

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA NEPOMUK

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

I.

ZÁKLADNÍ ÚDAJE:

Poskytovatel pečovatelské služby: Město Nepomuk

IČO: 00256986, DIČ: CZ00256986

sídlo poskytovatele: Město Nepomuk, náměstí A. Němejce 63, 335 01 Nepomuk 1

sídlo a kontaktní adresa pečovatelské služby:

Dům s pečovatelskou službou

Za Kostelem 583

335 01 Nepomuk 1

identifikátor služby: 6038050

forma pečovatelské služby: terénní

kontaktní telefon: 371 591 437 **e-mail:** dd.nepomuk@iex.cz

web: <http://www.nepomuk.cz/obcan/pecovatelska-sluzba/>

kontaktní osoba: vedoucí pečovatelské služby

statutární zástupce: starosta Města Nepomuk

Provozní doba služby: pondělí až pátek: 7.00 hod. – 15.30 hod., 18.00 hod. – 20.00 hod.

Pečovatelská služba se neposkytuje o sobotách a nedělích, státem uznaných svátcích a dnech volna. Je poskytována klientům přímo v jejich domácnostech ve vymezeném čase.

Okamžitá kapacita služby: 7.00 hod. – 15.30 hod. – 2 klienti

18.00 hod. – 20.00 hod. – 1 klient

Spádové obce:

Nepomuk (Dvorec), **Čížkov** (Čečovice, Chynín, Liškov, Měřčín, Přešín, Zahrádka, Železný Újezd), **Čmelíny** (Víska), **Chlumy**, **Kláster**, **Kozlovice**, **Kramolín**, **Měcholupy**, **Mileč** (Bezděkovec, Želvice, Záhoří, Maňovice), **Mladý Smolivec** (Dožice, Starý Smolivec, Radošice), **Mohelnice**, **Nekvasovy**, **Neurazy** (Radochovy, Klikařov, Nová Ves, Partoltice, Soběsuky, Vojovice), **Polánka**, **Prádlo** (Novotníky), **Sedliště**, **Srby**, **Tojice**, **Třebčice**, **Vrčeň**, **Žinkovy** (Kokořov, Březí, Čepinec).

Informace o poskytované pečovatelské službě poskytuje vedoucí pečovatelské služby při osobním setkání, písemně, telefonicky i elektronicky. Základní informace podávají všichni pracovníci pečovatelské služby.

Informace o pečovatelské službě jsou zveřejněny v písemné podobě na nástěnce v hale DPS, Za Kostelem 583, 335 01 Nepomuk 1.

Poskytování pečovatelské služby se řídí zejména zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

II.

POSLÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Posláním pečovatelské služby je umožnit lidem, kteří patří do cílové skupiny poskytovatele a jsou v nepříznivé sociální situaci, setrvat ve svém přirozeném prostředí a žít způsobem, na který byli dosud zvyklí.

III.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Umožnit zachovat klientům pečovatelské služby v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života bez nutnosti odcházet do zařízení pobytových služeb, případně odchod do těchto zařízení oddálit. Umožnit důstojné dožití v domácnosti. Poskytovat kvalitní služby klientům pečovatelské služby.

IV.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

- individuální přístup ke klientům pečovatelské služby
- klient pečovatelské služby má možnost volby ve výběru nabízených služeb a jeho výběr je respektován
- dodržování lidských práv a svobod klientů pečovatelské služby
- podpora v samostatném a nezávislém životě v domácím prostředí při zachování přirozených rodinných, přátelských a společenských vazeb
- odbornost pracovníků pečovatelské služby
- poskytovat služby bez jakékoliv diskriminace

V.

CÍLOVÁ SKUPINA KLIENTŮ:

Pečovatelská služba je terénní služba, poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc jim nezajistí rodinní příslušníci ani jiné osoby.

CÍLOVÁ SKUPINA – OKRUH OSOB:

osoby s jiným zdravotním postižením - věková struktura cílové skupiny – dospělí 27 – 64 let
mladší senioři - věková struktura cílové skupiny – 65 – 80 let
starší senioři - věková struktura cílové skupiny – nad 80 let

VI.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- c) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- e) základní sociální poradenství

VII.

ÚHRADA ZA PEČOVATELSKOU SLUŽBU:

Veškeré poskytované úkony a úhrady za ně jsou stanoveny v Sazebníku úhrad za poskytování pečovatelské služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhl. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sazebník úhrad za poskytování pečovatelské služby schvaluje Rada města Nepomuk.

