



MĚSTSKÝ ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB STRAKONICE

Pečovatelská služba Rybníční 1283, 386 01 Strakonice

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

platná od 1. 4. 2024

Vypracovala a za správnost odpovídá: Zlatuše Malečková, DiS. – vedoucí PS

Schválila: Mgr. Lenka Kratochvílová – ředitelka MěÚSS Strakonice

Obsah:

1. Kontakty	3
2. Časový rozvrh zajišťování péče	3
3. Pravidla zajišťování péče	3
4. Platba za poskytnuté služby	5
5. Práva a povinnosti	7
5.1. Práva uživatele	7
5.2. Povinnosti uživatele	8
5.3. Práva poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby	8
5.4. Povinnosti poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby	9
6. Individuální plánování průběhu pečovatelské služby	9
7. Dokumentace o poskytování pečovatelské služby	10
8. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby	10
9. Návaznost poskytované pečovatelské služby na další dostupné zdroje	13
10. Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě	12

1. KONTAKTY

Vedoucí pečovatelské služby **Zlatuše Malečková, DiS.**

Pečovatelská služba Strakonice, Rybniční 1283, Strakonice

tel.: 383 321 785

mob.: 739 155 856

Sociální pracovnice Mgr. Lenka Zetková

Jezerní 1281, Strakonice

tel.: 383 312 273

mob.: 736 185 259

2. ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Terénní pečovatelská služba je poskytována

- každý všední den od 7:00 do 20:00 hod
- víkendové dny a svátky od 7:00 do 19:00 hod

Poskytuje se v domácnosti uživatele.

Dovoz oběda je poskytován každý den od 10:00 do 13:30 hod.

Dovoz snídaně lze zajistit v době od 7:30 h do 8:30 hod.

Dovoz večeře lze zajistit v době od 17:00 do 18 hod.

Bližší časová specifikace je uvedena u popisu jednotlivých úkonů (příloha č.1)

3. PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

1. Pečovatelská služba zajišťuje uživatelům takovou pomoc a podporu, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami nebo za pomoci blízkých osob. Pečovatelská služba nenahrazuje péči členů rodiny ani veřejně dostupné zdroje.
2. Před zavedením pečovatelské služby probíhá jednání se zájemcem v jeho domácnosti. Jednání se zájemcem provádí sociální pracovnice nebo sociální pracovnice s vedoucí pečovatelské služby. Při jednání se zájemcem je stanoven způsob poskytování pečovatelské služby a rozsah poskytovaných úkonů. Se zájemcem je uzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby.

3. O změnu základních a fakultativních úkonů ve smlouvě může uživatel požádat, klíčového pracovníka, vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci PS.
4. Pokud jsou jednotlivé úkony poskytovány nepravidelně, jsou stanovena pravidla pro jejich objednávání:
- uživatel si datum a čas poskytnutí úkonu domlouvá telefonicky nebo jiným způsobem (osobně nebo prostřednictvím osob blízkým uživateli) s vedoucí pečovatelské služby nebo s jejím zástupcem
 - poskytnutí úkonu je možné objednat nejpozději předchozí pracovní den do 12:00 hodin
 - pečovatelská služba si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí fakultativního úkonu, pokud by poskytnutí tohoto úkonu omezovalo rozsah a kvalitu poskytovaných základních úkonů
 - pravidla pro objednávání nebo odhlašování obědů jsou popsána v popisu základních úkonů (poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy) viz. příloha č.1
5. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti a vytvořit prostředí pro bezpečnou manipulaci s jeho osobou. V dotazníku při šetření v domácnosti je zapsáno, zda je třeba, aby uživatel služby nebo jeho rodina něco do zahájení služby zajistil (nejčastěji klíč, zdravotnické nebo hygienické pomůcky, úklidové prostředky). Při potřebě rozšíření služeb z důvodu zhoršení soběstačnosti uživatele, zajistí uživatel nebo jeho rodinní příslušníci pomůcky nebo přizpůsobí domácnost pro bezpečnou manipulaci s jeho osobou a pro bezpečný výkon činnosti zaměstnanců pečovatelské služby.
6. Pečovatelka může odmítnout poskytnutí služby (vysoušení vlasů, žehlení, vysávání, praní prádla apod. v bytě uživatele) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod. z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.
7. Uživatel může odhlásit předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 den před začátkem poskytování této služby (s výjimkou úkonů zajištění stravy ve stravovacím provozu, dovoz oběda: viz. příloha č. 1).
8. V případě, že nasmlouvaná služba nebude moci být provedena z důvodu, že uživatel nebude v dojednaném čase doma a předem provedenou službu nezruší, bude uživateli za neprovedený úkon účtováno 15 minut z ceny úkonu dle platného sazebníku pečovatelské služby. Uživatel je povinen tyto náklady spojené s neprovedenou službou uhradit.
- Poplatek uživatel nezaplatí, pokud nebyl schopen telefonování (při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo hospitalizaci) nebo neměl objektivní možnost dohodnutou službu zrušit (žije osamoceně a nemá telefon).
9. V situaci, kdy zdravotní stav uživatele při poskytování úkonu pomoc s osobní hygienou vyžaduje přítomnost 2 pracovníků, se čas strávený poskytováním úkonu účtuje pouze jednou.
- Pokud je prováděn dovoz automobilem více uživatelům zároveň, počet ujetých kilometrů se rozdělí mezi daný počet uživatelů.
10. Při zajišťování úkonů je účtován vždy skutečný čas, který je nezbytný pro vykonání sjednaného úkonu. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich

zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí dle skutečného času potřebného k zajištění úkonu. Účtována je každá započatá minuta.

Pro zaznamenání skutečného času používají pečovatelky mobilní telefon, kde v aplikaci Čtečka QR kódů načtou příslušný QR kód v domácnosti uživatele při příchodu do domácnosti a odchodu z domácnosti. Pokud při jedné návštěvě domácnosti vykonává pečovatelka více úkonů za sebou, vždy načte QR kód – začátek a konec, k danému poskytovanému úkonu. Při načtení QR kódu se zároveň načte poloha místa, kde pečovatelka službu provádí.

QR kódy má uživatel v tištěné podobě dle sjednaných úkonů ve smlouvě. Do domácnosti mu je přinese pečovatelka při zahájení péče. Při změně – rozšíření či omezení smlouvy dojde v domácnosti k výměně QR kódů za aktuální. Uživatel má QR kódy umístěné ve své domácnosti tak, aby k nim měla pečovatelka vždy přístup. QR kódy nejsou používány na úkony, kde je jiná než časová jednotka a není daná jasná částka za daný úkon. Patří sem základní úkon: praní, žehlení osobního prádla a fakultativní úkon: dovoz uživatele automobilem pečovatelské služby.

Poskytnutou péči zaznamenává pečovatelka zároveň pro kontrolu ručně do výkazu úkonů v kanceláři PS. Údaje z čtečky QR kódů jsou okamžitě zaznamenány v programu v PC a spolu s tištěným měsíčním výkazem slouží jako podklad pro vyúčtování. Na vyžádání je možné poskytnout elektronický přehled měsíční provedené péče. Při platbě je uživateli předložen výkaz úkonů ke kontrole a podpisu, jeho podepsáním uživatel stvrzuje, že byl úkon proveden v dostatečné kvalitě.

11. Služba probíhá vždy v předem naplánovaný čas dle individuálního plánu nebo telefonické domluvy.

12. Vstup do domácnosti uživatele a pohyb v ní:

Zaměstnanci pečovatelské služby vstupují do domácnosti vždy po řádném zaklepaní nebo zazvonění a výzvě uživatele ke vstupu. V případě, kdy používá pečovatelka pro účel poskytnutí služby klíče od domácnosti uživatele, vždy před otevřením bytu zazvoní a po vstupu do domácnosti se hlásí jako zaměstnanec pečovatelské služby. Do domácnosti uživatele nejsou přiváděny ani vpouštěny další osoby bez souhlasu uživatele s výjimkou zapracování nového zaměstnance PS.

13. Službu v domácnosti neprovádíme bez přítomnosti uživatele. Pouze ve výjimečných případech, kdy uživatel nemá nikoho, kdo by mu tuto službu mohl zajistit (rodinný příslušníci, přátelé, sousedé), je možné na žádost uživatele provést úkon v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti (např. předat jídlonosič na dohodnuté místo, donést z bytu do nemocnice osobní potřeby uživatele, provést kontrolu poštovní schránky při hospitalizaci uživatele). V nepřítomnosti uživatele vstupuje zaměstnanec do jeho domácnosti vždy v doprovodu svědka (jiného zaměstnance).

