



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Informace o pečovatelské službě

a

Podmínky pro poskytování pečovatelské služby (PS)

(Vnitřní dokument organizace, který je předán žadatelům o službu při Jednání se zájemcem o službu, které je součástí vyřízení jejich žádosti)

**Organizace: Novoměstské sociální služby-Pečovatelská služba
Žďárská 68
592 31 Nové Město na Moravě**

Telefonní kontakty	
Pracoviště pečovatelek - TERÉN	566 598 106
Pracoviště nepřetržité služby DPS	566 598 101
Vedoucí terén, sociální pracovníce – Darina Chroustová, Dis.	566 598 105 ,733 121 772
Sociální pracovníce - Jana Smrčková Bc.	566 598 105, 732 202 616
Ředitelství – Ing. Mgr. Hana Janů	566 598 102, 603 486 167

*Platné od 1. ledna 2016
V Novém Městě na Moravě*



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Tento dokument poskytuje informace o pečovatelské službě a upravuje podmínky jejího poskytování Novoměstskými sociálními službami (dále jen NSS).

Zájemce o službu dobrovolně, tzn. z vlastního zájmu žádá o poskytování této sociální služby. Dokument je určen pro zájemce o službu i jejího uživatele.

OBSAH:

I. Informace pro zájemce o službu

II. Podmínky pro poskytování služby – informace o úkonech PS,

- **práva a povinnosti poskytovatele a uživatele služby**

III. Podávání a vyřizování stížností

IV. Mimořádné situace

I. Informace pro zájemce o službu

Novoměstské sociální služby (dále jen NSS) jsou příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je město Nové Město na Moravě.

Poslání pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, které se z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a vyžadují pomoc jiné osoby a nejsou schopny samostatně řešit tuto situaci, bez vnější podpory a péče.

Služba je poskytována v jejich domácnosti a to na základě individuálních potřeb. Jedná se o komplex služeb, který pomáhá zajistit životní potřeby uživatelů, jako jsou stravování, oblékání, hygiena, zachování základních životních funkcí, orientace, mobilita, komunikace a péče o zdraví.

Poskytování pečovatelské služby v bytech uživatelů na území města Nové Město na Moravě je zajištěno a tedy nabídnuto tak, aby tito mohli setrvat maximální dobu ve svém přirozeném prostředí.

Službu lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Komu je určena pečovatelská služba:

- seniorům
- osobám se zdravotním postižením nad 19 let

Komu není určena pečovatelská služba:

- osobám jejichž zdravotní stav může způsobit takové projevy chování, že tyto osoby mohou ohrožovat osobu samotnou či zaměstnance nebo jestliže by toto onemocnění neumožňovalo naplnit poslání pečovatelské služby, nebo by mohlo dojít k poškození zdraví toho, kdo službu přímo poskytuje
- jestliže z důvodu bezpečnosti uživatele je třeba vytvořit zvláštní podmínky, které poskytovatel nemůže zajistit. Zvláštními podmínkami se v tomto případě rozumí zejména potřeba omezení uživatele v jeho pohybu.
- osobám, které mají nepřizpůsobivé chování
- osobám, které nepřistoupí na podmínky smlouvy o poskytování služeb, které NSS provozuje a porušují povinnosti vyplývající ze smlouvy a tohoto dokumentu
- osobám, které nespádají do vymezeného okruhu osob v souladu s registrem poskytovatelů
- osobám, které nežijí na území Nového Města na Moravě a jeho místních částech
- osobám, jejichž zdravotní stav se v průběhu poskytování pečovatelské služby zlepší natolik, že není důvod k poskytování sociální služby

NSS mohou odmítnout poskytnutí služeb:

- z důvodu naplnění kapacity
- jestliže požaduje zájemce o službu takové činnosti, které organizace NSS neposkytuje
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Žádost o poskytování pečovatelské služby

O pečovatelskou službu je nutné požádat na předepsaném tiskopise, který si můžete vyzvednout:

- v kanceláři NSS (Dům s pečovatelskou službou), Žďárská 68, Nové Město na Mor.
- žádost je možné stáhnout z webových stránek organizace <http://www.nss.nmnm.cz/>
- žádost může být zájemci na jeho požádání (možno i telefonické) doručena osobně určeným pracovníkem NSS.
- na Odboru školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí Městského úřadu v Novém Městě na Moravě

Žádost vyplňuje :

- zájemce o službu
- rodina
- obecní úřad
- jakákoliv jiná osoba, která se domnívá, že by případný zájemce péči potřeboval

Žadatel je ve svém bytě navštíven sociálním pracovníkem NSS, který s ním projedná jeho požadavky, přání a očekávání. Společně stanoví osobní cíl. Je seznámen s postupem při zavedení služby.

