

Město Adamov – Městský úřad v Adamově
Pod Horkou 2
679 04 Adamov

Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova

vnitřní předpis č. 1/2007

Článek 1.

Definice pečovatelské služby jako jednotky pro poskytování sociální služby

1.1. Pečovatelská služba města Adamova je zařazena do organizační struktury Městského úřadu v Adamově, odboru sociálních a správních věcí se sídlem Pod Horkou 101/2, Adamov 679 04. Pracovní tým Pečovatelské služby v Adamově, provádějící přímo výkon služeb, sídlí v prostorách Domu s pečovatelskou službou v Adamově na ulici Komenského č. 1

1.2. Pečovatelská služba města Adamova poskytuje pomoc osobám se zdravotním postižením a seniorům trvale žijícím na území města Adamova, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Poskytuje se na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče mezi Pečovatelskou službou města Adamova jako poskytovatelem a občanem požadujícím pomoc. Pečovatelská služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, při zajištění stravy, chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů.

1.3. Pečovatelská služba je poskytována za úplaty sjednanou ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče. Bezúplatně se poskytuje pouze účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let. Úhrada za jednotlivé úkony je stanovena v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb. usnesením Rady města Adamova ze dne 21.12.2006.

1.4. Pečovatelská služba je poskytována občanům v jejich přirozeném prostředí, tedy v bytech a domech, ve kterých žijí, pokud se nacházejí na území města Adamova. Místem poskytování pečovatelské služby jsou byty občanů bydlících v Domě s pečovatelskou službou /dále jen pečovatelská služba v DPS /a obydlí ostatních občanů na území města Adamova /dále jen terénní pečovatelská služba/

1.5. Osobou odpovědnou za provoz a kvalitu sociálních služeb a tým pracovníků pečovatelské služby je vedoucí odboru sociálních a správních věcí Městského úřadu v Adamově. Vedoucí odboru sociálních a správních věcí je rovněž osobou oprávněnou podepisovat za poskytovatele pečovatelské služby Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen Smlouva) uzavřené s jednotlivými zájemci.

Článek 2

Popis struktury a fungování organizace

2.1. Struktura týmu pracovníků Pečovatelské služby města Adamova je následující :

- vedoucí odboru sociálních a správních věcí /je odpovědná za činnost pečovatelské služby, metodicky řídí a kontroluje všechny pracovníky týmu, je pověřena podepisovat Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen Smlouvy) jménem poskytovatele,

prošetřuje a vyřizuje stížnosti podané na kvalitu či způsob poskytování pečovatelské služby, zajišťuje finanční zabezpečení provozu pečovatelské služby a finanční kontrolu/ Kontaktní adresa vedoucí odboru sociálních a správních věcí je v budově Městského úřadu v Adamově, ul. Pod Horkou 101/2

