

ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Služba terénní:

- pondělí až pátek: 7:00 hod. – 18:00 hod.
- sobota a neděle: 7:00 – 12:00 hod. (nebo dle individuální domluvy s klientem)

O státních svátcích a víkendech jsou klientům poskytovány pouze činnosti, spojené se sebeobsluhou, tj. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla, dohled nad lékovým režimem.

Výjimky z časového rozvrhu:

Úklidy, doprovázení, odvoz, nákupy, pochůzky, celkovou koupel v domácnosti lze v době od 9:30 hod. do 13:00 hod. poskytovat pouze tehdy, pokud to umožní provozní podmínky organizace.

Bližší časová specifikace je uvedena u popisu jednotlivých úkonů – viz níže.

PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Pečovatelská služba zajišťuje takovou pomoc a podporu klientům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami nebo kterou jim není schopna zajistit například rodina. Pečovatelská služba nenahrazuje povinnosti členů rodiny ani veřejně dostupné zdroje.

O změnu úkonů ve smlouvě může požádat klient pracovníka v sociálních službách nebo přímo kontaktovat sociálního pracovníka (kontakty jsou uvedeny v Informační brožuře). Poskytovatel provede jednání s klientem v jeho domácnosti (popř. jinde) a dohodne s ním změnu ve smlouvě.

Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (doprovody, jednorázové odvozy, nákupy, pochůzky, úklidy), jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání. Klient se zavazuje nahlásit poskytovateli nutnost zajistit:

- doprovody, jednorázové odvozy minimálně 2 pracovní dny předem do 15:00 hod.,
- nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 15:00 hod.,
- běžný úklid minimálně 2 pracovní dny předem, velký úklid minimálně 5 pracovních dní předem, a to do 15:00 hod.

Pravidla pro objednávání či rušení obědů jsou popsána níže u „zajištění stravy“.

Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v sociálních službách v jeho domácnosti tak, aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pracovníka v sociálních službách (např. zabezpečit agresivní zvířata, vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s uživatelem).

Klient může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 2 hodiny před začátkem poskytování této služby (s výjimkou dovozu obědů – viz níže). Klient službu může odmítnout zavoláním klíčovému pracovníkovi (telefonní číslo má napsané v Individuálním plánu péče nebo v Informační brožuře) nebo sociálnímu pracovníkovi (telefonní čísla jsou uvedena v Informační brožuře). Nezruší-li klient tímto nebo jiným způsobem dohodnutou péči a pracovník v sociálních službách k němu váží cestu zbytečně, zaplatí jednorázový poplatek 20,- Kč (tato událost je označena jako „zbytečná pochůzka“). Poplatek uživatel nezaplatí, pokud nebyl schopen telefonování (např. náhlé zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace) nebo neměl objektivní možnost dohodnutou službu zrušit (např. žije osamoceně a nemá telefon).

Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, tzn., že se do času počítá například i čas dopravy pracovníka v sociálních službách ke klientovi. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pracovníci v sociálních službách najednou, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v sociálních službách v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu. V situaci, kdy je potřeba např. pomoc s osobní hygienou u klienta, jehož zdravotní stav vyžaduje pro

vykonání činností přítomnost 2 pracovníků v sociálních službách, úkon se účtuje pouze jednou. Pokud je prováděn odvoz autem více klientům zároveň, čas úkonu se rozdělí mezi daný počet klientů.

Není možné provádět služby v domácnosti bez přítomnosti klienta. Pouze výjimečně se lze domluvit s klientem na provádění služeb v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti (např. předat jídelносиč na dohodnuté místo, pokud je klient u lékaře apod.).

K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel úkonové záznamové listy, z jejichž údajů se následně vyhotovují úhrady za poskytnuté služby.

Možnosti placení úhrad:

- v hotovosti,
- převodem na účet (pouze ve výjimečných případech dle domluvy s poskytovatelem).

V případě placení v hotovosti se poskytovatel zavazuje předat klientovi vyúčtování za služby nejpozději do 10. kalendářního dne v novém měsíci. Na stvrzenkách je vyhotoven i přesný výpis provedené péče za daný měsíc.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za poskytování základních úkonů pečovatelské služby v souvislosti se změnou vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále za poskytování fakultativních úkonů v souvislosti se změnou skutečných nákladů na jednotlivé úkony. Dále si poskytovatel vyhrazuje právo změnit úhrady za zajištění oběda v souvislosti se změnou úhrady za oběd, kterou stanoví dodavatel stravy. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

Základní sociální poradenství

Časový rozvrh:

- Pracovní dny: 7:00 hod. – 15:00 hod.

Toto poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit.