14. Vedoucí pečovatelské služby provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U uživatelů provádí šetření průběhu poskytování služby, navrhuje další možnosti využívání pečovatelských služeb v závislosti na nepříznivou situaci uživatele nebo jejího předcházení, a kontroluje odvedenou práci pečovatelek.

15. Zabezpečení přístupu

Uživatel je povinen zajistit pro zaměstnance PS bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Klíče od bytu nebo rodinného domu jsou od uživatele převzaty na základě jeho písemné žádosti, tato žádost je následně schválena vedoucí PS a uložena ve zvláštní složce k tomu určené.

Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytování služeb.

S uživatelem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací). Klíč od vchodových dveří bytového domu se přebírá bez písemné žádosti, je zapsáno v evidenci PS (v programu v PC) a klíče jsou uloženy v trezoru.

Pokud není uživatel delší dobu přítomen (např. hospitalizace), klíče jsou uloženy v trezoru v kanceláři vedoucí PS.

16. Kontaktní osoby

Každému uživateli je doporučeno uvést při sjednávání péče alespoň jednu osobu tzv. kontaktní, které je PS oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Kontaktní osoby jsou oprávněny:

- být ihned informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá a není možné ho zastihnout ani telefonicky, je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví.
- převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.
- pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to poznamenáno ve složce individuálního plánu.

17. Způsoby ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby:

- vzájemnou dohodou smluvních stran (nevyžaduje písemnou formu)
- výpovědí jedné ze smluvních stran (vyžaduje písemnou formu)
- úmrtím uživatele
- zánikem poskytovatele

4. PLATBA ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY

1. Možnosti platby za poskytnuté služby:

- a) inkasní platbou
- b) bankovním převodem
- c) v hotovosti

ad a) Pro platbu inkasem je nutné povolit poskytovateli provádět inkasní platby z účtu uživatele. Uživatel si v peněžním ústavu u svého účtu zřídí přímé inkasní povolení (číslo účtu MěÚSS Strakonice 27 – 2695710277 / 0100 Komerční banka) a doručí potvrzení o tomto povolení poskytovateli. Poskytovatel si ve stanovených termínech (15. nebo 25. v měsíci) inkasuje platby za poskytnuté obědy a služby z účtu uživatele.

ad b) Platbu převodem na účet poskytovatele je možné uskutečnit po domluvě s poskytovatelem. Poskytovatel musí plátcí sdělit údaje potřebné k provedení platby (číslo účtu poskytovatele, částku platby, variabilní a specifický symbol). Tyto informace předává poskytovatel uživateli na emailovou adresu.

ad c) Platbu v hotovosti lze uskutečnit v domácnosti uživatele. Uživatel služby nebo jiná osoba předá pečovatelce požadovanou hotovost. Hotovostní platbu je možné uskutečnit také na pokladně pečovatelské služby na adrese Dům s pečovatelskou službou, Rybníční 1283, Strakonice v pracovních dnech 7:00 - 15:30 hodin.

2. Platba za poskytnuté služby je splatná nejpozději poslední den v měsíci následujícím po účtovaném období.
3. Po uhrazení platby je uživateli předána stvrzenka s rozpisem vyúčtování poskytovaných úkonů.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za poskytování základních úkonů pečovatelské služby v souvislosti se změnou vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále za poskytování fakultativních úkonů v souvislosti se změnou skutečných nákladů vynaložených na jejich zajištění. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za zajištění oběda v souvislosti se změnou úhrady za oběd dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

5. PRÁVA A POVINNOSTI

Pečovatelská služba při své činnosti respektuje Listinu základních práv a svobod, platné zákony ČR a Etický kodex pracovníků v sociálních službách.

Pečovatelská služba je poskytována na základě stanovených pravidel a postupů, která chrání práva uživatelů a předchází střetu zájmů uživatelů a zaměstnanců, kteří služby poskytují.

Úplné znění Standardu **Ochrana práv osob** si lze vyžádat u vedoucí pečovatelské služby nebo u sociální pracovnice PS.