- sociální pracovnice - vyřizuje administrativní záležitosti spojené s místním šetřením před uzavřením Smlouvy se zájemcem, kontroluje správnost vyplnění Měsíčních výkazů o provedených úkonech pečovatelské služby u jednotlivých příjemců služby, vede spisovou dokumentaci jednotlivých příjemců pečovatelské služby a vyřizuje další administrativní záležitosti, společně s příjemcem služby plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti příjemce a společně s příjemcem průběžně, nejméně však jednou za 6 měsíců hodnotí, zda jsou tyto cíle naplňovány. Kontaktní adresa sociální pracovnice je v budově Městského úřadu v Adamově, ul. Pod Horkou 101/2, odbor sociálních a správních věcí
 - pečovatelka v Domě s pečovatelskou službou - zajišťuje chod Domu s pečovatelskou službou (dále jen DPS), provádí úkony pečovatelské služby dohodnuté ve Smlouvách s jednotlivými příjemci služby bydlícími v DPS, vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby, provádí základní výpočet částky, která má být jednotlivým příjemcům služby měsíčně účtována, předkládá tento výpočet příjemcům a po překontrolování sociální pracovníci vybírá od nich příslušnou hotovost.
 - pečovatelka terénní č.1 - zajišťuje provádění úkonů v bytech příjemců pečovatelské služby na území města Adamova dohodnutých ve Smlouvách , vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby, provádí základní výpočet částky, která má být jednotlivým příjemcům služby měsíčně účtována, předkládá tento výpočet příjemcům a po překontrolování sociální pracovníci vybírá od nich příslušnou hotovost.Řídí automobil pečovatelské služby, kterým se provádí rozvážka obědů a nákupy, pečuje o tento automobil, udržuje ho v dobrém technickém stavu a čistotě.
 - pečovatelka terénní č.2 - zajišťuje provádění úkonů v bytech příjemců pečovatelské služby na území města Adamova dohodnutých ve Smlouvách , vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby, provádí základní výpočet částky, která má být jednotlivým příjemcům měsíčně účtována, předkládá tento výpočet příjemcům a po překontrolování sociální pracovníci vybírá od nich příslušnou hotovost, řídí automobil pečovatelské služby v nepřítomnosti pečovatelky terénní č.1, kterým se provádí rozvážka obědů a nákupy, v době zástupu i pečuje o tento automobil, udržuje ho v dobrém technickém stavu a čistotě.
 - pečovatelka – pracovnice úklidu - zajišťuje úklid společných prostor DPS a pomáhá při některých úkonech pečovatelské služby prováděných u příjemců služby bydlících v DPS pečovatelkou v DPS, dbá o nezbytnou údržbu zeleně v celém areálu DPS.
- 2.2. V době nepřítomnosti vedoucí odboru sociálních a správních věcí, je její zastupování v oblasti pečovatelské služby řešeno vnitřním předpisem Městského úřadu v Adamově – organizačním řádem.

- 2.3. Sociální pracovníci v době její nepřítomnosti zastupuje v nezbytné míře vedoucí odboru sociálních a správních věcí
- 2.4. Pracovnice vykonávající práci pečovatelek se vzájemně plně zastupují dle provozní potřeby nebo na základě přímého pokynu vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

Článek 3 **Provozní pravidla**

3.1. Pečovatelská služba se poskytuje v rozmezí běžné pracovní doby, tj. od 7.30 hod. do 15.30 hod. v pracovních dnech od pondělí do pátku. Služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.

Konkrétní plnění jednotlivých úkonů a jejich četnost si uživatel, kterému jsou úkony poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče /dále jen Smlouva/, ústně dohodne s pracovníci pečovatelské služby individuálně dle aktuální potřeby, maximálně však v rozsahu stanoveném uvedenou Smlouvou.

3.2. Poskytování pečovatelské služby bude zahájeno dnem sjednaným ve Smlouvě. Ukončení poskytování pečovatelské služby je rovněž řešeno Smlouvou.

3.3. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče je uzavírána mezi Pečovatelskou službou města Adamova /dále jen poskytovatel/ a zájemcem o úkony pečovatelské služby. Podkladem pro uzavření Smlouvy je tiskopis označený jako „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče-pečovatelské služby“, který vyplní sociální pracovníce společně se zájemcem o pečovatelskou službu při návštěvě u zájemce v jeho domácnosti. Tato návštěva se uskuteční neprodleně, nejpozději však do 7 pracovních dnů od sdělení zájmu o pečovatelskou službu ze strany občana spadajícího do okruhu osob, kterým je služba určena /viz bod 1.2. těchto pravidel/

3.4. Tiskopis „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče-pečovatelské služby“ obsahuje tyto nezbytné údaje :

V části 1.

Údaje o osobních a rodinných poměrech zájemce o poskytnutí pečovatelské služby, zda se jedná o poživatele mimořádných výhod, příjemce důchodu a určení druhu důchodu, určení osob žijících ve společné domácnosti, zda zájemce nesplňuje podmínku bezplatného poskytování pečovatelské služby, zda a do jaké míry je pohyblivý, určení bytových poměrů. Dále sdělení jména, příjmení, adresy a telefonu blízkých osob a jejich vztahu k zájemci pro zajištění informací o tom, se kterými osobami má být jednáno jako s kontaktními pro případy, kdy nebude možno jednat přímo se zájemcem /později uživatelem/, např. při náhlém odjezdu, hospitalizaci, nevolnosti, úmrtí, apod.

V části 2.

Je promítnuta skutečnost, že sociální pracovníce projednala dostatečně se zájemcem jeho požadavky na podobu poskytování sociální služby, jaké má zájemce očekávání a osobní cíle, kterých chce za pomoci pečovatelské služby dosáhnout.

