



MĚSTO NÝRSKO

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

≈ Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby ≈

1. Seznámení s uživatelem PS

Poskytování PS začíná podáním ruky a vzájemné představení pečovatelky a uživatele. Navazuje rozhovor, aby pečovatelka věděla, co od ní uživatel očekává a jaké má přání. Rozhovor s uživatelem je zcela zásadní podmínkou, pro úspěšné plánování podoby sociální služby. Je to jediný zdroj informací o potřebách, ale i spokojenosti s podobou poskytované služby.

2. Doba poskytování služby:

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Četnost a rozsah služeb je zaznamenán ve smlouvě mezi poskytovatelem a uživatelem. Vycházíme z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti pečovatelské služby. PS poskytujeme v pracovní dny od 7,00 - 15,30 hodin (rozvoz obědů od 09,30 h - 13,30 h)

3. Změny v poskytování služeb:

Poskytovatel změny sděluje dodatkem ke smlouvě.

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje osobně nebo telefonicky na níže uvedených číslech pracovnice PS o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytovaných služeb. Přihlašování a odhlašování stravy (obědů) je možné u pracovnic PS. U strážníků ve školní jídelně je nutné nahlásit změnu do 7,30 hodiny ránní v den, kdy ke změně dochází, u strážníků jídelny Okula den předem do 12,30 hodin, u strážníků jídelny DOZP Bystřice den před změnou do 14,00 hodin.

Pracovnice PS se s uživateli individuálně domlouvají na způsobu předání jídlonosičů.

4. Platby za poskytnuté služby:

Platba za provedené úkony PS je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Poskytovatel je povinen předložit doklad o vyúčtování úhrady do 10 dne následujícího měsíce. Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby po předložení výkazů úkonů vedených pracovníci PS.

Výkaz úkonů je před účtováním předložen uživatelům k nahlédnutí a ke kontrole poskytnutých úkonů. Obsah a popis úkonů má personál zpracovaný v metodice úkonů PS. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu dle smlouvy. Platba za stravu je splatná měsíc dopředu. Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů podle § 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

5. Finanční hotovost:

Pokud uživatel požaduje službu, kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem (nákup, vyzvednutí receptu, léků apod.). Pečovatelky přijmou hotovost od uživatele, částku napíší k seznamu nákupu. Následně bude provedeno vyúčtování podle pokladního bloku (účtenky z obchodů) - přeplatek i nedoplatek. Tímto předcházíme k nedorozumění mezi uživatelem a pečovatelkou.

6. Ochrana osobních údajů:

Pracovnice PS zachovávají mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem poskytování soc. služby, a to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Klientovi je zaručeno, že jeho osobní údaje nebudou poskytnuty bez jeho vědomí třetí osobě, bez jeho předchozího souhlasu.

Zpracování osobních údajů podléhá režimu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů ve spojení se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000Sb. v platném znění.

Uživatel stvrzuje svým podpisem na smlouvě souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracované v souvislosti s poskytováním sociální služby u vedoucí pečovatelské služby.

7. Klíčový pracovník:

Klíčovým pracovníkem je pečovatelka, která poskytuje a koordinuje po domluvě s uživatelem sociální službu. Všímá si jeho potřeb, hájí jeho zájmy a poskytuje úkony PS, tak aby byl uživatel spokojený. Pokud uživateli klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu. Uživatel se samozřejmě může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli dalšího ze zaměstnanců poskytovatele. Klíčový pracovník společně s uživatelem stanoví osobní cíl uživatele (tj. uskutečněná představa uživatele o poskytnuté službě). Individuálně si naplánují harmonogram péče. Péče může být kdykoliv měněna dle přání uživatele s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

8. Stížnosti a připomínky:

Stížnosti jsou chápány jako důležitá sdělení o spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá uživatelovým potřebám. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak službu zlepšit, zkvalitnit její výkon. Současně se jedná o nástroj kontroly ze strany uživatelů, kterým je služba poskytována.

Stěžovatel se podáním stížnosti nesmí cítit nijak ohrožen. Pracovníci opakovaně informují uživatele o možnosti podání stížnosti a jejím postupu řešení. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby mohou podat následující osoby:

- a) uživatel služby,
- b) zájemce či žadatel o poskytování služby,
- c) rodinný příslušník či osoba blízká uživatele, zájemce nebo žadatele,
- d) jakýkoliv občan, jehož se služba jakkoliv dotýká nebo jenž chrání zájmy výše zmiňovaných osob.

Stížnost je možné podat písemně nebo emailem na níže uvedených adresách, případně ústně u vedoucí pečovatelské služby.