Změní-li se na základě rozhodnutí Rady města Nepomuk výše úhrady za pečovatelskou službu, je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit výše úhrady za poskytnutí pečovatelské služby. Poskytovatel je povinen klienty pečovatelské služby (dále jen klient) o změně výše úhrady informovat nejméně 1 měsíc předem.

Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady osobám uvedeným v § 75, odst. 2, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Bezplatně poskytujeme základní sociální poradenství, potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace.

VIII.

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU:

Pravidla pro odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu, se řídí § 91, odst. 3, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb**
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá**
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy**

Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem o službu smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby z těchto důvodů, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Poskytovatel vede evidenci žadatelů o pečovatelskou službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby z důvodů nedostatečné kapacity k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá. Evidence je vedena v sešitě odmítnutých žadatelů o pečovatelskou službu, který je uložený v kanceláři vedoucí pečovatelské služby.

IX.

REALIZACE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Pečovatelská služba se poskytuje cílové skupině klientů žijícím ve městě Nepomuk a spádových obcích. Spádové obce, kde se poskytuje pečovatelská služba mají uzavřenu s městem Nepomuk (poskytovatelem pečovatelské služby) smlouvu o poskytnutí příspěvku na úhradu nákladů pečovatelské služby poskytované jejich obyvatelům. Originál smlouvy je uložený u poskytovatele na odboru finančním, majetkovým a školství. Kopie smlouvy je uložena v kanceláři vedoucí pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je poskytována klientům v jejich přirozeném prostředí, tedy v bytech a domech ve kterých žijí, případně v místě bydliště (doprovod k lékaři), a to v terénu a v Domě s pečovatelskou službou, Za Kostelem 583, 335 01 Nepomuk 1 (dále jen DPS). Praní a žehlení prádla je zajištěno v prádelně DPS.

V DPS je k dispozici 52 bytů, z toho 15 bezbariérových a 3 dvoupokojové byty pro manželskou dvojici. Budova DPS je koncipována bezbariérově, s výtahem. Nachází se v klidné části města, v blízkosti náměstí. Obyvatelé DPS mají blízko do obchodu, na poštu, na úřady, autobusovou zastávku apod.

STRUKTURA TÝMU PRACOVNÍKŮ JE NÁSLEDUJÍCÍ:

Na chodu pečovatelské služby se podílí vedoucí pečovatelské služby, pracovníci v sociálních službách v DPS a terénu a sociální pracovník.

Pracovníci pečovatelské služby se zastupují podle potřeby (nemoc, dovolená, návštěva lékaře apod.).

vedoucí pečovatelské služby:

- je odpovědná za činnost pečovatelské služby
- metodicky řídí a kontroluje pracovníky týmu
- vyřizuje administrativní záležitosti
- vede spisovou dokumentaci klientů
- je pověřena jednáním se zájemcem o službu a uzavíráním smluv o poskytnutí pečovatelské služby
- zajišťuje provádění úkonů pečovatelské služby u klientů v DPS a terénu
- vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby u jednotlivých klientů
- plánuje průběh poskytování pečovatelské služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta a společně s klientem jedenkrát za 6 měsíců hodnotí, zda jsou tyto cíle naplňovány

Vedoucí pečovatelské služby v době její nepřítomnosti zastupuje pracovník v sociálních službách a sociální pracovník.

pracovník v sociálních službách (dále jen pečovatelka) v DPS a terénu:

- zajišťuje provádění úkonů pečovatelské služby u klientů v DPS a terénu
- vede měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby u jednotlivých klientů, předkládá tyto výkazy na konci každého měsíce vedoucí pečovatelské služby k vyúčtování – tiskopis Evidence odpracovaných dnů u příjemců pečovatelské služby, Evidenční list – praní prádla

- plánuje průběh poskytování pečovatelské služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta a společně s klientem jedenkrát za 6 měsíců hodnotí, zda jsou tyto cíle naplňovány
- vedoucí pečovatelské služby má vypracovaný Harmonogram práce, podle kterého se řídí a postupuje

sociální pracovník:

- zabezpečuje výkon činnosti sociální pracovník pro pečovatelskou službu Nepomuk

X.

PROVOZNÍ PRAVIDLA:

Obědy:

Poskytovatel má uzavřenu smlouvu na odběr obědů s dodavatelem:

GastroPa s.r.o, Bližanovy 54, 340 34 Plánice, IČ: 26316927

Provozovna Hotel Pavlíček, Náměstí 180, Plánice

Kopie smlouvy je uložena v kanceláři vedoucí pečovatelské služby.