Poradenství poskytuje uživatelům ředitel střediska na adrese Julia Fučíka 873 504 01 Nový Bydžov, a to buď rozhovorem po telefonu, nebo osobně v kanceláři ředitele (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na čísle 495 491 180 nebo 736 601 096). Vyžaduje-li to situace, navštíví sociální pracovník střediska klienta v jeho domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Časový rozvrh:

- pondělí až pátek: 7:30 hod. – 18:00 hod.
- sobota a neděle: 7:00 – 12:00 hod. nebo dle individuální domluvy s klientem

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny), pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Časový rozvrh:

- Celková koupel v domácnosti: pracovní dny 7:30 hod. – 18:00 hod.
-

Tento úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny (osobní hygiena na lůžku či u umyvadla, celková koupel v domácnosti, výměna inkontinenčních pomůcek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla), pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta, nebo jako součást péče o domácnost, kdy se s pracovníkem v sociálních službách domluví na převlečení ložního prádla, které zakončí ustláním postele.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty a pomoc při použití WC se provádí buď samostatně, nebo jako součást osobní hygieny.

Obecná pravidla:

- Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně klienta je povinen si zajistit klient na své náklady, případně se klient domluví s pracovníkem v sociálních službách, že potřebné prostředky zakoupí a klient částku za prostředky uhradí.
- Klient se zavazuje respektovat používání některých hygienických a ošetřovatelských prostředků pracovníkem v sociálních službách, a to: pěna sloužící na hygienu intimních míst (používání vody a mýdla je nepraktické), buničité přířezy, jednorázové žínky; jednorázové rukavice zajišťuje poskytovatel.
- Pokud se provádí výměna inkontinenčních pomůcek, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých pomůcek.
- Bandáž ve smyslu zpevnění dolních končetin lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Zajištění stravy (oběda), dovoz a donáška oběda

Časový rozvrh:

- Každý den: 9:30 hod. – 12:30 hod.

Dodavatel stravy nenabízí možnost zajištění dietního stravování.

Jídlo se vybírá z jídelníčku vždy na týden dopředu.

Zrušit dohodnutý oběd, případně objednat oběd (např. při návratu z nemocnice) může klient:

- minimálně 1 pracovní den předem do 8:00 hod,
- v případě vážných příčin (např. hospitalizace) je možno obědy odhlásit aktuální den do 8:00 hod.

Odhlásit oběd lze osobně či telefonicky u pracovníka v sociálních službách či telefonicky na tel. číslo 495 489 175-176 nebo 731 186 412.

Obědy jsou zajišťovány na základě smlouvy mezi střediskem sociálních služeb a dodavatelem stravy.

Klient není povinen mít jídlonosiče, ty poskytuje poskytovatel za úhradu na základě dohody s klientem.

Jídlo předává pracovník v sociálních službách osobně klientovi v jeho domácnosti, pokud se klient s pracovníkem v sociálních službách nedohodne výjimečně jinak. Smyslem osobního předání oběda je i kontrola stavu klienta (zda je v pořádku). Pokud není výjimečně klient doma přítomen (např. kvůli návštěvě lékaře), nechá na předem domluveném místě mimo byt prázdný jídlonosič na výměnu. Na tomto místě ponechá pracovník v sociálních službách klientovi jídlonosič s obědem.

Oběd je dovážen služebním autem střediska sociálních služeb.

Pracovník sociálních služeb může zajistit i donášku oběda pěšky.

Pomoc při přípravě jídla a pití, včetně jeho podání

Časový rozvrh:

- pondělí až pátek: 7:30 hod. – 18:00 hod.
- sobota a neděle: 7:00 – 12:00 nebo dle individuální domluvy s klientem

Pracovník v sociálních službách pomůže klientovi s přípravou jídla (snídaně, oběd, svačiny) nebo ho připraví v domácnosti klienta.

Suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit klient na vlastní náklady nebo je zajistí pracovník v sociálních službách v rámci nákupů.

Tento úkon znamená rovněž rozdělání jídlonosiče, případně naservírování připraveného jídla na talíř nebo jeho přihřátí.

Pracovník v sociálních službách umyje (dle dohody s klientem) nádobí a sklídí stůl, případně umyje podlahu (pokud je přípravou jídla zašpiněná). Čas strávený úklidem po přípravě a podání jídla je čas účtovaný k tomuto úkonu.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování

Časový rozvrh:

- Pracovní dny: 7:30 hod. – 18:00 hod.

Úklid (včetně mytí oken) se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá, tzn., že pracovník v sociálních službách neuklízí celý dům, pokud klient evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.

Mycí a úklidové prostředky klient zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s klientem tyto úklidové prostředky zakoupí pracovník v sociálních službách a klient jí je proplatí (na základě dokladu o nákupu).

V případě mycích a úklidových prostředků klient respektuje, že pracovník v sociálních službách bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.