V části 3.

Je provedena rekapitulace postupu při jednání se zájemcem, zaprotokolována skutečnost, že byl zájemce seznámen s těmito pravidly a že byl zájemci sociální pracovníci předložen sazebník úkonů pečovatelské služby, ze kterého vyplývá, jaké úkony lze v rámci pečovatelské služby provádět a za jakou úhradu.

V části 4.

Je uvedeno, na jaké konkrétní podobě úkonů a za jakou úhradu a s jakým termínem zahájení, bude pečovatelská služba poskytována. Nedílnou součástí této části je uvedení základních podmínek pro poskytování pečovatelské služby, které budou obsahem Smlouvy. Závěrem svým podpisem zájemce potvrdí, že souhlasí s údaji uvedenými v tiskopise o šetření a že dává souhlas k tomu, aby v souladu s ust.zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, byly pro potřeby evidence a zpracování agendy spojené s poskytováním pečovatelské služby, uvedené nezbytné údaje shromažďovány a uchovávány odborem sociálních a správních věcí Městského úřadu v Adamově.

3.5. Na základě obsahu výše uvedeného tiskopisu bude sepsána Smlouva, která bude zájemci předložena k podepsání.

3.5. Úkony dohodnuté ve Smlouvě lze ze strany příjemce pečovatelské služby požadovat kdykoliv, dle aktuální potřeby. Účtovány budou pouze ty úkony, které budou skutečně vykonány.

3.6. V den zahájení pečovatelské služby, dohodnutým ve Smlouvě, se k příjemci služby dostaví pověřená pracovnice týmu Pečovatelské služby města Adamova, prokáže se služebním průkazem a dojedná s klientem již konkrétní požadavky na nejbližší období. V případě, že příjemce služby ve Smlouvě požaduje dovážku či donášku oběda, dostaví se tato pracovnice nejpozději den před započítáním úkonu, aby vyzvedla příslušné jídlonosiče a finanční prostředky na zakoupení požadovaného počtu obědů u dodavatele.

3.7. Obědy dodávané pečovatelskou službou jsou nakupovány od externího dodavatele. Hlavním dodavatelem je školní jídelna Základní a mateřské školy Adamov. V době, kdy tento dodavatel nevaří z důvodu školních prázdnin nebo jiných provozních důvodů, zajistí poskytovatel dodavatele náhradního v podobě některé z místních restaurací. O skutečnosti, že bude v určitém období jídlo dodáváno náhradním dodavatelem, po jakou dobu a za jakou cenu, bude příjemce služby předem a s dostatečným předstihem informován.

Cena oběda je vždy stanovena dodavatelem. Za kvalitu jídla, množství a splnění všech norem s přípravou jídla souvisejících, odpovídá konkrétní dodavatel. Poskytovatel odpovídá pouze za řádnou přepravu tohoto jídla od dodavatele k příjemci služby.

Nákup obědů probíhá předem dle stanovených pravidel dodavatele. Dle požadovaného počtu obědů v měsíci příjemce služby předá potřebnou částku pracovníci pečovatelské služby, která obědy dle jeho pokynů nakoupí. V případě, že příjemce služby již nakoupené obědy ze závažných důvodů nemůže odebrat, provede pracovnice dle jeho požadavku storno a příslušný obnos mu vrátí neprodleně poté, kdy dodavatel storno uzná a provede vrácení peněžní částky. Takto odhlásit /stornovat/ obědy lze však nejpozději do 10.00 hodin dne předchozího dne, kdy již oběd nemá být poskytnut.

Článek 4

Povinnosti poskytovatele a příjemce služby

4.1. V případě úkonu pečovatelské služby stanovené v § 6 odst.1 písm. c) bodu 2 vyhl.č.505/2006 Sb. - dovážky nebo donášky jídla je příjemce služby povinen zajistit si na své náklady 2 ks jídlonosičů odpovídajících provozním, zdravotním a hygienickým podmínkám a tyto jídlonosiče řádně označit, aby nemohlo dojít k záměně. Tyto jídlonosiče budou používány na dovážku či donášku jídla formou výměny naplněného jídlonosiče za prázdný. Příjemce je povinen předávat pouze jídlonosiče čisté.