Dodavatel sám zajišťuje rozvoz obědů a vybírá si platbu za obědy, a to za měsíc minulý, na základě vystaveného daňového dokladu.

Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého jídla. Stížnost, která se týká kvality či množství dovezeného oběda, postoupí vedoucí pečovatelské služby neprodleně přímo dodavateli obědů a stěžovatele o tom ústně vyrozumí.

Pokladní kniha:

Vedoucí pečovatelské služby vede pokladní knihu, kam zaznamenává veškeré příjmy od klientů pečovatelské služby a výdaje. Příjmy odevzdává na účet poskytovatele – příjmový a výdajový doklad.

Pokladní knihu uzavírá vedoucí pečovatelské služby na konci každého měsíce, vždy k poslednímu pracovnímu dni v měsíci a doklady odevzdává do finanční účtárny poskytovatele.

Úhrady:

Úhrady za pečovatelskou službu se vyúčtovávají zpětně na konci měsíce a klientovi se předkládá vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10 pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.

Vyúčtování provádí a stvrzenky vyhotovuje vedoucí pečovatelské služby.

Úhrada na základě vyúčtování probíhá v hotovosti, do rukou vedoucí pečovatelské služby.

V době nepřítomnosti vedoucí pečovatelské služby ji zastoupí pečovatelka v přímé péči konkrétního klienta.

Klient obdrží stvrzenku a svým podpisem tiskopisu „Evidence odpracovaných dnů u příjemce pečovatelské služby“ odsouhlasí měsíční vyúčtování.

Na tiskopis „ Evidence odpracovaných dnů u příjemce pečovatelské služby“ zaznamenává pečovatelka během měsíce datum a počet minut poskytnutých úkonů, který na konci měsíce odevzdá vedoucí pečovatelské služby k vyúčtování.

Tiskopis „Evidence odpracovaných dnů u příjemce pečovatelské služby“ se nevyplňuje u praní prádla, tyto klienti obdrží pouze stvrzenku.

Množství vypraného prádla se eviduje na „Evidenčním listu – praní prádla“, který vede pečovatelka v DPS a na konci měsíce ho odevzdává vedoucí pečovatelské služby k vyúčtování.

Evidenční list je vždy na jeden měsíc a obsahuje: datum praní a žehlení, jméno klienta, množství vypraného prádla a výši úhrady.

Veškeré úhrady od klientů za měsíc odevzdává vedoucí pečovatelské služby na účet poskytovatele do České spořitelny a to nejpozději do 10 pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.

Doklady o uložení úhrad na účet odevzdává vedoucí pečovatelské služby do finanční účtárny poskytovatele.

Stvrzenky:

- originál obdrží klient
- 1. kopie se nalepí k vyúčtování pokladní knihy
- 2. kopie se odevzdá do finanční účtárny
- 3. kopie se ponechá v archu, který se odevzdává zpět do finanční účtárny

Stvrzenky jsou očíslované, vydává je účetní finanční účtárny poskytovatele proti podpisu vedoucí pečovatelské služby.

Výkazy:

Vedoucí pečovatelské služby vždy na konci každého měsíce, k poslednímu pracovnímu dni vyhotoví výkazy:

Výkaz o pečovatelské službě – kolik máme klientů, praní prádla celkem, počet pečovatelek, datum, podpis

Úhrada za pečovatelskou službu – jméno klienta, počet dnů poskytnuté péče, výše úhrady, počet minut, datum, podpis

Předpis úhrad za měsíc – celkem úhrada za pečovatelskou službu, praní prádla, datum, podpis

Pečovatelky vyplní na konci měsíce Výkaz odpracovaných dnů, který odevzdají vedoucí pečovatelské služby. Ta vyplněné výkazy odevzdá vedoucímu na odbor finanční, majetkový a školství nebo do mzdové účtárny poskytovatele.

XI.

POVINNOSTI KLIENTA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Klient se zavazuje pečovatelskou službu řádně přijímat v dohodnutém rozsahu, čase a místě.

Čas a četnost jednotlivých úkonů pečovatelské služby je sjednán s klientem **individuálně**.

V případě pravidelného výkonu úkonů je čas a četnost uveden ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby. Poskytovatel si vymezuje právo z provozních důvodů posunout dohodnutý čas.

Pokud klient požaduje provádění úkonů nepravdělně, je **povinen nahlásit požadavek na provedení úkonů minimálně jeden pracovní den předem, nejedná-li se o akutní případ** (např. donáška léků, návrat z nemocnice apod.).

