MĚSTO BZENEC
Pečovatelská služba Bzenec
Horní nám. 54, 696 81 BZENEC, Česká republika, IČ:284 807

Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Bzenec

1) Základní informace

Pečovatelská služba Bzenec (dále jen PS Bzenec) je terénní a ambulantní služba, která je poskytovaná ve vymezeném místě, čase a rozsahu. Služba je poskytována pracovníky Pečovatelské služby - sociální pracovnicí, vedoucí služby a pracovnicemi sociální péče, a to na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem služeb. Služba je poskytovaná za úhradu podle sazebníku, který je v souladu s právními předpisy a je schválen Radou města Bzenec.

Realizace a poskytování pečovatelské služby města Bzenec vychází z Provozního řádu PS Bzenec, v němž jsou uvedeny postupy zaručující řádný průběh poskytování pečovatelské služby a metodických materiálů, vypracovaných v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.
Průběh poskytování pečovatelské služby probíhá dle individuálních plánů péče jednotlivých uživatelů.

Poskytovatelem pečovatelské služby je město Bzenec, nám. Svobody 73,696 81, IČO 00284807, tel. č. 518 306 411. Pečovatelská služba Bzenec je organizační složkou města Bzenec.

Vedoucí PS:	**Mgr. Gabriela Škodíková**	**tel.: 518 384 360, 725 843 704**
Pečovatelky:	**Macková Monika**	**tel.: 725 843 703**
	Různová Miroslava	**tel.: 725 843 705**
	Vaďurová Jarmila	**tel.: 727 947 312**

Provoz telefonního záznamníku (tel. č. 518 384 360) každý den 24 hodin.

2) Poslání, cíle, cílová skupina a principy PS Bzenec

Posláním PS Bzenec je poskytovat pomoc dospělým lidem a seniorům, kteří se z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení ocitli v nepříznivé sociální situaci a vyžadují pomoc jiné osoby. Služba je poskytována v jejich domácím prostředí, případně ve středisku osobní hygieny v sídle PS Bzenec a to na základě individuálních potřeb uživatelů.

Poskytování pečovatelské služby v domácnostech uživatelů je zajištěno tak, aby mohli setrvat maximální dobu ve svém domácím prostředí. Službu lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele.

Cílem pečovatelské služby Bzenec je:

- Poskytovat podporu a pomoc při činnostech, které uživatel služby samostatně nezvládá.
- Individuálně podporovat rozvoj a zachování soběstačnosti uživatele v domácím prostředí.
- Pomáhat podporovat udržování dosavadních sociálních vazeb uživatele a je ho kontaktů se společenským prostředím.
- Podporovat vytváření podmínek pro seberealizaci uživatele (využívání zachovaných tělesných a duševních schopností, aktivní spoluúčast při přijímání jednotlivých úkonů pečovatelské služby).

Cílovou skupinou jsou osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení, rodiny s dětmi, pokud jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a to na území města Bzence a v přilehlých obcích (Moravský Písek, Těmice, Syrovín, Domanín).

Principy pečovatelské služby Bzenec jsou obsaženy v Etickém kodexu zaměstnanců, mezi hlavní principy patří:

- Zachování lidské důstojnosti
- Nezávislost a autonomie klientů
- Respektování potřeb a volby klientů
- Bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb
- Individualizace podpory
- Flexibilita
- Diskrétnost

Každá osoba vyžadující pečovatelskou službu má svého tzv. klíčového pracovníka, který přednostně zabezpečuje provedení požadovaných úkonů. Ve spolupráci se sociální pracovnicí dbá na dodržování individuálního plánu, podílí se na jeho hodnocení v souvislosti s osobními cíli uživatele. Při určování klíčového pracovníka je bráno v úvahu přání klienta, provozní možnosti PS, charakterové vlastnosti klientů i pracovníků.
Z provozních důvodů však dochází ke střídání pečovatelek u uživatelů, podle daného rozpisu služeb.

<u>Soubor vnitřních předpisů pro PS Bzenec:</u>
Provozní řád Pečovatelské služby Bzenec

Etický kodex zaměstnance

Výše uvedené předpisy jsou k dispozici u vedoucí PS Bzenec a pečovatelek.