4.2 V případě provádění úkonů souvisejících s nákupem či jiným placením v hotovosti je příjemce služby povinen příslušnou předpokládanou finanční částku předat pracovníci pečovatelské služby předem před započítáním úkonu. Pracovnice pečovatelské služby finanční transakci úkonu příjemci služby řádně a včas vyúčtuje s tím, že bude přeplatek vrácen neprodleně po dokončení úkonu spojeného s přímou platbou. Případný nedoplatek je příjemce služby povinen rovněž neprodleně uhradit do rukou pracovníce pečovatelské služby.

4.3. Poskytovatel je povinen předložit zájemci o pečovatelskou službu písemně zpracovaný seznam úkonů a jejich úhrad, ze kterých si zájemce může vybrat dle svých požadavků, a to nejpozději při sjednávání Smlouvy v době šetření za účelem uzavření smlouvy.

4.4. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem o poskytování pečovatelské služby jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a to formou pro zájemce srozumitelnou.

4.5. Tyto požadavky, očekávání a osobní cíle bude určený pracovník z týmu pracovníků Pečovatelské služby v Adamově s příjemcem průběžně opakovaně projednávat a hodnotit. K tomuto projednávání a hodnocení může dojít kdykoliv dle přání příjemce, nejméně však jednou za 6 měsíců .

4.6. Poskytovatel je povinen vést pro každého příjemce výkaz provedených úkonů a to za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za služby.

Z obsahu Měsíčního výkazu o provedených úkonech pečovatelské služby musí být patrné následující údaje :

- I. Období, za které je výkaz vyplňován
- II. Jméno a příjmení pečovaného, bydliště
- III. Datum úkonu a označení pečovatelky, která úkon provedla
- IV. Označení úkonu a jeho množství, pokud je úkon účtován dle jeho trvání, tak doba trvání v minutách, pokud je úkon účtován dle váhy prádla, tak označení příslušné váhy
- V. Celkový součet minut odpracovaných v úkonech za vykazovaný měsíc
- VI. Celková částka, která je pečovanému za vykazovaný měsíc účtována
- VII. Označení osoby odpovědné za vyplnění výkazu
- VIII. Označení osoby, která provedla kontrolu zúčtování
- IX. Souhlas pečovaného s vyúčtováním vyjádřený jeho podpisem
- X. Označení příjmového dokladu, kterým byla platba ze strany pečovaného provedena do rukou pověřeného pracovníka

Článek 5 Způsob úhrady za služby

5.1. Poskytovatel předloží nejpozději 15. den v kalendářním měsíci následujícím po výkonu úkonu pečovatelské služby příjemci služby vyúčtování.

5.2. Příjemce služby je povinen zaplatit úhradu za skutečně poskytnuté úkony pečovatelské služby v částce dohodnuté ve Smlouvě vždy za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 20. dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za který Poskytovatel předloží vyúčtování.

5.3. Úhrada na základě vyúčtování proběhne v hotovosti do rukou příslušné pověřené pracovnice pečovatelské služby. O zaplacení účtované částky bude příjemci služby vydán příjmový doklad.

5.4. Pověřená pracovnice pečovatelské služby vybranou hotovost za úhradu služeb nejpozději do posledního pracovního dne v měsíci, ve kterém byla úhrada vybrána, odevzdá na pokladně Městského úřadu v Adamově, přičemž je povinna dodržet postup stanovený vnitřními předpisy zaměstnavatele Města Adamova.

Článek 6

Podmínky ukončení poskytování pečovatelské služby

6.1. Poskytování pečovatelské služby může být ukončeno z následujících důvodů :

- a) na základě vypovězení Smlouvy ze strany příjemce
- b) na základě vypovězení Smlouvy ze strany poskytovatele
- c) úmrtím klienta

6.2. Příjemce služby může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď příjemcem činí 7 pracovních dní. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.

6.3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů :

- a) jestliže příjemce hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména porušení ustanovení čl. III. odst.2 a V. Smlouvy
- b) jestliže příjemce i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel pečovatelské služby.
- c) jestliže se příjemce chová k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z uvedených důvodů činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi příjemci.