Jedná-li se o **zajištění úkonu v přesně stanovený čas** (např. doprovod k lékaři), je povinen klient nahlásit požadavek **minimálně tři pracovní dny předem**. Doprovod se zajišťuje pouze v místě bydliště klienta. V odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti pečovatelské služby, může být klientovi poskytnut doprovod v sanitě do zdrav. zařízení mimo místo bydliště (např. Plzeň, Klatovy apod.). Doprovod, jehož předpokládaná délka je delší než 90 minut, může být z kapacitních důvodů odmítnut i pokud je objednan s velkým předstihem.

Úkon jehož plnění trvá pečovatelce déle než 90 minut (např. velký úklid, mytí oken apod.) je oprávněna rozložit na celý den, případně do více po sobě jdoucích dnů.

V případě provádění úkonů souvisejících s placením v hotovosti (nákupy, pochůzky apod.) je klient povinen příslušnou předpokládanou finanční částku předat pečovatelce předem, před započítáním úkonu. Po ukončení úkonu provede pečovatelka vyúčtování. Je-li přeplatek neprodleně se vrátí klientovi, případný nedoplatek je klient povinen neprodleně uhradit do rukou pečovatelky.

Nákup je prováděn v nejbližší prodejně od místa bydliště klienta. Hmotnost jednoho nákupu je maximálně 15 kg. **Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta.**

Klient je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pečovatelky, nutná domluva) čistící, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů potřeba.

V domácnostech mimo DPS musí mít klienti elektrické spotřebiče a vybavení vlastní (např. vysavač). Před jejich použitím musí být pečovatelka seznámena s jejich obsluhou.

Okna se nemyjí, pokud venkovní teplota klesne pod bod mrazu.

Potřebuje-li klient změnit časový či obsahový rozsah služby, požádá svoji pečovatelku nebo vedoucí pečovatelské služby.

Při nutnosti přerušeni služby (např. hospitalizace) klient nebo jeho příbuzný nahlásí tuto změnu pečovatelce nebo vedoucí pečovatelské služby. **O obnovení služby žádají nejpozději jeden pracovní den před jejím začátkem.**

Klient se zavazuje a je povinen hradit pečovatelskou službu v hotovosti, v místě poskytování pečovatelské služby po předložení měsíčního vyúčtování poskytovatele, a to nejpozději do 10 pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.

V případě, že úkon nezvládne jedna pečovatelka (práce je časově náročná, manipulace s klientem je obtížná a ohrožuje zdraví pečovatelky) je úkon vykonáván více pečovatelkami. Počet pečovatelek potřebných pro zajištění kvalitního a bezpečného výkonu péče u konkrétního klienta určuje vedoucí pečovatelské služby.

XII.

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ A ZAMEZENÍ STŘETU ZÁJMŮ:

Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s klientem chrání jeho práva. Poskytuje služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv klientů.

Za střet zájmů klienta s poskytovatelem jsou považovány situace, kdy pracovník pečovatelské služby upřednostňuje své vlastní zájmy popř. prospěch, pohodlí, názory před přáními, potřebami a zájmy klientů, či naopak.

Situace možného porušení práv klientů a situace ve kterých může dojít ke střetu zájmů mezi poskytovatelem a klientem viz. dokument Standard č.2.

XIII.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O PEČOVATELSKOU SLUŽBU:

Informace o poskytované pečovatelské službě poskytuje vedoucí pečovatelské služby při osobním setkání, písemně, telefonicky i elektronicky.

Základní informace mohou poskytnout pečovatelky (pracovní doba, poskytované úkony, výše úhrady), pokud se na ně zájemce obrátí. Pečovatelka vždy předá zájemci kontakt na vedoucí pečovatelské služby.

Nejedná se se zájemcem, který přijde v podnapilém stavu, pod vlivem jiných návykových látek.

Vedoucí pečovatelské služby poskytne při prvním kontaktu základní informace, zodpoví dotazy a v případě trvajících zájmu o zavedení pečovatelské služby dohodne se zájemcem schůzku v jeho domácím prostředí. Kontaktuje sociálního pracovníka.

Jednáním se zájemcem o pečovatelskou službu je pověřena vedoucí pečovatelské služby spolu se sociálním pracovníkem.

Vedoucí pečovatelské služby podává informace o podmínkách poskytování pečovatelské služby (poskytované úkony a jejich úhrada, vnitřní pravidla, provoz služby apod.).