3) Místo a čas poskytování pečovatelské služby

Ambulantní služba je poskytována dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby ve středisku osobní hygieny, v prostorách PS Bzenec Horní náměstí 54, v pracovní dny, tj. Po – Pá od 10,30 do 14,00 hod.
Terénní služba je poskytována dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby v domácím prostředí uživatele, v čase:
Pracovní dny: 7,00 – 19,30 hod.
Soboty, neděle, a svátky: 8,00 – 12,00 následně 16,00 – 20,00 hod.
Přičemž úkon dovoz oběda probíhá pouze v pracovní dny, v době od 11,30 do 13,00 hod.

Čas poskytnutí jednotlivých úkonů bude vždy konkrétně stanoven, nejpozději den přede dnem poskytnutí úkonu, domluvou mezi poskytovatelem (pečovatelkou) a uživatelem služby, podle jeho potřeb a provozních možností poskytovatele.

Pracovnice v sociálních službách vedou tzv. měsíční plány práce pečovatelek, kde evidují provedené úkony jednotlivých uživatelů v jednotlivých dnech. U uživatelů, u kterých jsou prováděny 2 a více návštěv za den (byť se jedná o jeden jediný den v měsíci) je veden tzv. Časový výkaz pečovatelské služby, ve kterém se evidují jednotlivé návštěvy spolu s podpisem a uživatelé ho na konci měsíce stvrzují svým podpisem.

Obědy jsou odebírány ze školní jídelny, v případě zájmu může být uživatelům dodáván jídelníček. Pracovnice PS si připravují před rozvozem jídlonosiče dle přihlášených obědů. Odhlášení či přihlášení lze provést na výše uvedených číslech minimálně den předem.

4) Rozsah poskytování pečovatelské služby

Příjemce má právo požádat poskytovatele o kterýkoliv úkon z těchto základních činností při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zák. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- Základní poradenství
- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doplňující (fakultativní) činnosti pečovatelské služby:

- Kontrolní návštěvy
- Ošetření nohou
- Přeprava osobním automobilem
- Přeprava transportním automobilem
- Pronájem jídlonosiče

Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se krátí.

V případě, kdy je pro vykonání činnosti (pomoc při hygieně, přesun do vany, mytí vlasů u částečně nebo plně imobilního klienta, apod.) potřeba přítomnost dvou pracovnic, se uživateli účtuje dvakrát doba nezbytně nutná k zajištění výkonu.

5) Úhrada pečovatelské služby

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem. Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby po předložení výkazů úkonů, vedeného pečovatelkou. Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady – Faktura.

Platby se hradí v hotovosti nebo na účet města Bzence 3529-671/0100, VS 3110046, do 15. dne následujícího měsíce. Úhrada za poskytované pečovatelské služby je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. a je počítána dle platného ceníku PS Bzenec. Úhrady za fakultativní služby jsou dle platného ceníku PS Bzenec a mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

U úkonů, které jsou prováděny v domácnosti uživatele (např. úklid, mytí oken), uživatel stvrzuje provedení úkonu a časový rozsah svým podpisem v časovém výkazu pečovatelské služby.

Se změnou Ceníku PS Bzenec je uživatel seznámen s měsíčním předstihem a následně je sepsán dodatek smlouvy o poskytování sociálních služeb. Nesouhlas osoby se změnou ceníku je jedním z možných důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele.

Bez úhrady se pečovatelská služba poskytuje dle § 75, odst. 2 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů:

- Rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let veku těchto dětí.
- Účastníkům odboje II. světové války.

6) Jak požádat o poskytnutí, případně změnu rozsahu pečovatelské služby

Žádost o poskytnutí PS Bzenec je možné provést osobně, písemně, telefonicky nebo prostřednictvím jiné osoby v kanceláři vedoucí služby PS Bzenec či u pečovatelek PS Bzenec. Pracovník na základě tohoto podnětu navštíví zájemce o sociální službu, projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a podá zájemci informace o pečovatelské službě v takovém rozsahu, aby se tento mohl rozhodnout, zda chce pečovatelské služby využít, případně v jakém rozsahu.

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovnici nebo pečovatelku o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky. V případě jednorázové (výjimečné) změny se uživatel může domluvit přímo s pečovatelkou. V případě trvalé změny rozsahu nasmlouvaných úkonů je proveden dodatek ke smlouvě z důvodu změny rozsahu dojednaných služeb.

V případě zájmu o využití pečovatelské služby je žadatel povinen poskytnout pracovníkovi PS Bzenec základní údaje o své osobě, tj. jméno, příjmení, datum narození, bydliště, kontaktní informace osoby blízké, které jsou ukotveny v Žádosti o poskytování sociální služby. Na základě tohoto dokumentu sociální pracovník vystaví smlouvu o poskytování sociálních služeb, kterou na znamení souhlasu stvrzují svými podpisy klient i zástupce města. (podrobný postup v Pravidlech pro uzavírání a vypovězení smlouvy o poskytnutí PS Bzenec – standard č. 4.)

Pečovatelská služba Bzenec může odmítnout uzavřít smlouvu podle § 91, odst. 3) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách za předpokladu, že:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žádá,
- 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

7) Poskytování pečovatelské služby

Čas a četnost jednotlivých úkonů PS je sjednán s klientem individuálně. V případě pravidelného výkonu úkonů je četnost uvedena ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Pokud uživatele požaduje provádění úkonů nepravidelně je povinen nahlásit požadavek na provádění úkonů minimálně jeden pracovní den předem – do 15,00 hod. Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod k lékaři), je povinen nahlásit požadavek minimálně tři pracovní dny předem. Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které může nemocný být zdrojem nákazy je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu upozornit a PS je oprávněna přerušit po dobu nemoci uživatele poskytování některých úkonů.

Pokud uživatel požaduje službu, u které je nutná úhrada v hotovosti (např. nákup, vyzvednutí léků, zaplacení složenek, apod.), je potřeba poskytnout pečovatelce předpokládanou finanční hotovost předem oproti podpisu (v nákupním deníku pečovatelek). Následně bude provedeno vyúčtování.

V případě, že uživatel pečovatelce neotevře v domluveném čase, bude po 10 minutách od dohodnutého termínu PS Bzenec postupovat následovně:

- Pokus o kontakt klienta prostřednictvím telefonu
- Kontaktování rodiny nebo osoby, kterou uživatel určil jako kontaktní
- Dotaz u sousedů, příbuzných, přátel
- Informování obvodního lékaře
- Přivolání Policie – z důvodu podezření na zdravotní problémy uživatele

Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno pečovatelkou, která takto postupovala, v dokumentaci uživatele i v knize mimořádných událostí, uložené v kanceláři vedoucí PS.

8) Kontaktní osoby:

Uživatel uvádí v žádosti o poskytování tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.

Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup.

9) Klíčový pracovník:

Jeho hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované uživateli, iniciativně si všímat jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Uživatel se může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli pracovníka poskytovatele.

Prvotní individuální plán sestaví s uživatelem vedoucí služby/sociální pracovnice. Uživatele představí klíčovému pracovníkovi, který ve spolupráci s uživatelem nadále spolupracuje.

Individuální plán je vytvářen uživatelem ve spolupráci s klíčovým pracovníkem a sociálním pracovníkem. Je pravidelně hodnocen, aktualizován a to minimálně jednou za rok, případně při změně zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb.
V případě služby dovoz obědů je individuální plán hodnocen a aktualizován jednou za dvanáct měsíců, případně při změně zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb.

10) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaní sociální služby

Uživatelé pečovatelské služby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Pečovatelská služba Bzenec má písemně zpracována a uplatňuje Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na Pečovatelskou službu Bzenec, se kterými jsou seznámeni uživatelé i zaměstnanci.

Vzhledem k tomu, že pro některé uživatele by podání stížnosti písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na MěÚ Bzenec mohlo být problematické, mohou uživatelé Pečovatelské služby Bzenec zvolit při podávání stížnosti postup uvedený v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností na Pečovatelskou službu Bzenec. S tímto postupem jsou všichni uživatelé seznámeni při podpisu, resp. před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby.