5.1. Práva uživatele

Uživatel má právo:

- na důstojné zacházení a ohleduplné jednání
- na ochranu před různými formami zneužívání a diskriminace ze strany zaměstnanců pečovatelské služby
- na ochranu soukromí a zachování intimity
- na přiměřené riziko

- na volný pohyb a osobní svobodu
- na ochranu osobních údajů
- na dostupnost vnitřních a vnějších služeb
- na profesionální chování zaměstnanců pečovatelské služby
- svobodně rozhodovat o vlastní osobě a uplatňovat vlastní vůli
- nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena
- stanovit nebo změnit rozsah a četnost poskytovaných úkonů
- požadovat změnu klíčového pracovníka
- vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby bez udání důvodu
- podávat stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb, na zaměstnance pečovatelské služby

5.2. Povinnosti uživatele

- jednat se zaměstnanci pečovatelské služby bez snižování hodnoty a významu jejich práce
- zachovávat pravidla slušného chování k zaměstnancům pečovatelské služby
- dodržovat ujednání stanovená ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby a jejích přílohách
- nahlásit změnu bydliště a kontaktních údajů
- informovat pečovatelskou službu o změně svého zdravotního stavu v souvislosti s infekčním onemocněním, které by mohlo ohrozit zdraví zaměstnanců pečovatelské služby
- objednávat nebo odhlašovat poskytování úkonů pečovatelské služby podle pravidel
- zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v domácnosti uživatele
- respektovat časové odchylky od denního harmonogramu pečovatelské služby
- oznámit poskytovateli služeb svou hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení nebo svou nepřítomnost v domácnosti
- ohlašovací povinnost – nejpozději do 3 dnů oznámit, že nastoupil do DS nebo jiného sociálního zařízení

5.3. Práva poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby

- vyžadovat ze strany uživatele dodržování pravidel slušného chování
- odmítnout poskytnutí úkonu, který není v souladu s pravidly pro poskytování pečovatelské služby a pracovní náplní zaměstnance
- odmítnout poskytnutí úkonu z odborných nebo osobních důvodů
- odmítnout provedení úkonu, pokud je ohrožen život nebo zdraví zaměstnance, narušen průběh výkonu služby
- změnit čas poskytnutí úkonu v případě vzniku nouzové a havarijní situace nebo provozních problémů pečovatelské služby

5.4. Povinnosti poskytovatele a zaměstnanců pečovatelské služby

- poskytovat pečovatelskou službu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, podle principů dobré a bezpečné praxe, prostřednictvím kvalifikovaného personálu
- nakládat s osobními a citlivými údaji uživatele v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů
- zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů získaných v souvislosti s výkonem své práce
- chránit uživatele před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním služby
- zachovávat lidskou důstojnost uživatele a důvěrnost jeho sdělení
- chránit právo uživatele na soukromí a osobní svobodu
- jednat s uživatelem v rámci pravidel slušného chování, respektovat jeho svobodné rozhodnutí
- při poskytování služeb respektovat individuální potřeby uživatele a jeho osobní cíle
- dodržovat dohodnutý čas provedení úkonů nebo uživatele neprodleně informovat o změně tohoto času z důvodu vzniku překážek na straně pečovatelské služby
- přijmout, evidovat a vyřídit stížnost uživatele na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb
- předložit uživateli každý měsíc vyúčtování za poskytnuté služby

6. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Individuální plánování je proces, který začíná jednáním se zájemcem o službu a následným uzavřením Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Tento proces zahrnuje vytvoření individuálního plánu a jeho pravidelné přehodnocování.

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na potřeby, schopnosti a požadavky uživatele a provozní možnosti poskytovatele. Poskytování služeb přispívá k řešení nepříznivé sociální situace uživatele, směřuje k podpoře jeho samostatnosti a nezávislosti a pomáhá uživateli zachovat si způsob života, na který byl zvyklý.

Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách (pečovatelka), který je koordinátorem péče a podpory u uživatele, sleduje potřeby uživatele a ověřuje jeho spokojenost s poskytovanými úkony. Klíčový pracovník se podílí společně s uživatelem na tvorbě individuálního plánu a jeho pravidelném hodnocení.

Individuální plán je souhrn dokumentů, který obsahuje informace o uživateli, rozsahu a způsobu poskytování jednotlivých úkonů, hodnocení poskytovaných služeb.

Přehodnocení individuálního plánu je písemným zápisem z hodnocení poskytovaných služeb. Tento proces probíhá 1x za půl roku při poskytování péče v domácnosti uživatele a

1x za rok při samostatném úkonu: zajištění stravy formou dovozu oběda. Dále při každé změně stavu uživatele nebo rozsahu poskytovaných úkonů.