Sociální pracovník provádí sociální šetření (současný stav, potřeby, schopnosti, stav domácnosti apod.). Zápis o průběhu jednání zaznamenává na žádost o zavedení pečovatelské služby.

Jednání se zájemcem v jeho domácím prostředí se na jedné straně zúčastní sociální pracovník a vedoucí pečovatelské služby, na druhé straně se účastní jednání vždy zájemce o službu, případně rodinní příslušníci, osoby blízké či další osoby (po dohodě se zájemcem).

Pracovníci předávají zájemci informace co nejsrozumitelnějším způsobem. Vždy je zájemci dáována možnost samostatně projevit svou vůli.

Z jednání musí být jasné, v případě že žadatel má o poskytování služby zájem, jaká služba bude poskytována, v jakém rozsahu, za jakou cenu (pokud není poskytována bezplatně).

Při jednání bere pracovník v úvahu schopnost zájemce soustředit se, únavu, čas na rozmyšlenou apod. Počet schůzek před uzavřením smlouvy je individuální.

Zájemce o službu se přijímá na základě písemné žádosti o zavedení pečovatelské služby a na základě osobních jednání se zájemcem, nebo s jeho zákonným zástupcem.

Klient pečovatelské služby má určenu svoji pečovatelku. Výběr pečovatelky je ovlivněn provozními možnostmi pečovatelské služby. Pokud má klient zájem o konkrétní pečovatelku, je mu vyhověno pouze pokud tomu nebrání provozní možnosti pečovatelské služby.

Postup při jednání:

- sjednání schůzky, návštěva u zájemce o pečovatelskou službu
- zazvoníme (zaklepeme), vstoupíme do bytu po vyzvání
- pokud možno podáme ruku
- představíme se
- začneme obyčejný společenský, přátelský hovor (jak se zájemce má, jak se cítí apod.)
- zájemce sám popíše, co by si přál za službu, důvod proč žádá o službu, co od služby očekává
- nabídneme poskytované služby, informace, podmínky (sazebník úhrad, vnitřní pravidla pečovatelské služby)
- zjistíme, zda žadatel nesplňuje podmínky pro poskytování pečovatelské služby bez úhrady
- pokud zájemce souhlasí se zavedením pečovatelské služby, sepíšeme žádost o zavedení pečovatelské služby
- při ukončení jednání shrneme k čemu jsme dospěli, co bude následovat, zda a jak budeme pokračovat v jednání, ověření čemu zájemce rozuměl, zodpovězení veškerých dotazů
- rozloučíme se a opustíme byt

Dokumentace

- žádost o zavedení pečovatelské služby
- souhlas se zpracováním osobních údajů
- vnitřní pravidla
- smlouva o poskytnutí pečovatelské služby
- individuální plán péče
- protokol o převzetí klíčů, pokud žadatel klíče předá pracovníkovi

XIV.

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Pečovatelská služba je klientovi poskytována na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Na základě záznamu z jednání se zájemcem o službu sepíše vedoucí pečovatelské služby smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby. Smlouva je vždy v písemné podobě, je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Smlouvu za poskytovatele podepisuje statutární zástupce, na straně druhé žadatel.

V případě, že je žadatel zbaven způsobilosti k právním úkonům, podepisuje smlouvu jeho zákonný zástupce (opatrovník).

Žadatel, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu žadatele (§ 91, odst. 6, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami. **Smlouva je součástí spisu klienta.**

Každá smlouva má své jednací číslo, které přiděluje poskytovatel, odbor finanční, majetkový a školství.

Smlouvy eviduje vedoucí pečovatelské služby v sešitě pro evidenci smluv, kde je uvedeno pořadové číslo smlouvy, číslo jednací, jméno, bydliště, datum narození, datum platnosti.

Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

Dochází-li ke změně ve smlouvě (rozšíření úkonů, změna úhrady apod.) vypracuje se dodatek ke smlouvě, kam se změny napíší. Dodatek nemá své jednací číslo a neviduje se v sešitě pro evidenci smluv.