II. Podmínky pro poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba se poskytuje ve vymezeném čase:

	<i>Doba poskytování péče</i>
Terénní pečovatelská služba	denně včetně víkendů a svátků 6.00 – 22.00 hodin
Ambulantní pečovatelská služba	nepřetržitě

-
Pečovatelská služba je poskytována za úhradu dle platného ceníku. Rozsah činností a výše úhrady o všech nabízených úkonech jsou obsaženy v **Seznamu poskytovaných úkonů pečovatelské služby a jejich úhrada**, který je uživateli předán v průběhu jednání se zájemcem o službu, nebo se s ním může seznámit také prostřednictvím webových stránek organizace: <http://www.nss.nmnm.cz/>. Tento dokument je v souladu s Vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádí některá ustanovení Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

- Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady v případech vymezených § 75 odst. 2 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.
- Poskytování pečovatelské smlouvy je založeno na smluvním principu. Smlouva o poskytování pečovatelské služby se řídí Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, Vyhláškou MPSV ČR č.505/2006 Sb., a Občanským zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Specifikace, četnost a rozsah jednotlivých úkonů je uvedena v dokumentu **Individuální plán** a jeho následných aktualizacích, který s uživatelem sestaví jeho klíčový pracovník a to do 1 měsíce od podpisu smlouvy. Do té doby bude poskytovatel potřebnou péči zajišťovat uživateli na základě **Záznamu z jednání se zájemcem a Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**. Společně s uživatelem je v rámci jednání se zájemcem o službu stanoven osobní cíl (cíle spolupráce), který je následně zapracován do Individuálního plánu.
Individuální plán je vyhotoven ve dvou originálech, jeden je uložen v pracovním spisu klíčového pracovníka a druhý má samotný uživatel.
- Specifikace jednotlivých úkonů může být v případě potřeby změněna na základě ústní žádosti uživatele a to aktualizací Individuálního plánu.
- V rámci individuálního plánování navštíví klíčový pracovník uživatele minimálně 1x/rok v případě, že má uživatel nasmlouvan pouze dovoz oběda, a 1x/půl roku pokud má více úkonů PS. **Klíčový pracovník je osoba** – která bude uživatele v předem dohodnutém termínu navštěvovat, zajímat se o jeho potřeby a zájmy. S uživatelem vytváří Individuální plán, projednává změny v Individuálního plánu.
- Vykazování péče probíhá pomocí softwaru ORION a tzv. čteček čárových kódů. Každý uživatel má v bytě seznam s čárovými kódy nasmlouvaných úkonů, s výjimkou obědů – 1 úkon = 1 oběd, praní osobního a ložního prádla - v kg a dovozů na vyšetření. Tyto úkony jsou zaznamenávány do předepsaných tiskopisů na pracovišti NSS. Uživatel může kdykoliv do těchto záznamů nahlédnout.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele služby

Poskytovatel zodpovídá za to, že:

- bude chránit zájmy uživatele, respektovat jeho lidskou důstojnost, individualitu a projev jeho vůle,
- pracovník bude splňovat osobnostní a kvalifikační předpoklady stanovené Standardy kvality sociálních služeb Novoměstských sociálních služeb (dále jen NSS),
- pracovník bude ve své činnosti respektovat ustanovení Listiny základních lidských práv a svobod,
- pracovník bude při vykonávání činnosti postupovat v souladu s Etickým kodexem zaměstnanců NSS, Standardy kvality sociálních služeb NSS a vnitroorganizačními směrnicemi NSS

Pracovník má právo:

- odmítnout vykonat uživateli službu, která by snížila jeho nebo uživatelovu lidskou důstojnost, ohrozila jeho nebo uživatelovo zdraví, život a bezpečnost (týká se například elektrických spotřebičů apod.).
- pověřený pracovník má právo se seznámit se zdravotním stavem uživatele, který může ovlivnit projevy chování uživatele, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování sociálních služeb

Uživatel pečovatelské služby zodpovídá za to že:

- nebude ve svém bytě v přítomnosti pracovníka kouřit
- vytvoří podmínky, aby mohly být úkony PS provedeny tak, aby nebylo ohroženo zdraví či důstojnost pracovníka. Jedná se zejména o tyto situace:
 - volně puštěné zvíře
 - dodržování základních hygienických zásad
 - ponižování osobnosti pracovníka
 - manipulace se zdravím nebezpečnými předměty či materiály
 - zabezpečení financí a cenných věcí v bytě
- oznámí na pracoviště pečovatelské služby všechny skutečnosti, rozhodné pro poskytování pečovatelské služby (změna bydliště, změna místa poskytování péče, hospitalizace v nemocnici, změna kontaktů, apod.)
- nejpozději do 13.00 hodin předešlého dne, kdy má být služba poskytnuta, oznámí na pracoviště pečovatelské služby zrušení nasmlouvaného úkonu. V případě, že služba nebude zrušena včas, bude uživateli naúčtován nezrušený úkon v délce trvání 15 minut
- nebude na pracovníkovi požadovat úkony, které by se vztahovaly k jiným osobám, než je uvedeno ve smlouvě

Uživatel má právo:

- požádat o časový přesun dohodnutých úkonů PS. Výsledek dohody bude na základě provozních možností, po domluvě s vedoucí PS
- požádat o změnu klíčového pracovníka
- podat stížnost na kvalitu poskytované služby
- odmítnout poskytnutí úkonu pečovatelské služby, viz postup výše
- kdykoliv odstoupit od smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Informace o úkonech pečovatelské služby:

Specifikace všech úkonů, které pečovatelská služba nabízí je obsažen v dokumentu : *Metodika úkonů pečovatelské služby*, který je na požádání uživateli předložen.

Pro úkon donáška oběda uživatel služby bere na vědomí, že:

- Obědy pro uživatele PS má poskytovatel zprostředkovány ze školní jídelny I. Základní školy - Nové Město na Moravě nebo z Okresní nemocnice - Nové Město na Moravě.
- Cena oběda je stanovena dle aktuálního ceníku dodavatele (Školní jídelna nebo nemocnice). Každý zájemce je o ceně informován v rámci procesu Jednání se zájemcem o službu.
- Oběd je nutné zkonsumovat ihned, po dovezení pečovatelskou službou
- Odhlášení nebo přihlášení oběda je třeba provést nejpozději do 13.00 hodin předešlého dne, kdy má změna nastat, a to na telefon 566 598 106 nebo 566 598 101, případně prostřednictvím pracovníka, který obědy rozváží.
- V případě, že nedojde k odhlášení oběda je uživatel povinen cenu oběda včetně dovozu uhradit.
- Uživatel může uplatnit slevu na obědy (bývalý zaměstnanci firmy MEDIN, Novoměstská karta). Aktuální informace je možné získat v kanceláři sociálního pracovníka NSS.
- Platba za obědy ve školní jídelně se hradí po vyúčtování celého měsíce tedy zpětně, platba za obědy z nemocnice se hradí zálohově před odebráním obědů. Doklad je třeba uschovat, slouží pro případnou kontrolu.
- Uživatel má povinnost předat neprodleně – tzn. následující den po donášce oběda, umytý a čistý termoport. Uživatel má povinnost chránit termoport před poškozením, ztrátou a zničením.

Pro úkon běžný úklid a údržba domácnosti uživatel služby bere na vědomí, že:

- Rozsah práce je stanoven v Individuálním plánu a s pracovníkem je možné se předem domluvit na jejím rozsahu.
- Úklidové prostředky a nástroje dodává sám uživatel a je třeba, aby odpovídaly hygienickým a bezpečnostním předpisům.
- Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele tedy kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby
- Velké úklidy – poskytovatel může v rámci tohoto úkonu zprostředkovat kontakty na komerční služby provádějící tyto činnosti (mytí oken, úklid po malování apod.) Mytí oken provádí pracovník v souladu s BOZP. Tento úkon je poskytován u uživatelů, kteří mají nasmlouvaný běžný úklid a údržbu domácností, a kde pracovník v sociálních službách pravidelně tento běžný úklid a údržbu domácnosti provádí.