Osobní cíl je cíl, na kterém se společně dohodnou uživatel s poskytovatelem. Jedná se o cíl vzájemné spolupráce, který napomáhá vyřešit nebo zmírnit nepříznivou sociální situaci uživatele.

7. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Zaměstnanci pečovatelské služby shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje uživatelů, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu poskytování pečovatelské služby.

Zpracování osobních údajů se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů / GDPR /.

Poskytovatel je oprávněn a povinen vést osobní dokumentaci uživatele, do které zakládá zejména dokumenty související se zahájením poskytování sociální služby klientovi, s průběhem poskytování sociální služby a s jejím ukončením.

Poskytovatel má povinnost chránit poskytnuté osobní údaje uživatele.

Všichni zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů.

Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě.

Dokumenty v listinné podobě jsou uloženy v osobních spisech uživatelů v uzamykatelných kartotékách a kancelářích. K osobním spisům mají přístup pouze oprávněné osoby.

Dokumenty v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití používáním hesel pro přístup do počítačových systémů.

Do dokumentace uživatele mohou nahlížet pouze oprávněné osoby – vedoucí organizace, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Do dokumentace může nahlížet také uživatel a osoby, které si uživatel určí.

Ze zákonných důvodů má právo do dokumentace nahlédnout Policie ČR, soud, státní zástupce nebo veřejný ochránce práv.

8. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytované sociální služby, upozornění na neoprávněný zásah do práv uživatele, upozornění na nevhodné chování zaměstnance pečovatelské služby.

Uživatel nebo jiná osoba nemusí mít obavu podat stížnost, proti stěžovateli nesmí být činěna přímá ani nepřímá opatření.

Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.

Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má **každý zaměstnanec poskytovatele** s tím, že tento zaměstnanec je povinen postoupit stížnost vedoucímu. Přeje-li si stěžovatel předání písemné stížnosti přímo ředitelce, je zaměstnanec povinen stížnost ředitelce předat.

Poskytovatel respektuje právo podat anonymní stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Podávání stížnosti

Stížnost může podat uživatel služby, zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba uživateli blízká, zástupce, kterého uživatel pověřil podáním a vyřizováním stížnosti, opatrovník uživatele, osoba, která nemá k uživateli žádný vztah, ale jedná v jeho zájmu.

Ústní stížnost lze podat:

Osobně

- v kanceláři vedoucí pečovatelské služby, Rybniční 1283, 386 01 Strakonice
- v kanceláři ředitelky (adresa sídla poskytovatele)

Telefonicky

- na tel. čísle 383 321 785, mobil: 739 155 856 (vedoucí pečovatelské služby)
- na tel. čísle 383 312 270 (ředitelka MěÚSS Strakonice)

Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- osobně do výše uvedených kanceláří
- prostřednictvím pošty na adresu DPS Rybniční 1283, 386 01 Strakonice
- prostřednictvím pošty na adresu sídla poskytovatele
- e-mailem na adresu: pecovatelska.sluzba@muss.strakonice.eu
(vedoucí pečovatelské služby)
- e-mailem na adresu: reditel@muss.strakonice.eu
(ředitelka MěÚSS Strakonice)
- prostřednictvím SMS na služební mobil vedoucí pečovatelské služby
- vhozením stížnosti do schránek pro podávání stížností umístěných:
v DPS Rybniční 1283 - u poštovních schránek ve vestibulu
v DPS Jezerní 1281 - u výtahu

Adresa pro doručení stížnosti:

Dům s pečovatelskou službou

Rybniční 1283

386 01 Strakonice

k rukám vedoucí pečovatelské služby

tel. spojení: 383 321 785, mobil: 739 155 856

e-mail: pecovatelska.sluzba@muss.strakonice.eu

Adresa sídla poskytovatele

Městský ústav sociálních služeb

Jezerní 1281

386 01, Strakonice

k rukám ředitelky organizace

tel. spojení: 383 312 270

e-mail: reditel@muss.strakonice.eu

Městský úřad Strakonice

Velké náměstí 2

386 01 STRAKONICE

Tel. 383 700 111 (spojovatelka)

Krajský úřad Jihočeského kraje

U Zimního stadionu 1952/2

370 76 České Budějovice

Tel. 386 720 111 (ústředna)

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefon: 221 921 111

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 02 Brno

Tel. 542 542 888

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Tel. 257 221 142

Termíny vyřizování stížností

Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli. Projednávání stížnosti musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost musí být vyřízena **nejdéle do 30 dnů** od jejího doručení poskytovateli. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být stěžovateli nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit (včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti.

Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření. Stěžovatel obdrží Zprávu o výsledku šetření stížnosti.

Neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána Zpráva o výsledku šetření stížnosti.

Stížnost prověřuje vždy pracovník nadřízený zaměstnanci, proti kterému je stížnost vedena.

Směřuje-li stížnost proti vedoucí pečovatelské služby nebo je důvodná obava z možné podjatosti a střetu zájmů, je stížnost předána k vyřízení ředitelce městského ústavu sociálních služeb.

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle možností uvedených ve Zprávě o výsledku šetření stížnosti.

Shrnutí postupu při podávání a projednávání stížností

- podání stížnosti stěžovatelem a přijetí stížnosti poskytovatelem
- evidence stížnosti
- vyhotovení záznamu o přijaté stížnosti
- projednání a řešení stížnosti
- rozhodnutí o oprávněnosti nebo neoprávněnosti stížnosti
- rozhodnutí o přijatých opatřeních ke zjednání nápravy
- vyhotovení Zprávy o výsledku šetření stížnosti
- doručení Zprávy o výsledku šetření stížnosti stěžovateli
- realizace opatření ke zjednání nápravy

Úplné znění Standardu **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** si lze vyžádat u vedoucí pečovatelské služby nebo u sociální pracovnice MěÚSS Strakonice

9. NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Za další dostupné zdroje jsou považovány služby, které využívá celá populace (obchody, školy, úřady, zdravotnické služby, kadeřnictví, kosmetické služby, zájmové kluby, spolky, restaurace, další instituce poskytující veřejné a odborné služby).

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří podmínky a příležitosti k tomu, aby uživatel mohl veřejné služby využívat. Poskytovatel zprostředkovává uživateli služby jiných fyzických a právnických osob podle jeho individuálně určených potřeb.

Poskytovatel podporuje uživatele v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, na které je uživatel ve svém životě zvyklý (např. rodina, přátelé, vrstevníci).

10. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

Pečovatelská služba má písemně definovány možné nouzové a havarijní situace, ke kterým může dojít v průběhu poskytování pečovatelské služby.

Situace, kdy uživatel neotvírá

Pečovatelka informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby a setrvává na místě. Pokusí se získat informace o možné nepřítomnosti uživatele v domácnosti, pozoruje okolí,

opakovaně zvoní nebo klepe na dveře. Vedoucí pečovatelské služby kontaktuje telefonicky uživatele, jeho blízké osoby, ošetřujícího lékaře nebo příjmové oddělení nemocnice, snaží se zjistit příčinu vzniklé situace.

Nepředpokládá-li poskytovatel ohrožení zdraví uživatele (pokud existuje možnost, že uživatel z bytu odešel), pokusí se pečovatelka uživatele kontaktovat později.

Existuje-li riziko ohrožení zdraví uživatele a pátrání po uživateli je bezvýsledné stanoví vedoucí pečovatelské služby další postup řešení situace.

V případě, kdy osoby uživateli blízké bydlí v blízkosti bydlíště uživatele a souhlasí s tím, že budou situaci řešit, přenechá pečovatelská služba řešení situace těmto osobám.

Pokud osoby blízké nemohou danou situaci řešit, domluví se s nimi vedoucí pečovatelské služby na dalším postupu.

Pokud se uživatel za dveřmi bytu ozývá, pečovatelka se pokusí zjistit, jestli nepotřebuje pomoc nebo přivolání lékaře. Pečovatelka požádá uživatele, aby se pokusil otevřít dveře bytu. V případě, že zdravotní stav neumožňuje uživateli otevřít dveře bytu, zajistí otevření bytu pečovatelka ve spolupráci s vedoucí pečovatelské služby.

Po vstoupení do bytu zváží pečovatelka situaci, zjistí stav uživatele a zhodnotí, zda zavolá záchrannou službu. Kontaktuje vedoucí PS, která situaci oznámí rodinným příslušníkům.

Úmrtí uživatele v domácnosti

Při nalezení uživatele, který nejeví známky života, oznámí pečovatelka mimořádnou situaci neprodleně vedoucí pečovatelské služby a přivolá policii. Pečovatelka je v kontaktu s vedoucí pečovatelské služby, vyčká do příjezdu policie. Po příjezdu policie předá pečovatelka potřebné informace a opustí byt. Zajištění bytu provede policie.