Smlouva obsahuje:

- číslo jednací
- označení smluvních stran
- úvodní ustanovení
- druh sociální služby (pečovatelská služba)
- datum od kdy bude pečovatelská služba poskytována
- rozsah poskytování služby
- místo, čas a četnost poskytování
- výše úhrady a způsob jejího placení
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- doba platnosti smlouvy
- práva a povinnosti klienta
- seznam příloh, které jsou nedílnou součástí smlouvy
- datum uzavření smlouvy
- podpis žadatele
- podpis a razítko poskytovatele

Dodatek ke smlouvě obsahuje:

- označení smluvních stran
- úvodní ustanovení
- číslo dodatku, datum uzavření smlouvy, číslo smlouvy
- změnu poskytování služeb (změna rozsahu, času, místa, úhrady)
- prohlášení
- datum účinnosti
- podpis žadatele
- podpis a razítko poskytovatele

Smlouvu předává vedoucí pečovatelské služby. Před podpisem smlouvy její obsah s žadatelem v klidu a podrobně probere, zodpoví veškeré dotazy k jednotlivým částem smlouvy.

Žadatele seznámí s vnitřními pravidly pečovatelské služby a je mu předána kopie těchto pravidel. Dbá se na to, aby žadatel obsahu a účelu smlouvy rozuměl.

Je-li žadatel zbaven způsobilosti k právním úkonům a smlouvu za něho uzavírá zákonný zástupce, opatrovník, případně obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu žadatele, je zájemce s obsahem smlouvy seznámen pro něj srozumitelným způsobem.

Klient pečovatelské služby nemůže práva z této smlouvy postoupit na jiného.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze pokud:

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

XV.

VÝPOVĚDNÍ PODMÍNKY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY:

Vypovědět smlouvu o poskytnutí pečovatelské lze za těchto podmínek:

ze strany klienta:

Klient je oprávněn smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Žádost musí být písemná a vlastnoručně podepsaná klientem, zákonným zástupcem či opatrovníkem.

Výpovědní lhůta pro výpověď klientem činí 7 pracovních dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.

ze strany poskytovatele:

- a) klient opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (opakované porušení vnitřních pravidel, opakované nezaplacení úhrady)
- b) klient se opakovaně chová k pracovníkům pečovatelské služby agresivně
- c) klient není ochoten zajistit bezpečnost pracovníků pečovatelské služby (např. odstranění agresivních zvířat po dobu výkonu služby apod.)
- d) nevyužívá-li klient více jak šest měsíců úkony pečovatelské služby dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (podle tohoto bodu poskytovatel nepostupuje, je-li důvodem pro nevyužívání služeb dlouhodobá hospitalizace)
- e) poskytovatel není schopen zajistit i nadále službu z provozních, finančních či jiných důvodů
- f) dojde k zániku poskytovatele

Smlouva zaniká:

- úmrtím klienta
- přestěhováním klienta do nového místa trvalého bydliště, které je mimo dosah působnosti poskytovatele
- odejde-li klient do jiného zařízení

Výpovědní lhůta ze strany poskytovatele činí 7 pracovních dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi klientovi pečovatelské služby.

XVI.

OSOBNÍ ÚDAJE:

Pečovatelská služba města Nepomuk shromažďuje, vede a zpracovává jen takové údaje, které jsou nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních dat.

Klient pečovatelské služby souhlasí se zpracováním svých osobních údajů v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních dat, což stvrzuje svým podpisem při zavedení pečovatelské služby.

Pracovníci pečovatelské služby zodpovídají za ochranu všech údajů, které se o klientovi dozví a které jsou shromážděny v jeho osobní dokumentaci. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klientů. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru a ukončení pečovatelské služby. Všichni pracovníci jsou poučeni a současně s pracovní smlouvou podepsali, povinnost dodržovat mlčenlivost o informacích se kterými přichází do styku při výkonu svého povolání.

Osobní údaje o klientovi jsou uloženy v jeho osobním spisu, který je uložený v kanceláři vedoucí pečovatelské služby.

Klient je poučen o vedení osobního spisu. Je seznámen se skutečností, že je oprávněn kdykoli požádat o předložení osobního spisu k nahlédnutí.

Do osobního spisu klienta může dále nahlížet statutární zástupce, vedoucí pečovatelské služby, pečovatelky v přímé péči, sociální pracovník.

Pokud si klient přeje i jiné osoby, které mohou nahlížet do spisu, musí k tomu dát písemný souhlas.

osobní spis klienta obsahuje tyto údaje:

- žádost o zavedení pečovatelské služby, která obsahuje osobní údaje, kontaktní osobu, rozsah služby, datum počátku poskytování služby, podpis žadatele, výsledek šetření
- smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby
- je-li změna dodatek ke smlouvě
- podepsané prohlášení o souhlasu s uložením osobních dat
- záznamy o prováděných kontrolách, návštěvách a průběhu pečovatelské služby
- je-li poskytována pečovatelská služba bezplatně kopie potřebných dokladů
- rozpis poskytovaných úkonů
- individuální plán péče

XVII.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a na postup a chování pracovníků pečovatelské služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Klienti jsou seznámeni se skutečností, že mohou podat stížnost.