Článek 7

Podmínky pro odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytování pečovatelské služby ze strany poskytovatele

7.1. Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby v případech stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 91 odst.3, kterými jsou :

- pokud poskytovatel službu, o kterou zájemce žádá, neposkytuje
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá

7.2. Jestliže poskytovatel odmítne z důvodů uvedených v bodě 7.1. uzavřít se zájemcem o pečovatelskou službu Smlouvu, sepíše o této skutečnosti se zájemcem o službu protokol o ústním jednání . Pokud o to zájemce požádá, vydá o tom písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy a toto oznámení předá zájemci.

7.3. Poskytovatel je povinen vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu z důvodu, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.

Článek 8

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jejich vyřizování

8.1. K podání stížnosti je oprávněn příjemce služby i jakýkoli jiný občan, který jedná v jeho zájmu. Každý příjemce služby je oprávněn zvolit si svého nezávislého zástupce pro podání stížnosti a další kroky při jejím vyřizování. Nezávislým zástupcem může být jakákoliv fyzická či právnická osoba, která stojí mimo strukturu poskytovatele.

V případě, že podá stížnost jiná osoba než příjemce služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného příjemce o podané stížnosti. Stěžovatel bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného příjemce .

8.2. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

8.3. Stížnost lze podat ústně nebo písemně, elektronicky nebo telefonicky a to i bez toho, aby stěžovatel sdělil své jméno. Pokud je stížnost anonymní, je řádně prošetřena a jsou učiněna příslušná opatření, o kterých je sepsán úřední záznam. Tento záznam o učiněných opatřeních je přiložen k úřednímu záznamu o přijetí ústní stížnosti . Postup při evidenci a archivaci anonymní stížnosti je stejný jako u stížností známého stěžovatele.

8.4. V případě písemné či elektronické stížnosti lze stížnost podat na podatelnu Městského úřadu, Pod Horkou 101/2 nebo přímo k rukám vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Ústní a telefonické stížnosti přijímá vedoucí odboru sociálních věcí nebo osoba, která je pověřená zastupováním v době nepřítomnosti vedoucí odboru, případně pracovnice podatelny. O ústní nebo telefonické stížnosti je sepsán úřední záznam, ze kterého jasně vyplývá obsah stížnosti.

8.5. Způsob vyřizování stížností a jejich evidence je stanoven vnitřním předpisem č.4/2004 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic. Tyto pravidla jsou k dispozici na Městském úřadě v Adamově nebo na oficiálních internetových stránkách města Adamova.

8.6. Osobou oprávněnou prošetřovat stížnost, vyjadřovat stanoviska, rozhodovat o přijatém opatření, jakou formou a do kdy se vyrozumí stěžovatel je vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Při tomto je vázána výše uvedeným vnitřním předpisem.

8.7. Proti způsobu vyřízení stížnosti nebo postupu při vyřizování stížnosti má právo stěžovatel domáhat se prošetření vyřízení stížnosti a to u tajemníka Městského úřadu v Adamově .

8.8. V případě pokračující nespokojenosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele, kterým je Krajský úřad Jihomoravského kraje nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8.9. Nezávislými orgány, které monitorují dodržování lidských práv, jsou například : Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor a různé občanské poradny. Přesné kontakty na uvedené instituce a jednotlivé poradny lze nalézt například na internetových stránkách.

8.10. Poskytovatel je povinen, pokud o to stěžovatel požádá, být nápomocen ve zjištění konkrétní kontaktní adresy instituce uvedené v bodě 8.9. a umožnit tak stěžovateli obrátit se na tyto instituce.

8.11. V případě, že stížnost je zaměřena na kvalitu dovezeného jídla či provedené opravy externím dodavatelem, je tato stížnost postoupena nejpozději do 7 pracovních dnů přímo dodavateli a stěžovatel je současně o postoupení stížnosti písemně vyrozuměn.

Článek 9 **Nouzové a havarijní situace**

9.1. Za nouzové a havarijní situace jsou považovány z hlediska poskytování pečovatelské služby především následující situace :

- nalezení mrtvého příjemce
- nalezení příjemce v akutně špatném zdravotním stavu vyžadujícím okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled přesahující rámec úkonů dohodnutých ve Smlouvě
- převzetí klíčů od bytu u příjemce /příjemce nemohoucí či bydlící v DPS/
- situace, kdy příjemce neotvírá
- kdy je klient agresivní
- kdy je cítit plyn
- kdy dojde k úrazu zaměstnance při výkonu služby
- kdy je podezření na domácí násilí vůči příjemci

9.1.1. V situaci, kdy je nalezen mrtvý příjemce, je následující postup :

pracovnice ohlásí nejprve nález na telefonické číslo 112 nebo 158 , vyrozumí telefonicky vedoucí odboru sociálních a správních věcí, zajistí byt před možností zásahu dalších osob a aniž by v bytě s čímkoliv manipulovala, vyčká příjezdu policie. Zajistit byt lze i za pomoci strážníků Městské policie Adamov. Na základě údajů ze šetřícího protokolu se vyrozumí o nastalé situaci osoba uvedená jako kontaktní /v případě, že se jedná současně o osobu blízkou/. Další postup bude koordinován s orgány PČR.

9.1.2. V situaci, kdy je nalezen příjemce v akutně špatném zdravotním stavu vyžadujícím okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled přesahující rámec úkonů dohodnutých ve Smlouvě, je následující postup :

Pokud je stav viditelně krizový, pracovnice nejprve zavolá pomoc na telefonické číslo 112 nebo 155 a současně poskytne první pomoc. Poté vyrozumí telefonicky vedoucí odboru sociálních a správních věcí, která se spojí s ošetřujícím lékařem příjemce a vyrozumí o nastalé situaci osobu uvedenou jako kontaktní /v případě, že se jedná o osobu blízkou/. Pracovnice vyčká příjezdu lékařské pomoci. Pokud je příjemce služby odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí pro něho potřebné osobní doklady a zabezpečí byt /vypne případné spotřebiče, zhasne, zamkne/. Klíč od bytu předá v případě jasného vědomí příjemci služby, nebo ho uschová v zalepené a podepsané obálce. Do doby, než bude možno klíč předat kontaktní osobě nebo příjemci samotnému, bude klíč uložen zapečetěný u vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

9.1.3. V situaci, kdy došlo na přání příjemce nebo v případě obyvatele DPS na základě Domovního řádu DPS, k převzetí klíčů od bytu u příjemce, je postup následující :

- a) V případě pravidelného používání klíče předaného příjemcem z důvodu špatné pohyblivosti je užíváno klíče dle individuální dohody a požadavků klienta . Součástí této

dohody musí být ujednání tom, že nejprve pracovnice pečovatelské služby dá příjemci služby signál o tom, že vchází do bytu, např. zazvoněním či zaklepaním, přibližné určení doby návštěvy a z jakého důvodu či za jaké situace může být klíče užito. Klíč je svěřen konkrétní pracovnici pečovatelské služby, která za jeho užívání a úschovu plně odpovídá, případně jejímu zástupu v době její nepřítomnosti.

b) V případě předání klíče z důvodu bezpečnosti a jako rezervního řešení pro nenadálé případy bude klíč schován v označené a zapečetěné obálce. Pokud se jedná o klíče od bytů v DPS, jsou tyto uloženy v kanceláři pečovatelské služby v DPS. Za řádné uložení a použití pouze ve vymezených případech odpovídá pečovatelka v DPS nebo její zástup v době její nepřítomnosti.. O každém použití takto uloženého klíče se vede evidence. Po použití se provede záznam do evidence s uvedením data a důvodu použití a klíč je znovu zalepen a zapečetěn do nové obálky. Všechny obálky jsou označeny razítkem a podpisem vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Vymezení použití klíče je následující :

- klíč bude použit na přímé požádání obyvatele bytu a za jeho přítomnosti, například při zabouchnutí dveří
- klíč bude použit v případě podezření ohrožení zdraví či života obyvatele bytu
- klíč bude použit v případě nenadálé havarijní situace v bytě za nepřítomnosti obyvatele bytu

V případě předaného klíče od bytu jiného než v DPS platí stejná pravidla s tím, že je klíč v opatrování konkrétní pracovnice, která u příjemce pravidelně provádí dojednané úkony pečovatelské služby, případně u jejího zástupu v době její nepřítomnosti.