Pro úkon dovozy k lékaři, na úřad, vyšetření uživatel služby bere na vědomí, že:

- Úkon dovoz autem NSS musí být uživatelem předem objednan –nejpozději do 13.00 předešlého dne, kdy má být dovoz uskutečněn a to na tel. číslo 566 598 105, 566 598 101
- V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a nutnosti dopravy uživatele k lékaři, je tento úkon poskytnut i bez objednání a to v závislosti na aktuálních provozních možnostech poskytovatele služby.

Pro úkon doprovod k lékaři, na úřad, vyšetření uživatel služby bere na vědomí, že :

- tento úkon zahrnuje doprovod k lékaři, na úřady, na nákup, do provozoven veřejných služeb apod. Úkon je s uživatelem vždy předem dojednan a to s dostatečným časovým předstihem – minimálně 1 den do 13.00 hodin. Z kapacitních důvodů poskytovatele může být tento úkon odmítnut – pokud je předpokládaný čas doprovodu delší než 1 hodina.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Finanční hotovost na nákupy

- Pokud uživatel požaduje nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby.
- Pracovník po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží uživateli účetní doklad.
- Nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali platební kartou uživatele.
- U některých uživatelů je na jejich žádost a s jejich souhlasem zaveden sešit, do kterého pracovník provádí záznamy o nákupech. Sešit je uložen v bytě uživatele.

Klíče od bytu, domu

- Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů tzn. od bytu, vchodových dveří.
- Předání klíčů je zaznamenáno do předepsaného tiskopisu, který je uložen v pracovním spise uživatele služby
- Vrácení klíčů probíhá taktéž záznamem do tiskopisu a v pracovním spise uživatele je proveden záznam o vrácení

Kontaktní osoby

Každý uživatel je povinen uvést minimálně dvě kontaktní osoby, kterým jsou PS oprávněny poskytovat základní informace vztahující se k průběhu poskytované služby.

Tyto osoby jsou:

- ihned informovány, pokud osoba neotvírá v době, kdy je sjednaná návštěva. S těmito osobami je projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví.
- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto záležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to ve spise uživatele poznamenáno.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Úhrady :

- způsob úhrady za poskytované služby si může uživatel zvolit v rámci jednání se zájemcem o službu
- Úhrady je možné provádět :
 - bezhotovostně na účet NSS
 - v hotovosti – přímo pracovníkovi NSS na účtárně NSS
 - pověřenou kontaktní osobu, kterou si sám uživatel určí – na účet nebo v hotovosti

Každý uživatel obdrží písemné vyúčtování pečovatelské služby a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty.

III. Podávání a vyřizování stížností

Uživatel má právo a možnost vyjádřit se k poskytování pečovatelské služby. Svoji stížnost může podat ústně – i telefonicky nebo písemně – poštou, e-mailem. Řádné vyřízení a projednání stížností je jedním z podkladů pro zkvalitňování služeb organizace. Stížnost může podat uživatel nebo rodinný příslušník, opatrovník, zmocněnec nebo kterýkoliv občan. Stížností dává najevo svou nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování pečovatelské služby.

Postup při přijímání stížnosti

Při ústním podání stížnosti si osoba, která stížnost přijímá, ověří, zda se jedná o připomínku, podnět, doporučení nebo stížnost a zda obsah správně pochopila. Ověření provádí přímou otázkou, zda se jedná o stížnost, kterou požaduje uživatel řešit či ne. Pokud je oznámení vyhodnoceno jako připomínka, podnět nebo doporučení, sdělí tuto informaci zaměstnanec ústně svému nadřízenému, případně ji sdělí na nejbližší pracovní poradě.

Ústní podání

Ústní podání stížnosti je možné prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance NSS. Zaměstnanec, který tuto stížnost přijímá, si ověří, zda obsah stížnosti správně pochopil. Důvodem k tomu je, aby bylo podání stížnosti pro uživatele co nejjednodušší.

Vždy osobu, která stížnost ústně podává, vyzve, že s ní stížnost sepíše, aby nedošlo k jejímu zkreslení. Na písemném sepsání stížnosti však není třeba trvat. Následně je tento zaměstnanec povinen neprodleně o ústní stížnosti informovat ředitelku, případně jí sepsanou stížnost předat.

Termín neprodleně znamená ihned, nejpozději do 24 hodin. Neoznámení nebo oznámení s prodlením je považováno za porušení pracovní povinnosti. Ústní stížnost je ředitelkou zaevidována v registru stížností.

Písemné podání

Písemná stížnost může být zaslána poštou nebo předána prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance NSS či jiné osoby statutárnímu zástupci NSS.

K písemnému podání je možné kromě pošty nebo některého ze zaměstnanců NSS využít schránku, která je umístěna v domě s pečovatelskou službou ve vestibulu vedle dveří do kanceláře sociální pracovnice. Schránku vybírá každé pondělí sociální pracovník poskytované služby v doprovodu jednoho svědka.

V případě, že stížnost podává rodinný příslušník uživatele služby nebo jemu osoba blízká, je třeba, aby tato stížnost byla vždy podána písemně.

Písemná stížnost je nejdříve evidována v *elektronické poště organizace* a následně v *Knize stížností*, která je uložena v kanceláři ředitelky.

Elektronické podání

Pokud se nejedná o anonymní podání, je dotyčnému elektronicky oznámeno ihned po přečtení, že stížnost byla přijata. Pokud je stížnost doručena na adresu jiného zaměstnance, než je ředitelka organizace, je tento povinen mu obsah stížnosti přeposlat a to neprodleně a zároveň ho ústně nebo telefonicky o této skutečnosti informuje. Termín neprodleně znamená ihned, nejpozději do 24 hodin. Neoznámení nebo oznámení s prodlení je považováno za porušení pracovní povinnosti. S elektronickým podáním stížnosti se dále postupuje jako s písemnou stížností.

Anonymní podání

Anonymní stížnost bude zaregistrována, bude přešetřena a její výsledek bude vyvěšen na hlavní nástěnce v DPS (Dům s pečovatelskou službou) ve vstupním vestibulu, .

Postup při řešení stížnosti

Každá stížnost musí být vyřízena neprodleně, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od jejího podání.

Ředitelka stížnost přešetří, projedná s dotyčným zaměstnancem nebo zaměstnanci a dále s osobou, která stížnost podala nebo dalšími osobami, kterých se stížnost týká. Snaží se získat maximálně možné dostupné informace k vypracování odpovědi na stížnost. Na základě získaných informací kontaktuje stěžovatele (písemně, telefonicky nebo osobně) a vyzve ho k projednání stížnosti.

Ústní stížnost je projednána ústně, bez sepsání protokolu, pokud jeho sepsání žádá ze stran nepožaduje. Vždy se však zaeviduje do Knihy stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele. Písemná stížnost je projednána a o jejím projednání je sepsán protokol, který je předán zúčastněným osobám a založen do evidence stížností.

Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu, kterou on sám považuje k jednání za vhodnou.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Jestliže osoba, která stížnost podala, není s jejím vyřízením spokojená, předá ředitelka NSS k přešetření celou záležitost, včetně dostupných dokumentů, vedoucímu Odboru školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí Městského úřadu v Novém Městě na Moravě, který rozhodne, zda stížnost projedná nebo ji předá k projednání radě města.

Kontakty na instituce, kam může uživatel služby podat stížnost

Odbor školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí v Novém Městě na Mor.	Vratislavovo nám. 12, Nové Město na Moravě	566 598 425
Krajský úřad odbor sociálních věcí a zdravotnictví	Žižkova 57, 587 33 Jihlava	564 602 819 564 602 817
Veřejný ochránce práv	Údolní 658/39, 602 00 Brno-město	542 542 111
Krizová linka – Senior telefon		800 157 157

IV. Mimořádné situace

– Ohrožení zdraví či života uživatele služby

Zaměstnanec vyhodnotí rizika situace v souladu se svojí pracovní pozicí a schopnostmi:

- poskytne první pomoc,
- volá RZP,
- při ohrožení zdraví přivolá lékaře.

V případě, že dojde k nečekané hospitalizaci uživatele, případně pokud dojde u obyvatele DPS v prostorách mimo DPS k nějaké závažné situaci (ohrožení zdraví, života nebo majetku) a je službu konající zaměstnanec NSS o této situaci informován, kontaktuje kontaktní osobu uvedenou v dokumentaci uživatele služby.