Při uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby jsou seznámeni s vnitřními pravidly pečovatelské služby a obdrží kopii těchto pravidel.

Přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností je pověřena vedoucí pečovatelské služby.

formy přijímání stížností:

- 1) písemně: dopisem na adresu poskytovatele
předáním pracovníkovi pečovatelské služby
do schránky v hale DPS
- 2) ústně: při osobním setkání
telefonicky
- 3) elektronicky: na e-mail poskytovatele

V hale DPS je schránka, do které mohou klienti také vhadzovat své stížnosti. Schránku vybírá vedoucí pečovatelské služby každý pracovní den.

adresa pro přijímání stížností:

Pečovatelská služba Nepomuk
DPS, Za Kostelem 583
k rukám vedoucí pečovatelské služby
335 01 Nepomuk 1

V případě nepřítomnosti vedoucí pečovatelské služby je pověřen vyřizováním stížností sociální pracovník.

adresa: Město Nepomuk
náměstí A. Němejce 63
k rukám sociálního pracovníka
335 01 Nepomuk 1

Anonymní stížnosti se odkládají. Podle závažnosti jejich obsahu však mohou být podnětem k provedení kontroly, odstranění nedostatků nebo ke zlepšení činnosti.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odkládá.

Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

Stížnost, která se týká kvality či množství dovezeného oběda, postoupí vedoucí pečovatelské služby neprodleně přímo dodavateli obědů a stěžovatele o tom ústně vyrozumí.

Stížnosti se zaznamenávají do sešitu stížností, včetně jejich řešení, který je uložený v kanceláři vedoucí pečovatelské služby. Stížnost se také zapíše do osobní dokumentace klienta.

zápis o stížnosti obsahuje:

- a) pořadové číslo stížnosti v daném roce
- b) datum přijetí stížnosti

- c) forma (písemná, ústní)
- d) jméno stěžovatele, adresa pro doručení
- e) předmět stížnosti
- f) údaj kdy a komu postoupena
- g) vyhodnocení
- h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení

vyřízení stížnosti:

Vedoucí pečovatelské služby řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Použije všechny dostupné možnosti ke zjištění pravdy a vyhodnotí oprávněnost stížnosti, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje. Při zápisu stížnosti se zaznamenávají konkrétní výrazy stěžovatele (ústní stížnost).

Stížnost se vyřizuje písemně, bez zbytečných průtahů a to nejpozději do **30 dnů** ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady pro vyřízení. O překročení lhůty stěžovatele informujeme.

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Byla-li stížnost shledána důvodná, nebo částečně důvodná, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě, se kterými seznámí stěžovatele.

Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

Stěžovatel má právo na odvolání a prověření své stížnosti do 15 dnů od vyřízení stížnosti na těchto místech:

Město Nepomuk
náměstí A. Němejce 63
odbor finanční, majetkový a školství
k rukám vedoucího odboru
335 01 Nepomuk 1

Město Nepomuk
náměstí A. Němejce 63
k rukám starosty
335 01 Nepomuk 1

Krajský úřad - Plzeňský kraj
odbor sociálních věcí
Škroupova 18
306 13 Plzeň

XVIII.

PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY:

individuální plán péče:

Poskytovatel projednává s klientem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle. Každý klient má vytvořen svůj individuální plán péče o průběhu služby, kde si stanoví sám své osobní cíle, potřeby a přání, jichž chce dosáhnout za pomoci a spolupráce pečovatelské služby.

Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u klienta zajišťovat.

klíčový pracovník:

Je koordinátorem péče a podpory u přiděleného klienta. Ve spolupráci s klientem dbá na dodržování plánu a provádí jeho hodnocení v souvislosti s osobními cíli klienta. Také navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav klienta.

Klíčový pracovník je v přímé činnosti s klientem a umí s ním komunikovat přiměřeným způsobem, klientovi rozumí, umí pro něho zprostředkovat pomoc. Klient se na něho může obrátit se svými problémy, přáními a požadavky, je jeho důvěrníkem.

Klíčový pracovník zjišťuje zájem, potřeby, spokojenost klientů, jejich podněty i pokroky. Důležitou činností klíčového pracovníka je pozorování a rozhovory s klientem.