9.1.4. V situaci, kdy klient neotvírá, ačkoliv by podle všech předpokladů měl být v bytě, je postup následující :

Pokud ani po několikerém opakovaném zazvonění klient neotvírá, v případě uvedeném v bodě 9.1.3, pracovnice pečovatelské služby byt otevře a zjistí, zda nedošlo k mimořádné situaci. Pokud příjemce v bytě je a potřebuje pomoc /lékařská péče, uvíznutí či pád/, zabezpečí pracovnice tuto pomoc. Pokud zjistí, že příjemce v bytě není, byt okamžitě uzamkne. O nastalé situaci uvědomí vedoucí odboru sociálních a správních věcí, napíše záznam do evidence o použití rezervního klíče a v co nejkratším termínu uvědomí příjemce. Z dokumentace uložené ve spise se provede ověření, zda o pobytu příjemce neví ošetřující lékař či uvedené kontaktní osoby.

V případech, kdy nemá pečovatelská služba k dispozici rezervní klíče od bytů příjemců služby, a příjemce neotvírá, ačkoliv by dle domluvy či podloženého očekávání měl být doma, provede pracovnice nejprve šetření v podobě dotazu u kontaktních osob, sousedů a ošetřujícího lékaře. Pokud nikdo nebude vědět o příjemcově aktuální situaci /nečekaná návštěva lékaře, hospitalizace, prokázaný odchod z bytu, apod./ domluví se pracovnice přímo, nebo prostřednictvím vedoucí odboru sociálních a správních věcí s kontaktní osobou na otevření bytu za pomoci přivolaného odborníka. Další postup bude stejný jako výše uvedený a to dle toho, zda je příjemce v bytě, nebo je byt prázdný. O učiněných opatřeních se následně provede úřední záznam , který bude založen do spisu příjemce služby.

9.1.5. V situaci kdy je klient agresivní, je postup následující :

Pracovnice, vůči které je příjemce fyzicky agresivní, okamžitě opustí jeho byt a oznámí toto jednání vedoucí odboru sociálních a správních věcí. O skutečnostech bude sepsán protokol. Pokud zdravotní stav příjemce vyžaduje ošetření či dohled nebo hospitalizaci, aby nedošlo k poškození zdraví jeho nebo jiných osob, přivolá pracovnice lékařskou pomoc, případně policii. O skutečnostech bude vyzkoušena kontaktní osoba, pokud je osobou blízkou.

9.1.6. V situaci, kdy je cítit plyn, je postup následující :

Pracovnice pečovatelské služby, ověří v bytě či domě své podezření, upozorní na tuto skutečnost příjemce a sousedy a zavolá telefonicky na telefonické číslo 112, vypne spotřebiče, zvláště uzávěr plynu. Pokud je to možné, zařídí evakuaci příjemce či dalších osob mimo nejbližší dosah. Dále dbá pokynů zasahujících odborníků. Oznámit vše vedoucí odboru sociálních a správních věcí a bude zapsán o skutečnostech úřední záznam do spisu.

9.1.7. V situaci, kdy dojde k úrazu pracovnice pečovatelské služby při výkonu služby, je postup následující :

Pracovnice je povinna neprodleně vyhledat lékařské ošetření. S ohledem na závažnost zranění jí bude lékařská pomoc buď přivolána, nebo ji vyhledá sama. O této skutečnosti bude neprodleně vyrozuměna vedoucí odboru sociálních a správních věcí, o skutečnosti se provede záznam do knihy úrazů.

9.1.8. V situaci, kdy je podezření na domácí násilí vůči příjemci, je postup následující :

Pracovnice pečovatelské služby je povinna věc ohlásit vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Vedoucí odboru poté zkontaktuje podezření s ošetřujícím lékařem, sociální pracovnice vykoná šetřící návštěvu, promluví s příjemcem, a pokud bude podezření trvat, vedoucí odboru sociálních a správních věcí učiní kroky k podání oznámení o podezření na spáchání trestného činu příslušným orgánům činným v trestním řízení .

9.2. O všech krizových situacích a postupu při jejich řešení budou provedeny úřední záznamy, které budou založeny do spisové dokumentace jednotlivých příjemců. Příjemci, případně, jejich osoby blízké, musí být se všemi postupy vždy neprodleně seznámeni a pokud to situace dovolí, musí dát kvalifikovaný souhlas již při řešení situace. Pouze pokud situace nesnese odkladu, lze učinit opatření bez vědomí příjemce nebo alespoň osoby mu blízké.