- vedoucí pečovatelské služby: na adresu Klatovská 972, 340 22 Nýrsko, email: psluzba@mestonyrsko.cz, tel.: 376 555 650, 724 432 751
- tajemníci města: Náměstí 122, 340 22 Nýrsko, email: tajemnik@mestonyrsko.cz, tel.: 376 555 612

Za projednání, prošetření stížnosti je odpovědná osoba, již byla stížnost určena, může však pověřit další kompetentní osoby ke spolupráci. Stížnost musí být šetřena diskrétně a spravedlivě, ohleduplně v zájmu klidu, ochrany práv stěžovatele, ale i osob dotčených až do konce vyhodnocení celé stížnosti. Jak stěžovatel, tak dotčený mají možnost se ke stížnosti dostatečně vyjádřit. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány. Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu.

Stěžovatel bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn písemnou formou nebo ústně v případě, že bude stížnost vyřešena bezodkladně a stěžovatel nevyžaduje písemné vyrozumění.

Stížnost se musí vyřídit bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů ode dne doručení stížnosti.

9. Ochrana osobní svobody, soukromí:

- a) Všichni pracovníci PS respektují základní lidská práva klientů tím, že v maximální možné míře respektují jejich soukromí, životní prostor a prostředí a dle možností spolu s klientem dodržují jeho dosavadní běžné společenské aktivity.
- b) Pracovníci PS znají nejčastější oblasti činností pracovníků pečovatelské služby, kdy může dojít k porušování práv uživatele či žadatele o pečovatelskou službu. Je to ochrana osobních dat, ochrana soukromí a možnost volby pro klienta.
- c) U klienta i žadatele je respektováno jeho právo na projev svobodné vůle. Žadatel i příjemce služby má právo odmítnout nabízenou pomoc nebo službu.

- d) Pracovníci PS respektují důstojnost klienta, nepřipustí jeho ponižování, zesměšňování a podceňování. Vztah mezi klientem a pečovatelkou (pečovatelem), je postaven na bázi partnerství. Pokud by došlo k porušení této povinnosti ze strany pečovatele, byl by napomenut a potrestán v podobě sankcí za neplnění pracovních povinností dle pracovního řádu.
- e) Pracovníci PS při výkonu služby v rodině spolupracují s klientem a chrání důvěrné osobní i rodinné informace.
- f) Umožňujeme uplatňovat vlastní vůli uživatelů, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby zůstali sami sebou.
- g) PS vytváří příležitosti k využití místních institucí, přístup ke všem veřejným službám. Chceme docílit toho, aby veřejnost nevnímala uživatele jako odlišné, společensky nepřijatelné osoby. Veřejnost by měla být schopna uživatelům soc. služeb porozumět a tyto lidi pochopit.
- h) Personál PS dodržuje etický kodex pracovníků sociálních služeb.

10. Odmítnutí zájemce o službu:

► Pečovatelská služba neposkytuje sociální službu okruhu osob, které nemá vymezené v registru poskytovatelů (viz registrace poskytovatelů)

- b) nabídne nebo zapůjčí katalog poskytovatelů SS v Plzeňském kraji, případně pomůže vyhledat poskytovatele, který má registrované služby dle představ zájemce.
- c) domluví zájemci schůzku se Sociálním a zdravotním odborem města Nýrsko, který mu pomůže vyhledat další služby.

► Terénní pečovatelská služba může odmítnout uzavření smlouvy, pokud:

- a) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá
- b) dojde k porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Jestliže jednající z rozhovoru se zájemcem vycítí, že bude muset zájemce odmítnout, taktně mu sdělí důvody odmítnutí, které jsou v souladu se zákonem č. 108//2006 Sb., o sociálních službách. Vysvětlí mu znění zákona, § 91 odst. 3, popřípadě nabídne náhradní řešení s pomocí Sociálního a zdravotního odboru města Nýrsko.

Odmítnutému zájemci je předáno písemné sdělení o odmítnutí uzavření smlouvy, které je evidováno.

Odmítnutý zájemce je zapsán do EVIDENCE ŽADATELŮ o soc. službách, dle § 88, písmeno g). V případě uvolnění kapacity PS je písemně informován.

Kontakty:

Pečovatelská služba:	M. Melicharová, DiS	376 555 650
Klatovská 972		724 432 751
340 22 Nýrsko		
e-mail: p.sluzba@mestonyrsko.cz		

Pečovatelky:	kancelář	376 555 651
		606 062 035
	posádka vozu PS	606 062 054

MÚ Nýrsko	376 555 611
Náměstí 122	(sekretariát)
340 22 Nýrsko	
e-mail: info@mestonyrsko.cz	

MÚ Nýrsko	
Sociální a zdravotní odbor	376 555 632
Strážovská 529	376 555 631
340 22 Nýrsko	376 555 630
	723 001 396
e-mail: socialni@mestonyrsko.cz	

Převzal dne:

Podpis: