

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

A. Popis základních činností

Rozsah úkonů základních činností pečovatelské služby je dán platnou legislativou – Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí Vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v příloze č. III: Úhrada za poskytování pečovatelské služby.

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – zahrnuje přendání jídla na talíř, ohřátí, nakrájení na sousta, dochucení, nalití nápoje, úklid stolu a nádobí po jídle, podání stravy uživateli do úst.
2. Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek – zahrnuje např. nachystání a nasazení korzetu, ortézy, protézy, použití zvedáku, přípravu a úklid oblečení, pomoc při běžném oblékání a svlékání oděvu.
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – zahrnuje vedení uživatele při chůzi po bytě, nácvik samostatné chůze (s podporou pracovnice). Součástí je i nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – jedná se o pomoc u částečně imobilních uživatelů, zahrnuje i přesun pomocí zvedáků. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný).

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny – zahrnuje provedení hygienické péče např. ranní a večerní toaletu; umytí obličeje, rukou; ústní hygienu; umytí intimních partií; dopomoc při hygienické péči; u imobilních uživatelů mytí na lůžku; koupel v domácnosti uživatele, pokud jsou k tomu vhodné podmínky, nebo ve středisku osobní hygieny (SOH); holení. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný).
Pokud je hygiena prováděna v SOH, uživatelé si s sebou vezmou čisté osobní prádlo, hygienické pomůcky. Pečovatelka je povinna dohlédnout na bezpečnost osob (nebezpečí uklouznutí).

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

- Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání uživatele, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu – vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.
2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu, event. fénu uživatele. Ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (pedikérka nebo lékařské ošetření).
 3. Pomoc při použití WC – doprovod na WC, toaletní křeslo, pomoc při svlékání a umytí a dezinfekce nádoby.

Při provádění těchto úkonů respektují pracovníce osobnost uživatele a ochranu soukromí a nechávají uživatele úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Dovoz nebo donáška jídla

Tento úkon zahrnuje:

- a) Dovoz jídla: Strava je dovážena ve speciálních gastronádobách - termojídlonosičích, které odpovídají hygienickým předpisům, a krabičkách na přílohy zapůjčenými Novoměstskými sociálními službami. Uživatel je povinen tyto termojídlonosiče a krabičky udržovat v čistotě a chránit je před poškozením. **Termojídlonosič, včetně vnitřních nerezových misek, je zakázáno užívat k ohřevu jídla na plynovém, elektrickém vařiči či v mikrovlnné troubě!** Při poškození či ztrátě termojídlonosiče nebo krabičky, bude vzniklá škoda dána uživateli k úhradě, a to ve výši 50 % z pořizovací ceny. Prázdné jídlonosiče na výměnu je uživatel povinen vracet vždy v kompletním stavu. Pracovník provede při převzetí jídlonosiče jeho zběžnou kontrolu. Při ukončení odběru stravy je uživatel povinen zapůjčené termojídlonosiče a krabičky vrátit. V jiné nádobě není z hygienických důvodů možné stravu dovážet. Dovoz probíhá ve všední dny od 10.00 do 13.30 hodin, v sobotu, v neděli a o svátcích od 10.00 do 13.00 hodin dle nastavených rozvozových tras.
 - b) Donášku jídla: Po dovezení stravy je strava donesena do domácnosti uživatelů na území Nového Města na Moravě, včetně jeho místních částí. V době rozvozu by měl uživatel zajistit osobní převzetí termojídlonosiče. Strava může přebírat i jiná osoba – dle dojednaného postupu při jednání se zájemcem o službu. Prázdné termojídlonosiče by neměl uživatel volně umisťovat na chodbách obytných domů.
2. Pomoc při přípravě jídla a pití – uživatel si připravuje jídlo a pití ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovníce vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá.
 3. Příprava a podání jídla a pití – otevření jídlonosiče a podání stravy uživateli na talíř, případně jeho přihřátí. Úkon dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti uživatele, ze

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

surovin uživatele, za použití jeho nádobí a zařízení, jednoduchá jídla. Připravené jídlo uživateli naservíruje. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů) a také umytí, utření a uklizení použitého nádobí, včetně termojídlonosičů.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti – úkon zahrnuje úklid prostor, v nichž se uživatel nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, klozetu, obložení na stěnách. Věšení a žehlení prádla, vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáním, vyklepáváním. Pokud uživatel sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.), úklid se provádí dle individuální domluvy s uživatelem. Úklidové prostředky si zajistí uživatel. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, lednice (i odmražení), mikrovlnné trouby, varné konvice, výměnu sáčků ve vysavači. Pracovnice nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, upozorní uživatele.
2. Pomoc při zajištění velkého úklidu v domácnosti – úkon zahrnuje mytí dveří, osvětlení, dlaždic v koupelně a kuchyni, mytí radiátorů, manipulace se záclonou (sundání, pověšení). Úkon je poskytován vždy na základě individuálního posouzení nepříznivé sociální situace žadatele. Prvotně je zmapována možnost využití pomoci rodiny či širšího okolí a dále možnost zajištění potřeb komerčními firmami. Prvotně je dbáno na zajištění bezpečí, ochranu života a zdraví zaměstnanců.
3. Donáška vody
4. Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topení
5. Běžné nákupy a pochůzky - jedná se o nákup základních potravin, volně prodejných léčiv, léků, papírenského, drobného spotřebního či drogistického zboží, a to do maximální hmotnosti cca 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu je uživatelem předán předem či sepsán za asistence pečovatelky. Na zajištění nákupu musí uživatel předat přiměřenou finanční hotovost. Nákup je prováděn v nejbližší prodejně v pracovních dnech. Nákup se uskutečňuje ve dnech dle smlouvy. Pracovnice po provedení úkonu předloží účetní doklad a vrátí uživateli zbytek peněz. Převzetí finanční hotovosti, vyúčtování financí a úklid nákupu probíhá dle individuální domluvy s uživatelem. Četnost nákupů je stanovena ve smlouvě. Uživatel hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem, včetně objednávky a donášky nákupu.
6. Velký nákup – jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Tento úkon zahrnuje např. nákup celého balení vod, lahví, ostatních potravin více jak 5 kg na jeden nákup. Nákup malých domácích elektrospotřebičů. Soupis nákupu uživatel hlásí předem, v ideálním případě ho předává písemně (alespoň

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

3 dny předem). Na zajištění nákupu předává uživatel předem dostatečnou finanční hotovost. Převzetí finanční hotovosti a vyúčtování financí po proběhlém nákupu probíhá dle individuální domluvy s uživatelem.

7. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – Při provedení tohoto úkonu na pracovišti poskytovatele uživatel předává prádlo v nádobě k tomu určené. Prádlo pracovníce odnese od uživatele do prádelny v prostorách poskytovatele. Prádlo roztřídí, vypere, pověsí na sušák nebo dá do sušičky. Usušené prádlo vyžehlí a složí. V jedné náplni pračky se pere prádlo pouze pro jednoho uživatele. Prádlo zváží a hmotnost zapíše se jménem uživatele do výkazu praní prádla. Přípravky na praní zajišťuje pečovatelská služba. Čisté a vyžehlené prádlo je v nádobě k tomu určené předáno uživateli.
Jako drobné opravy jsou chápány: přišití knoflíku, poutka, ramínka. Poskytovaný úkon je účtován za kilogram prádla. Praní a žehlení prádla provedené přímo v domácnosti uživatele je součástí úkonu běžný úklid a údržba domácnosti.
8. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy – platí stejný postup jako v bodě 7.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět – úkon zahrnuje doprovod na uživatelem určená místa a zpět. O úkon je třeba požádat dostatečně dopředu (3 pracovních dnů) a nesmí být delší než 1 hodina. Doprovody delší než 1 hodinu je možné poskytnout po vyhodnocení personálních a kapacitních možností poskytovatele. Doprovod k lékaři se neprovádí v sobotu a neděli.

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Jedná se o pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy.

Pracovnice NSS provádějí konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Služba poskytuje klientům pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu klientů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života.

Úkon zahrnuje zejména poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě.