– Uživatel služby neotvírá dveře od bytu

V bytech uživatelů DPS (Dům s pečovatelskou službou)

Pracovník pro vstup do bytu použije klíč, který má k dispozici od uživatele na základě Žádosti o použití klíče pracovníkem Novoměstských sociálních služeb.

V případě, že tento klíč od bytu není dán k dispozici, použije pracovník pro vstup do bytu univerzální klíč:

Zaměstnanec použije zapečetěný univerzální klíč a do bytu vstupuje s dalším zaměstnancem s výjimkou noční směny, kdy do bytu vstupuje pouze jedna sloužící sestra. Dále postupuje dle zjištěné situace.

V bytech uživatelů na území Nového Města na Moravě mimo DPS

Zaměstnanec informuje svého nadřízeného pracovníka, společně vyhodnotí situaci s ohledem na individuální sociální poměry uživatele služby a aktuální stav (pracovník zkusí uživatele telefonicky kontaktovat, informace od sousedů, stav uživatele v předchozích dnech, atd.).

Po vyhodnocení této situace je kontaktována kontaktní osoba určená uživatelem služby v souladu se záznamem v jeho osobním spise (ve spise je označeno, koho může v nouzové situaci organizace kontaktovat). Jestliže se situace jeví tak, že uživatel, který je v bytě, je ohrožen, je kontaktována městská policie a hasiči, kteří provedou otevření bytu a současně je volána RZP.

– **Změna zdravotního stavu uživatele služby v bytech uživatelů služby na území města a místních částí a v domě s pečovatelskou službou s nepřetržitým provozem**

Pracovník zjistí, že došlo k viditelné změně a zhoršení zdravotního stavu uživatele služby.

Postup: Terénní služba

Tuto skutečnost nahlásí terénní pracovník sociální služby se souhlasem uživatele ošetřujícímu lékaři. Pracovník přivolává uživateli služby pomoc bez jeho souhlasu v případě, že uživatel není schopen komunikace, popř. pracovník situaci vyhodnotí tak, že by mohlo dojít k ohrožení života uživatele. Dále ve všech případech uvědomí kontaktní osobu uživatele a svého nadřízeného pracovníka nebo jeho zástupce.

V případě, že je uživatel služby odvezen do zdravotnického zařízení a není schopen si byt zabezpečit proti vniknutí cizí osoby a není přítomen nikdo z rodiny, přítomný pracovník sociální služby byt uzamkne a následně prostřednictvím svého vedoucího pracovníka zajistí předání klíče uživateli, případně pověřené kontaktní osobě.

Postup: Dům s pečovatelskou službou (DPS)

Tuto skutečnost nahlásí zaměstnanec střediska zvýšeného rozsahu pečovatelské služby v DPS, podle situace, se souhlasem uživatele služby, ošetřujícímu lékaři.

Zaměstnanec přivolává uživateli služby pomoc bez jeho souhlasu v případě, že uživatel není schopen komunikace, popř. pracovník situaci vyhodnotí tak, že by mohlo dojít k ohrožení jeho života.

V obou případech je následně informován nadřízený pracovník. Rodinu uživatele informuje v pracovní dny vedoucí SZRPS nebo vedoucí denní či noční služby.

V případě, že je uživatel služby odvezen do zdravotnického zařízení a není schopen si byt zabezpečit proti vniknutí cizí osoby a není přítomen nikdo z rodiny, přítomný pracovník byt uzamkne a následně prostřednictvím pověřené kontaktní osoby zajistí předání klíče uživateli.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

– **Změna místa poskytování péče**

Pokud u uživatele dojde ke změně místa poskytování péče (přestěhování, pobyt u rodinného příslušníka apod.) je povinen tuto skutečnost co nejdříve nahlásit na pracoviště DPS a to prostřednictvím pečovatelky, nebo na tel. č. 566 598 105, 566 598 101

Uživatel stvrzuje svým podpisem, že se seznámil s obsahem tohoto dokumentu, a že mu rozumí:

Podpis uživatele:

.....

Podpis poskytovatele:

.....

V Novém Městě na Moravě

Dne