. další vnitřní předpisy poskytovatele, se kterými byli seznámeni.
- Klienti služby jsou povinni na základě měsíčního vyúčtování dodržet stanovený termín úhrad za odebrané služby.
- Klienti se zavazují oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (např. Covid – 19, žloutenka, tuberkulóza, svrab) u sebe či jiných členů domácnosti, ve které je pečovatelská služba poskytována. Poskytovatel dohodne s klientem, za jakých podmínek bude v této rizikové situaci péči poskytovat.
- Všichni klienti mají povinnost zajistit pracovníkům poskytovatele bezpečné prostředí při poskytování služby.

9. Individuální plánování sociální služby

Úkony pečovatelské služby jsou poskytovány podle dohodnutého rozsahu a času. Úkony, jejich rozsah a čas poskytování je určen ve Smlouvě o poskytování sociální služby pečovatelská služba v Příloze č. 1 a v Individuálním plánu každého klienta. Tyto dokumenty se mění podle aktuálních potřeb klienta.

10. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Klient může tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Klientem činí 10 dnů od následujícího kalendářního dne po dni, ve kterém byla výpověď podána, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - a. *klient porušil své povinnosti vyplývající se Smlouvy, zejména pokud nezaplatil úhradu v řádném termínu a nereaguje ani na upomínku;*
 - b. *klient porušil Vnitřní pravidla pečovatelské služby.*
3. Poskytovatel může vypovědět smlouvu podle odstavce 2, písmena a), ve výpovědní lhůtě jednoho měsíce ode dne doručení výpovědi klientovi, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
4. Poskytovatel může vypovědět smlouvu podle odstavce 2, písmena b), na základě tří písemných upozornění doručených klientovi, a to s okamžitou platností.

11. Závěrečná ustanovení

S Vnitřními pravidly pečovatelské služby je každý klient seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelská služba, kdy je také obdrží v písemné formě. Vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou také k dispozici na webu www.pohodanetolice.cz. V případě změn v těchto pravidlech obdrží každý klient aktuální verzi v písemné podobě.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klienti a zaměstnanci Pečovatelské služby v Netolicích i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb. O této možnosti je každý klient informován prostřednictvím Vnitřních pravidel při uzavření smlouvy. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo každého a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytované sociální službě a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

1. Stížnost, podnět a připomínka

1.1 Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby / pečovatelská služba. Podněty a připomínky jsou podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení služby. Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky:

- klienti pečovatelské služby a jejich rodinní příslušníci či osoby blízké;
- zákonný zástupce klienta či nezávislý zástupce klienta;
- zaměstnanci pečovatelské služby;
- kterákoliv osoba mající spojitost s pečovatelskou službou.

1.2 Způsob podání stížností, podnětů a připomínek:

- ústně – všem zaměstnancům poskytovatele, osobně nebo telefonicky;
- písemně – poštou, do schránky důvěry, e-mailem;
- anonymně – do schránky důvěry, poštou.

2. Podávání stížností, podnětů a připomínek

Formy podání:

- **Ústní podání** může přijmout jakýkoliv zaměstnanec poskytovatele. Pokud stížnost přijal pracovník, který nemá k dispozici formulář pro podávání stížnosti, je povinen zajistit zápis stížnosti u vedoucí pečovatelské služby.
- **Písemné a anonymní podání** je možno podávat také do schránky důvěry, která je umístěna na schodišti domu s pečovatelskou službou. Schránku důvěry vybírají pracovníci pravidelně 1x za čtrnáct dní.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou zapisovány do knihy podnětů a připomínek, která je uložena u ředitelky. Obsahem zápisu je datum podání, obsah podnětu nebo připomínky, jméno osoby, která je podává a přijímá.

3. Vyřizování stížností, podnětů a připomínek

- 3.1 Pro vyřizování stížností je ředitelkou stanovena komise, která vypracuje zápis o projednání stížnosti. Členové komise jsou nezávislí, nepodjatí, bez střetu zájmů. Pokud směřuje stížnost vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.
- 3.2 Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si může zvolit nezávislého zástupce, který jej bude zastupovat nebo doprovázet. V mimořádných případech, se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.
- 3.3 Členové komise jsou povinni prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli.
- 3.4 Běžné stížnosti jsou řešeny neprodleně, ostatní stížnosti mají stanovenou lhůtu 30 dní od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.
- 3.5 O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. Pokud netrvá na písemném vyjádření, je prokazatelně informován ústně.
- 3.6 V případě, že budou v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni o těchto skutečnostech neprodleně informovat ředitelku, která stanoví další postup.
- 3.7 Pokud se při šetření stížnosti zjistí, že stěžovateli nebo jiné osobě vznikla majetková újma, kterou je třeba řešit kompenzací, bude dohoda o kompenzaci s poškozeným součástí vyřízení stížnosti.
- 3.8 Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.
- 3.9 Pokud je stížnost směřována proti ředitelce Domova, je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli, tedy Městskému úřadu v Netolicích.
- 3.10 V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na další instituce.
- 3.11 Podněty a připomínky jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.
- 3.12 U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti. Pokud

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, pecovatelska@pohodanetolice.cz

opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

4. Mlčenlivost a respektování soukromí

4.1 Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případech podaných stížností, podnětů a připomínek.

4.2 Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva klienta. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům o archivaci a skartaci.

4.3 Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek jsou veřejnou listinou.

5. Kontakty na další instituce

Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na další instituce:

- **Domov pro seniory Pohoda**, Budějovická 159, 384 11 Netolice,
Telefon: 388 385 312, e-mail: domov.pohoda@netolice.cz
- **Město Netolice**, Mírové náměstí č. p. 208, 384 11 Netolice
Telefon: 388 324 522, e-mail: mu.podatelna@netolice.cz
- **Krajský úřad Jihočeského kraje**, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
Telefon: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz
- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
Telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha-Praha 5
Telefon: 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz
- **Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky**, Vančurova 2904, 390 01 Tábor
Telefon: 725 980 420, e-mail: reditelka@apsscr.cz
- **Policie Netolice**, Václavská 120, 384 11 Netolice
Telefon: 974 236 720, e-mail: oo.netolice@pcr.cz
- **Okresní soud**, Pivovarská 3, 383 01 Prachatice
Telefon: 388 305 111, e-mail: podatelna@osoud.ptc.justice.cz