Z pravidel pro poskytování a vyřizování stížností je zřejmé, na koho se mají uživatelé pečovatelské služby se stížností obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat i o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností obsahující informaci o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na starostu města Bzenec, příp. místostarostu, při nespokojenosti s prošetřením stížnosti na další instituce, např. Krajský úřad Jihomoravského kraje a organizace sledující dodržování lidských práv. Pravidla obsahují i kontakty na tyto orgány.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro PS Bzenec

Každý uživatel má možnost stěžovat si samostatně, případně zprostředkovaně na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Uživatel je při zavádění sociální služby srozumitelně informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro

podání a vyřizování stížností. Zvláštní pozornost je věnována uživatelům, kteří mají komunikační problémy, omezení rozumových schopností nebo smyslové omezení.

- Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. PS je nápomocna při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Jedná se o případy, kdy je stěžovatel cizí národnosti, neslyšící apod.
- Stížnosti přijímá kterýkoliv pracovník, který poskytuje nebo zprostředkovává sociální služby, a to v písemné formě. Při ústní stížnosti učiní pracovník o stížnosti písemný záznam ve spolupráci s uživatelem. Pokud tuto možnost uživatel odmítne, informuje pracovník o stížnosti neprodleně vedoucího služby (příp. jeho zástupce) a společně stížnost zaevidují do Knihy evidence stížností.
- PS má před kanceláří vedoucí služby poskytujícího sociální služby umístěnu veřejně přístupnou schránku, která umožní anonymní podávání stížností a informace, jak postupovat při podávání stížnosti.
- Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost totožnosti stěžovatele.
- K podání a vyřízení stížnosti je uživatel oprávněn zmocnit třetí osobu jako svého zástupce. O výsledku vyřízení žádosti je zástupce uživatele, který byl zmocněn k zastupování, srozumitelně informován s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů.
- Pověřený pracovník vyřídí stížnost nejpozději do 30 dnů. O prodloužení 30 denní lhůty u stížnosti, která vyžaduje ke svému vyřízení delší lhůtu, bude stěžovatel písemně srozumitelně informován. Jednoduché stížnosti budou vyřízeny v týdenní lhůtě; závažné stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu. O řešení anonymní stížnosti je na 10 pracovních dnů vyvěšen zápis u schránky na podávání stížností.
- Stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou. Podle okolností, s ohledem na situaci, sociální a zdravotní stav stěžovatele, ho může pověřený pracovník po předběžné domluvě navštívit a písemnou odpověď doplnit ústním objasněním.
- Jsou vyřizovány i anonymní stížnosti a vhodnou formou prezentovány (např. u schránky na podávání stížností).

- Písemná stížnost a její písemné vyřízení budou vloženy do osobního spisu uživatele. Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.
- V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížností má uživatel právo podat odvolání k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Stěžovatel se může se svou stížností rovněž obrátit na Krajský úřad Brno jako k registrujícímu, nebo na veřejného ochránce lidských práv atp. Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instanci je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance (kontakty viz níže).
- Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize evidence stížností, která je v každém středisku, které poskytuje sociální služby. Tato kniha je uložena v kanceláři vedoucí PS.
- Agendu stížností pravidelně kontrolují vedoucí pracovníci a získané poznatky se snaží využít při zlepšování kvality práce a zdokonalování poskytovaných sociálních služeb.

Kontakty na instituce, kde je možno podávat odvolání na kvalitu poskytovaných služeb a na porušování práv uživatelů:

Vedoucí Pečovatelské služby: Mgr. Gabriela Škodíková

Horní náměstí 54

696 81 Bzenec

e-mail : pecovatelska.sluzba@bzenec.cz

tel. č.: 518 384 360

Přestupkové oddělení: Jurasová Lucie

Náměstí Svobody 73

696 81 Bzenec

e-mail: spravni@bzenec.cz

tel. č.: 518 306 412

Starosta města: Pavel Čejka

Náměstí Svobody 73

696 81 Bzenec

e-mail: starosta@bzenec.cz

tel. č.: 518 306 417

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Žerotínovo náměstí 3/5

601 82 Brno – Veveří

e-mail: podatelna@kr-jihomoravsky.cz

Telefonická informační linka: 541 651 111

Veřejný ochránce práv - ombudsman

Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00.

Ombudsman: Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.

E-mailová adresa: podatelna@ochrance.cz

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Krizová telefonní linka – Senior

800 157 157

Ve Bzenci dne 19. února 2015

…….

Mgr. Gabriela Škodíková
Vedoucí Pečovatelské služby Bzenec