Úklid po malování poskytovatel osobně nezajišťuje, zprostředkuje místní soukromou úklidovou firmu (pokud toho není schopen klient sám), která úklid po malování provede.

Praní koberců poskytovatel neprovádí.

Za běžný úklid je považován úklid v intervalu minimálně jednou za 14 dní a znamená např. vytření podlahy, vyluxování, utření prachu, umytí domácích spotřebičů, umytí povrchů (stoly, skříně, ...), umytí koupelny (vana, umyvadlo, povrchy) a WC.

Za velký úklid je dále považováno např. vyklepání koberců, matrací, vyndání věcí ze skříní (nádobí, šatstvo, ...) a vymytí těchto skříní, mytí oken, mytí dveří, dezinfekce podlah a povrchů, mytí lustrů, případně úklid v intervalech větších jak čtrnáctidenních.

Na přesném rozsahu úklidu se vždy dohodne pracovník v sociálních službách s klientem (podrobnosti jsou uvedeny v Osobním plánu péče nebo jeho přehodnocení).

Donáška vody

Časový rozvrh:

- pondělí až pátek: 7:30 hod. – 18:00 hod.

Tento úkon poskytovatel zajišťuje u klientů, kteří nemají v bytě vodovod, voda se musí nosit ze studny nebo jiného vodního rezervoáru.

Vodu přinese pracovník v sociálních službách ve vlastních nádobách klienta do bytu na místo, které klient určí.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Časový rozvrh:

- pondělí až pátek: 7:30 hod. – 18:00 hod.
-

- sobota a neděle: 7:00 – 12:00 hod. nebo dle individuální domluvy s klientem

Pracovník v sociálních službách zajišťuje zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid kolem kamen.

Pokud je třeba, pracovník v sociálních službách zajišťuje přípravu otopu, přinesení polen, uhlí nebo jiného otopu na místo, které určí klient.

Běžné nákupy a pochůzky

Časový rozvrh:

- Pracovní dny: 7:30 hod. – 15:00 hod.

Běžným nákupem je myšlen nákup do hmotnosti 10 kg (včetně) – pravidelný nákup pro vlastní potřebu – základní potraviny, např. ovoce, zelenina, maso, uzenina, mycí a úklidové prostředky.

Nákupy provádí pracovník v sociálních službách v obchodech v Novém Bydžově.

O nákupech a pochůzkách a jejich vyúčtování vede pracovník v sociálních službách záznamy (v notýsku), pracovník v sociálních službách notýsek zajišťuje na náklady organizace. Do notýsku napíše pracovník v sociálních službách přijatou částku, a vyúčtuje přijatou částku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán v požadovaném sortimentu a kvalitě odsouhlasí klient i pracovník v sociálních službách svým podpisem v notýsku. Na pozdější reklamace není brán zřetel. Nákupy a pochůzky lze platit i formou zálohy na měsíc dopředu (způsob vedení záloh a vyúčtování musí být popsán v osobním plánu péče klienta).

Způsob předání požadavku na nákup záleží na domluvě klienta s pracovníkem v sociálních službách, tento způsob je zaznamenán v Osobním plánu péče - např. klient je domluvený na době, kdy si pracovník v sociálních službách v domácnosti klienta vyzvedne lístek se seznamem na nákup (může to být ráno v den nákupu nebo den předem – například při rozvozu obědů) nebo klient zatelefonuje informace o nákupu.

Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře vyzvednutím receptu a léků z lékárny a donáška léků do domácnosti klienta, zajišťování kompenzačních pomůcek, osobní objednání na vyšetření, zajištění nejrůznějších oprav, zajištění řemeslníků, vyřizování úředních záležitostí, styk s úřady, finančními domy, placení složenek na poště.

Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Časový rozvrh:

- Pracovní dny: 7:30 hod. – 15:00 hod.

Velkým nákupem je myšlen nákup nad hmotnost 10 kg, maximálně však do hmotnosti 15 kg.

Praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Časový rozvrh:

- Pracovní dny: 7:30 hod. – 15:00 hod.

Poskytovatel zajišťuje klientovi praní osobního i ložního prádla, včetně žehlení (případně mandlování), a to za stejných podmínek.

Dle přání klienta poskytovatel uživateli prádlo i naškrobí.

Prací prášky, aviváž či škrob zajišťuje při praní v prostorách organizace na své náklady poskytovatel, případně použije prací prostředky klienta (pokud si to přeje).

Pokud klient není schopen postarat se o dopravu špinavého prádla k poskytovateli služby a následně čistého prádla zpět, je mu doprava zajištěna poskytovatelem, a to bezúplatně v rámci tohoto úkonu.

Drobné opravy vypraného prádla jsou možné pouze v případě, že to umožňují provozní podmínky organizace. V případě nutnosti vyspravení prádla je klientovi doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

Prádlo jednotlivých klientů se vždy pere samostatně.