Zhoršení zdravotního stavu uživatele, úraz uživatele

Pečovatelka zhodnotí situaci a konzultuje ji s vedoucí pečovatelské služby.

Poskytne uživateli první pomoc.

Pokud zdravotní stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, pečovatelka informuje vedoucí pečovatelské služby a ta o situaci informuje rodinné příslušníky.

Pokud zdravotní stav uživatele vyžaduje přivolání záchranné služby, pečovatelka neprodleně zavolá záchrannou službu.

Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, pečovatelka nahlásí skutečnost vedoucí pečovatelské služby. Vedoucí pečovatelské služby informuje o rozhodnutí uživatele rodinné příslušníky nebo osoby uživateli blízké.

Pokud je uživatel osamělý a odmítá lékařské vyšetření, je o jeho rozhodnutí vyhotoven zápis a uživatel své rozhodnutí stvrzuje podpisem.

Poškození majetku uživatele, ztráta finančních prostředků uživatele

V případě vzniku škody na majetku uživatele ohlásí pečovatelka situaci uživateli a vysvětlí mu příčiny vzniku škody. Pokud uživatel uzná, že pečovatelka vzniklou škodu nemohla odvrátit, situace se neřeší. Pečovatelka skutečnost oznámí vedoucí pečovatelské služby.

Pokud se uživatel cítí poškozen, je situace řešena vedoucí pečovatelské služby, která zhodnotí míru zavinění zaměstnance. Při vzniku škody vinou zaměstnance se vedoucí pečovatelské služby dohodne s uživatelem na formě náhrady vzniklé škody.

V případě prokazatelné ztráty finančních prostředků uživatele zaviněné pečovatelkou uhradí pečovatelka ztracenou hotovost ze svých finančních prostředků.

Obvinění zaměstnance z krádeže nebo ze ztráty věci v domácnosti uživatele

Pečovatelka neprodleně informuje vedoucí pečovatelské služby.

Vedoucí pečovatelské služby vyslechne názor uživatele a pečovatelky, zapojí do řešení situace osoby blízké, snaží se o vysvětlení a objasnění situace.

Se souhlasem uživatele a za jeho účasti je prohledán byt. Na žádost uživatele je přivolána Policie ČR.

Pokud se prokáže, že je obvinění uživatele oprávněné, postupuje zaměstnavatel v souladu s trestním zákonem a zákoníkem práce.

Agresivita uživatele

Pečovatelka zhodnotí závažnost situace a informuje vedoucí pečovatelské služby.

Je-li uživatel agresivní ze známých důvodů a jeho zdraví ani život není ohrožen, opustí pečovatelka domácnost uživatele. Vyžaduje-li stav uživatele ošetření nebo hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, zavolá pečovatelka policii, ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu.

Při výskytu častého agresivního chování je uživatel upozorněn na dodržování pravidel pro poskytování pečovatelské služby a na možnost výpovědi smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Ztráta převzatých klíčů, zalomený klíč v zámku, zabouchnutí dveří

Při ztrátě klíčů prohledá pečovatelka všechna místa, na kterých dochází k manipulaci s klíči.

Pečovatelka oznámí ztrátu klíčů nebo zalomený klíč v zámku uživateli a vedoucí pečovatelské služby.

V případě ztráty klíčů od vchodu do domu nechá pečovatelka na své náklady vyrobit nové klíče.

V případě zalomeného klíče v zámku zajistí pečovatelka příjezd zámečnicka a opravu zámku.

V případě ztráty klíčů od bytu nechá pečovatelka vyměnit zámek dveří na vlastní náklady, pokud uživatel nepožaduje jiný způsob řešení situace.

Při zabouchnutí si dveří uživatelem poskytne pečovatelka uživateli pomoc zavoláním osoby blízké, která má náhradní klíče od bytu. Po dohodě s vedoucí pečovatelské služby je možné zapůjčit uživateli klíč z úschovny v trezoru (pokud uživatel využil tuto možnost a klíč si do trezoru uschoval) nebo se souhlasem uživatele povolat zámečnickou firmu.

Zjištění domácího násilí

Zaměstnanci pečovatelské služby sledují fyzický a psychický stav uživatelů, partnerské vztahy uživatelů, vztahy s rodinou, okolím.

Při zjištění domácího násilí je zaměstnanec **povinen** podezření na tuto skutečnost oznámit vedoucí pečovatelské služby.