Úkon zahrnuje též návštěvu lékaře za účelem předpisu léků, zdravotnických poukazů a jejich následné obstarání v lékárně či prodejně kompenzačních potřeb.

Pracovnice NSS pomáhají uživateli při přihlašování a odhlašování obědů.

Dopomáhají při objednávání služeb zejména pedikúry, kadeřnice, lékař. Objednávání léků a dalšího zboží – zejména kompenzačních pomůcek, inkontinenčních pomůcek.

A dále dopomoc při telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Úkon zahrnuje zejména činnosti spojené se zajištěním bezpečnosti uživatele, k předcházení nebezpečným situacím, k podpoře v soběstačnosti v maximální možné míře pro uživatele v jeho každodenních aktivitách a činnostech, a dále poskytnutí pocitu jistoty a stability v přirozeném prostředí uživatele.

Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb.

Dohled nebo asistence při užití léků – pracovnice uživatele upozorní, aby si vzal již připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače nebo dohlédne, aby si uživatel vzal z dávkovače správné léky. Na přání uživatele podá nápoj na zapití.

Pracovnice léky nepřipravuje, pouze dohlédne. Pokud uživatel léky odmítá, ohlásí toto kontaktní osobě.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Popis fakultativních činností

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze uživatelům, kterým jsou prokazatelně poskytovány základní činnosti pečovatelské služby. Jsou dále poskytovány v případě **dostatečné personální kapacity poskytovatele**. Pokud by došlo k situaci, která má za důsledek snížení počtu zaměstnanců, budou zajišťovány přednostně základní činnosti pečovatelské služby. Výše úhrady za fakultativní činnosti může být stanovena až do výše skutečných nákladů.

Fakultativní činnosti zahrnují následující úkony, které nevymezuje Vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění:

1. Individuální společenské a aktivizační činnosti – jedná se zejména o návštěvu uživatele v bytě, kde probíhá čtení, komunikace, procvičování jemné motoriky, posilování paměti, procházky mimo byt ve venkovním prostředí apod.
2. Doprava vozidlem poskytovatele po území města
3. Doprava vozidlem poskytovatele mimo území NMnM a jeho místních částí, včetně odměny řidiče
4. Použití mobilní koupací vany – přenosné lůžko, které slouží pro celkovou koupel uživatele na lůžku. Nejčastěji se používá v případech nemožnosti přesunu osoby do koupelny.

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

B. Základní informace k realizaci pečovatelské služby

1. Realizace služby u uživatele:

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno nejdříve v den účinnosti Smlouvy o poskytování sociální služby, kterému předchází jednání se zájemcem o službu v domácnosti zájemce. Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb, který je sjednán s uživatelem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb a stávajících schopností. Je stanoven rovněž přibližně čas, ve kterém je možno pečovatelskou službu zajistit.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě úmrtí uživatele jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby. Uživatel se při realizaci pečovatelské služby v domácnosti zdržuje kouření. Je povinen informovat sociální pracovníci nebo pečovatelku o skutečnostech, které ovlivňují poskytování pečovatelské služby, a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích – voda, elektrika, topení, apod.).

Uživatel je povinen nahlásit neprodleně poskytovateli, pokud se u něj vyskytne infekční nemoc, nebo je jeho byt napaden hmyzem (švábi, štěnice...). Poskytovatel musí udělat nezbytné kroky, aby nedošlo k přenosu do bytu jiných uživatelů, kterým poskytuje péči, případně omezit péči na životně důležité úkony. Pokud uživatel s opatřeními nesouhlasí, a bylo by reálné ohrožení dalších uživatelů nebo zaměstnanců Poskytovatele, může být poskytování služby přerušeno do doby, dokud nebezpečí nepomine.

V domácnosti uživatele jsou činnosti zaznamenány a evidovány pomocí čteček čárových kódů nebo prostřednictvím mobilních telefonů. V případě použití čteček čárových kódů, bude mít uživatel umístěny vytištěné kódy na viditelném místě.

Uživatel uvádí v žádosti tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat v případě nenadálé události apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevívá, nereaguje na telefonáty pracovníka, který je o nastalé situaci informován, a je s nimi dohodnut další postup.