Článek 10.

Spolupráce s dalšími fyzickými a právníckými osobami

10.1. Pečovatelská služba spolupracuje s těmi, které uživatel označí, že s nimi v jeho zájmu má být spolupracováno.

10.2. K označení osob, příp. institucí, se kterými má být spolupracováno slouží tiskopis „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelské služby“, ve kterém zájemce o pečovatelskou službu uvede v části 1. kontaktní osoby a svůj vztah k nim a dále v části 2. své vyjádření o požadavcích, očekáváních a cílech.

10.3. Poskytovatel rovněž spolupracuje se souhlasem příjemce v případě potřeby s ošetřujícím lékařem či dalším zdravotnickým zařízením, které příjemce označí.

10.4. Na přání příjemce služby poskytovatel zprostředkuje kontakt s dalšími komerčními či společenskými institucemi a fyzickými nebo právníckými osobami za účelem, poskytnutí služeb nebo společenského vyžití.

Článek 11.

Kontrola zajištění kvality služeb a spokojenosti

11.1. Vnitřní kontrolu kvality poskytování služeb provádí:

- a) vedoucí odboru sociálních a správních věcí
- b) sociální pracovnice
- c) pracovník VAK

11.2. Vedoucí odboru sociálních a správních věcí provádí kontrolu průběžně nebo nahodile. Průběžná kontrola je prováděna následujícími způsoby :

- Uskutečňováním pravidelných porad se všemi pracovníci pečovatelské služby, a to nejméně jedenkrát měsíčně. Na těchto poradách je kromě organizačních a provozních záležitostí prováděna i supervize .
- Kontrolováním činnosti pracovníků pečovatelské služby dle jimi předložených podkladů – měsíčních výkazů práce a měsíčních výkazů úkonů prováděných jednotlivými uživateli.
- Pravidelnou kontrolou dokumentace týkající se poskytování pečovatelské služby uživatelům

Nahodilá kontrola je prováděna následujícími způsoby :

- Vlastním šetřením u jednotlivých uživatelů
- Při prošetření stížností a podnětů od uživatelů
- Dotazníky šetřícími spokojenost uživatelů

11.3. Sociální pracovnice provádí kontrolu zajištění kvality služeb a spokojenosti následujícími způsoby :

- Při pravidelném hodnocení osobních cílů jednotlivých uživatelů a plánování dalšího průběhu poskytování služeb, které provádí individuálně společně s uživatelem. Toto hodnocení a plánování je prováděno pravidelně každých 6 měsíců.
- Kontrolováním správnosti měsíčních výkazů úkonů prováděných jednotlivými uživateli
- Nahodilým šetřením u uživatelů

11.4. Pracovnice VAKu kontroluje činnost pečovatelské služby v souladu s příslušným vnitřním předpisem Města Adamova , kterým je Kontrolní řád.

Článek 12.

Ochrana práv uživatelů

12.1. Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni dodržovat povinnost mlčenlivosti o všech osobních údajích uživatelů, kterým jsou služby poskytovány a o všech skutečnostech, týkajících se uživatelů, které se při výkonu pečovatelské služby dozvěděli. Tato povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po ukončení poskytování služeb u uživatele nebo po ukončení pracovního poměru pracovníka.

12.2. Pro ochranu práv uživatelů je vypracován Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova, který obsahuje principy poskytování služeb a vnitřní pravidla :

- pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby
- pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních práv a svobod osob
- pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde
- vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu včetně řešení těchto situací
- pro přijímání darů

Článek 13 **Závěrečná ustanovení**

13.1. Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny zaměstnance Města Adamova zařazené do Městského úřadu – pracovního týmu Pečovatelské služby města Adamova a další spolupracovníky.

13.2. S obsahem tohoto vnitřního předpisu bude seznámen každý uživatel, kterému mají být Pečovatelskou službou města Adamova poskytovány sociální služby na základě Smlouvy o poskytnutí sociální péče. Podpisem této smlouvy se uživatel zavazuje tento vnitřní předpis dodržovat.

13.3. Tento vnitřní předpis byl schválen Radou města Adamova a je účinný dnem vyhlášení.

Miroslav Čuma
místostarosta

Jiří Němec
starosta