Vedoucí pečovatelské služby informuje uživatele o možnostech řešení jeho situace.

Přímý kontakt zaměstnanců s nakažlivými a infekčními nemocemi

Pokusí se zjistit závažnost onemocnění, možnost přenosu nemoci, způsoby zajištění bezpečnosti pro zaměstnance. Pokud není možné zajistit bezpečnost personálu, přeruší pečovatelská služba po dohodě s uživatelem, rodinnými příslušníky a ošetřujícím lékařem poskytování sociální služby.

Přechodný nedostatek pracovníků

Pokud nastane situace, kdy pečovatelská služba nemá dostatek pracovníků na zajištění požadovaných úkonů, pomoc se zajištěním úkonů poskytuje vedoucí pečovatelské služby, její zástupce, administrativní pracovníci pečovatelské služby.

Po dohodě s ředitelkou MěÚSS Strakonice je stav zaměstnanců doplněn formou přechodného přijetí nových zaměstnanců.

Nelze-li zajistit dostatečné množství pracovníků, jsou uživatelům poskytnuty pouze nezbytně nutné pečovatelské úkony – pomoc při úkonech osobní hygieny, nákupy, dovoz stravy.

Havárie nebo porucha služebního automobilu

Dovoz obědů je ihned zajištěn prostřednictvím náhradního vozidla, které je ve vlastnictví pečovatelské služby.

Dovoz uživatelů je rovněž zajištěn náhradním vozidlem. Pokud nelze dovoz uživatele zajistit, je uživatel informován o provozních problémech pečovatelské služby. Uživateli je zajištěn jiný způsob dopravy nebo stanoven náhradní termín dovozu automobilem.

Pokud došlo k havárii vozidla při přepravě uživatele pečovatelské služby, je přivolána policie a záchranná služba.

Ohrožení zaměstnance pečovatelské služby domácím zvířetem

Uživatel je povinen zajistit si zvíře po dobu výkonu služby v domácnosti.

V případě hrozícího nebezpečí může pečovatelka odmítnout poskytnutí pečovatelské služby.

Při hospitalizaci uživatele informuje pečovatelka ve spolupráci s vedoucí pečovatelské služby osoby uživateli blízké ohledně převzetí zvířete.

Je-li uživatel osamělý nebo se nenajde nikdo, kdo by se o zvíře postaral, je přivolána městská policie, která umístí zvíře do útulku.

Požár

Při zjištění požáru zahájí zaměstnanec pečovatelské služby hasební práce za pomoci všech dostupných hasebních prostředků.

V případě, že požár nemůže zdolat vlastními silami, vyhlásí požární poplach voláním: „Hoří!“ a zavolá hasiče – telefonní číslo 150.

Povodeň

Pečovatelka sleduje hlášení místního rozhlasu, respektuje nařízení krizového povodňového štábu.

Uživatel je informován o reálném stavu situace, při evakuaci připraví pečovatelka uživateli evakuační zavazadlo. Pečovatelská služba vypracuje v případě potřeby seznam imobilních a osamělých uživatelů.

Únik plynu

Pečovatelka informuje uživatele o hrozícím nebezpečí, provede evakuaci uživatele. Uzavře hlavní přívod plynu nebo přívod plynu z propanbutanové lahve. Zajistí odvětrání prostor, vypne hlavní jistič přívodu elektrického proudu.

V případě centrálního rozvodu plynu zavolá pečovatelka linku pro poruchu přívodu plynu tel.: 1239.

V případě, kdy je uživatel svědkem události, při které může dojít nebo již došlo k ohrožení života a zdraví osob, vzniku materiálních škod a u této události nezasahují záchranné složky, musí neprodleně zavolat na číslo tísňového volání: **112**

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, ohrožení hmyzem

155: Zdravotnická záchranná služba – zhoršení zdravotního stavu, ohrožení života

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, rušení veřejného pořádku, napadení, nálezy podezřelých předmětů

Úplné znění standardu **Nouzové a havarijní situace** si lze vyžádat v kanceláři vedoucí pečovatelské služby nebo v kanceláři sociální pracovnice.

Vydáním těchto pravidel s účinností k 1. 4. 2024 pozbývají svou platnost všechna pravidla předešlá.

Příloha č. 1: Popis poskytovaných úkonů

Ve Strakonících 28. 3. 2024

.....
Mgr. Lenka Kratochvílová
ředitelka MěÚSS Strakonice