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevívá a pracovníci PS mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta a zároveň není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl uživatel hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.

Kontaktní osoba může být rovněž vyzvána k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Uživatel má možnost, dle svého zvážení, uvést do osobní dokumentace informaci o svém zdravotním stavu. V případě zásahu RZP mohou pracovníci podat alespoň základní informace.

Pečovatelská služba je poskytována nepřetržitě s ohledem na personální možnosti kapacity poskytovatele a pečovatelky se u uživatelů střídají. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni prokázat se služebním průkazem.

2. Informace ohledně úkonů:

Úkony, které si sám uživatel zvolí, včetně jejich četnosti a času, jsou součástí smluvního ujednání a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány.

Uživatel či jiná oprávněná osoba je povinna informovat neodkladně pracovníka Novoměstských sociálních služeb o hospitalizaci či pobytu mimo bydliště. Pracovník následně provede odhlášení nasmlouvaných úkonů po dohodnutou dobu.

Přechodné změny rozsahu je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a uvedeny v příloze č. I. smlouvy. Jedná se především o mimořádnou změnu provedení jednotlivých úkonů v jiný den, než je smluvně ujednáno. Dále o rozšíření poskytovaných úkonů o úkony uvedeny v příloze č. III, a to ne na dobu delší, než je 14 kalendářních dnů. Důvodem pro přechodnou změnu rozsahu je např. momentální zhoršení zdravotního stavu. V případě, že uživatel přechodně mění rozsah, je tato změna uvedena v Záznamu o průběhu poskytování terénní péče v informačním systému. Změna četnosti (dny a hodiny poskytování) a druhu úkonů je patrná i ve vyúčtování za poskytnutou službu.

Trvalé změny rozsahu i obsahu služby se týkají rozšíření o další základní činnosti pečovatelské služby, které uživatel nemá uvedeny ve smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení svých schopností danou činností zabezpečit vlastními silami.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se uživatel zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

V případě, že uživatel neodebral smluvně sjednanou činnost (úkon) v dohodnutém rozsahu, není přítomen nebo službu odmítne, bude uživateli účtována částka jako za provedenou návštěvu ve výši základní jednotky (uživateli je naučován úkon „neodhlášený úkon“ v délce trvání základní jednotky 15 minut, u prádla cena 1 kg) podle aktuálního úhradovníku poskytovatele. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že uživatel neodhlásil dovoz stravy. Výjimkou pro neúčtování „neodhlášeného úkonu“ jsou pouze prokazatelné důvody např. hospitalizace.

Pokud uživatel po dobu 1 měsíce nevyužívá žádné úkony uvedeny ve smlouvě, smlouvu je poskytovatel oprávněn vypovědět. Výjimkou je pobyt ve zdravotnickém zařízení, další nepřítomnost se řeší individuálně.

Vyúčtování zpracovávají sociální pracovníce podle záznamů na čtečkách čárových kódů nebo na mobilních telefonech, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u uživatele. Úhrada za poskytnuté činnosti pečovatelské služby, je prováděna vždy 1x měsíčně zpětně za předcházející měsíc, a to nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. Úhrada se hradí způsobem, který si uživatel zvolil a je uveden ve smlouvě. Úhrada za služby poskytované v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Uživatel je oprávněn nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vzneseny ze strany uživatele žádné námitky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

3. Informace ohledně stravy:

a) Strava ze školní jídelny ve všední dny

Přihlášení a odhlášení stravy se provádí prostřednictvím webu Strava.cz. Stravu je nutné odhlásit nejpozději den předem do 13 hod.

V případě, kdy si uživatel není schopen sám, či prostřednictvím kontaktních osob zajistit přihlašování či odhlašování stravy přes aplikaci Strava.cz, bude kontaktovat sociálního pracovníka, se kterým se domluví na způsobu přihlašování a odhlašování stravy.