Klíčový pracovník tvoří a přehodnocuje individuální plán spolu s klientem průběžně, nejméně však jednou za 6 měsíců. Hodnotí společně s klientem, zda jsou stanovené cíle naplňovány. Individuální plánování probíhá v čase běžně poskytované pečovatelské služby, v místě poskytování tj. byt, dům klienta.

Klíčový pracovník vede písemný záznam u klienta (individuální plán péče), nebo si může z rozhovoru dělat poznámky, které si v klidu své kanceláře řádně zformuluje a poté se zněním seznámí klienta. Zodpovídá za to, že údaje v plánování odpovídají skutečnosti. Klient záznam podepíše.

Individuální plán péče je založen v osobním spisu klienta.

O rozdělení klíčových pracovníků rozhoduje vedoucí pečovatelské služby. Při určování klíčového pracovníka je brán v úvahu osobní cíl klienta i stanovený postup v individuálním plánu, jak cíle dosáhnout. Dále je výběr klíčového pracovníka ovlivněn provozními možnostmi pečovatelské služby, charakterovými vlastnostmi klienta i pracovníka. Pokud má klient zájem o konkrétního pracovníka, jako o klíčového pracovníka, je mu, nebrání-li tomu provozní důvody, vyhověno.

pravidla individuálního plánování:

- 1) Průběh poskytování pečovatelské služby je u klienta průběžně plánován.
- 2) Každý klient má svého klíčového pracovníka, kterým je pečovatelka v přímé péči, nebo vedoucí pečovatelské služby.
- 3) Individuální plán vyhotoví klíčový pracovník s klientem do jednoho měsíce od podpisu smlouvy.
- 4) Klíčový pracovník přistupuje ke klientovi jako k rovnocennému partnerovi.

- 5) Individuální plán klienta navazuje na jeho zjištěné potřeby, je společně určeno jaká bude míra podpory v rámci poskytované služby, co může klient vykonat sám, co zvládne s pomocí, co zcela nezvládá.
- 6) V průběhu poskytování služby se cíle budou měnit a po dosažení jednoho cíle se budou stanovovat cíle nové. Naplňování osobních cílů klienta je v průběhu poskytování služby přehodnocováno.
- 7) Za vedení individuálního plánu konkrétního klienta je odpovědný klíčový pracovník.
- 8) Je-li to potřebné, tak se na individuálním plánu podílí další pracovníci pečovatelské služby, rodinní příslušníci apod.
- 9) Poskytovatel plánuje s klientem průběh poskytování pečovatelské služby individuálně, nikoliv plošně.
- 10) Cíl je pro klienta významný, dosažitelný, konkrétní, podporuje úsilí klienta.

pravidla pro nahlížení do individuálních plánů:

Individuální plán klienta je součástí jeho osobního spisu, do kterého může kdykoli nahlédnout.

Do individuálního plánu klienta mohou nahlížet pověřeni pracovníci (statutární zástupce, vedoucí pečovatelské služby, pečovatelka v přímé péči, sociální pracovník).

Přístup k individuálním plánům je umožněn osobě, kterou si klient sám určí. K tomu je třeba jeho písemný souhlas.

ukončení individuálního plánování:

Individuální plánování je nedílnou součástí poskytování pečovatelské služby. Při ukončení služby je klíčovým pracovníkem, který vede individuální plánování, zpracováno s klientem konečné zhodnocení výsledků poskytování služby spojené s doporučeními, návrhem a možnostmi dalších postupů a je-li třeba odkazem na další možné následné služby.

XIX.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ:

Tato vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou určena a závazná pro všechny pracovníky a klienty pečovatelské služby. Jsou běžně dostupná všem pracovníkům i klientům.

S obsahem vnitřních pravidel pečovatelské služby je seznámen každý pracovník a klient pečovatelské služby. Obdrželi kopii těchto pravidel.

Tato vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Tato vnitřní pravidla pečovatelské služby se vydávají na základě § 88, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Tato vnitřní pravidla pečovatelské služby podléhají aktualizaci podle daných potřeb a změn vyplývajících z činnosti pečovatelské služby.

Tato vnitřní pravidla pečovatelské služby vytvořila vedoucí pečovatelské služby ve spolupráci s pracovníkem v sociálních službách.

Tato vnitřní pravidla pečovatelské služby byla schválena na jednání Rady města Nepomuk dne 24.02.2020 a **nabývají účinnosti dnem 01.03.2020**. Současně se ruší Vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Nepomuk ze dne 08.09.2015.

V Nepomuku dne: 24.02.2020

Ing. Jiří Švec
starosta města Nepomuk