Úhrada za stravu – Platba je prováděna odběratelem stravy na bankovní účet školní jídelny. Uživatel buďto finanční částku hradí formou inkasa (tato forma úhrady je upřednostňována školní jídelnou), nebo mimořádně i prostřednictvím pověřeného pracovníka pečovatelské služby hotově do pokladny školní jídelny. V tomto případě je uživateli účtován úkon Pochůzka.

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

- b) Strava z nemocnice o víkendech, svátcích, v případě nutnosti dietního stravování
V případě nutnosti dietního stravování a o víkendu a svátcích je strava odebírána z nemocnice. Z kapacitních důvodů je možné stravu o víkendu a o svátcích zajistit pouze pro osoby žijící v Domě s pečovatelskou službou.

Přihlašování a odhlašování stravy z nemocnice zajišťuje pověřený pracovník. Stravu je možné odhlásit ve všední den max. den předem do 10 hodin, sobota + neděle do pátku do 10 hodin.

Úhrada za stravu – Uživatel předává pověřenému pracovníkovi finanční hotovost, ta je vložena na nemocniční kartu, ze které jsou částky za stravu strhávány. Toto „nabití“ karty se účtuje jako úkon Pochůzka.

4. Individuální plánování služby:

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní možnosti a schopnosti uživatele, tak aby mu byly podporou a směřovaly k maximální míře jeho spokojenosti a nezávislosti. Plánování je proces, na kterém se podílí uživatel, klíčový pracovník, popřípadě ostatní členové pracovního týmu či jiné fyzické osoby. Proces zahrnuje sestavení individuálního plánu s ohledem na dojednaný cíl spolupráce. Plán je uživatelem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. Proces se řídí metodickým postupem pro tuto oblast.

C. Dodržování mlčenlivosti

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se Zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, s § 100 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a s ohledem na účinnost Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

D. Způsob podávání a vyřizování stížností

V případě nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytnutím pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit svou **stížnost**.

Stížnost je možné zaslat poštou nebo ji předat osobně, popřípadě jiným způsobem – e-mailem, telefonicky, anonymně, vhozením do schránky stížností umístěné v Domě s pečovatelskou službou, Žďárská 68, 592 31 Nové Město na Moravě. Toto právo se vztahuje i na rodinné příslušníky, opatrovníka, známé apod.

Stížnost přijímá během své pracovní doby ředitelka, v případě potřeby kterýkoliv zaměstnanec poskytovatele.

Na možnost stěžovat si jsou uživatelé písemně upozorněni při podepisování smlouvy.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, v případě potřeby má právo mít k dispozici tlumočníka.

Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva uživatele.

Postup při řešení stížnosti:

Stížnosti projednává ředitelka organizace: Ing. Mgr. Hana Janů, Žďárská 68, Nové Město na Moravě, e-mail: janu.h@nss.nmm.cz, nss@nmm.cz, telefon: 566 598 102

Každá stížnost musí být vyřízena bezodkladně nejpozději však do 30 dnů od přijetí žádosti. Uživatel bude vždy vyrozuměn, jak byla stížnost vyřízena. Tyto lhůty mohou být poskytovatelem přiměřeně prodlouženy, a to tehdy, jde-li o stížnost zvláště komplikovanou, pro jejíž vyřízení si poskytovatel musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn. Stížnosti jsou evidovány ve složce – Záznam o přijetí stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele.

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

Pokud nebude stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti ze strany ředitelky, může se obrátit na zřizovatele: **Město Nové Město na Moravě**, Vratislavovo nám. 103, 592 31 Nové Město na Moravě, tel. 566 598 300, e-mail: posta@nmm.cz, datová schránka: y67bvir

Dále má stěžovatel možnost obrátit se na další instituce:

- v záležitosti týkajících se registrace služby

Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 1882/57, 586 01 Jihlava, 564 602 111
mail: posta@kr-vysocina.cz

- v záležitosti týkajících se kvality poskytování služby

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2,
tel. 221 921 111, posta@mpsv.cz

- případně na další organizace zabývající se lidskoprávními záležitostmi
např. **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město,
tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Liga lidských práv

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby zajišťované ruší platnost předcházejících pravidel.

Účinnost Vnitřních pravidel je stanovena od 1.7. 2024.