Poskytovatel zajistí klientovi vyprání a dodání prádla do 5 pracovních dní od jeho předání.

Klient je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní či žehlení, případně mu se soupisem pomůže pracovník v sociálních službách a dále má povinnost si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je vše v pořádku (to znamená, zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda prádlo souhlasí s dodaným soupisem). Na pozdější reklamace není brán zřetel.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Časový rozvrh:

- Pracovní dny: 7:30 hod. – 18:00 hod.

Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, k lékaři, institucí a doprovázení zpět

Kontakt se společenským prostředím je poskytován pomocí doprovázení klienta pracovníkem v sociálních službách a znamená doprovod pěšky, služebním vozidlem poskytovatele služby.

Institucemi poskytujícími veřejné služby se rozumí např. obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel či koupaliště.

Pracovník v sociálních službách doprovází klienta v místě poskytování pečovatelské služby.

POPIS FAKULTATIVNÍCH (DOPLŇKOVÝCH) ÚKONŮ

Fakultativní (doplňkové) služby (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

Jednoduché ošetřovatelské úkony (dohled nad užitím léků, aplikace mastí, obkladů)

Časový rozvrh:

- Každý den: 7:30 hod. – 18:00 hod.

Dohled nad užitím léků znamená, že se pracovník v sociálních službách osobně ujistí, zda si klient vzal svou dávku léků (případně mu připomene brání léků), které blízká osoba nebo zdravotník (sestra, lékař) předem připravil do zásobníku.

Pracovník v sociálních službách nemá oprávnění léky dávkovat.

Aplikace mastí – namazání zad, nohou apod.

Jednorázový odvoz (pošta, lékař, úřady atd.)

Časový rozvrh:

- Pondělí až pátek: 7:30 hod. – 18:00 hod.

Doprovod klienta se provádí:

Autem

- Po předchozí domluvě s klientem, pracovník v sociálních službách klientovi pomáhá nastoupit do auta, vystoupit z auta, pomáhá mu při chůzi, při svlékání a oblékání kabátu (svetru, saka), pomáhá při přesedání z invalidního vozíku do auta a opačně.
 - Je-li klient schopný domluvit se sám pracovník v sociálních službách odjede a na sjednanou hodinu se pro klienta vrátí.
-

- Není-li schopný domluvy nebo je imobilní (na vozíku), pracovník v sociálních službách s ním počká po celou dobu v čekárně a doprovodí klienta na jednání a pozorně vnímá pokyny. Po ukončení úkonů je klient odvezen dle přání domů.

Pěšky

Doprovod klienta pěšky s invalidním vozíkem – platí také pravidla výše uvedená.

Pomoc při prosazování práv a zájmů

Úkon je účtován klientům, kteří mají problém s komunikačními schopnostmi, dovednostmi, nemohou se vyjádřit, není jim rozumět, špatně vyslovují.

Pomoc při komunikaci při uplatňování práv klienta – jednání s pracovníky institucí, lékařem, pracovníkem pošta.

Cílená komunikace zaměřená na rozvoj a zlepšení komunikačních schopností klienta – řeči klienta. Využití alternativní komunikace, opakování slov, podpora a motivace klienta ke komunikaci.

Jedná se o podporu a pomoc klientovi v rámci rady a případného dotazu na instituce, jak řešit určitý problém a co je k tomu všechno potřeba, pokud řeší své osobní problémy a potřeby.

Dohled nad dospělým občanem

Dohled nad dospělým občanem vykonáváme v několika situacích – jedná se především o dohlížení nad zdravotním stavem klienta v době, kdy se klient necítí dobře. V této době si s klientem povídáme, zkontrolujeme domácnost klienta (vypnutý plyn, voda, spotřebiče). Tento úkon je poskytován podle potřeby a domluvy s klientem.

VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Ochrana práv uživatelů

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné... z Listiny základních práv a svobod.

Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s klientem vždy chrání práva klienta. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv klientů. Při své činnosti pracovníci v sociálních službách respektují Listinu základních práv a svobod.

Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

Aby pracovníci v sociálních službách mohli zajišťovat práva klientů, musí znát potřeby, přání a vůli klientů. Pokud nelze s klientem komunikovat verbálně, používáme alternativních způsobů komunikace.

Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se pracovník v sociálních službách dostane do střetu s právy uživatele. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.

Individuální plánování průběhu pečovatelské služby

Individuální plánování je proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu, sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření Osobního plánu péče a jeho přehodnocení. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání klienta a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti, nezávislosti a co nejrychlejšímu návratu zpět do společnosti. V případě, že toto není možné, napomáhá poskytovatel vytvářet důstojné prostředí pro další život klienta.

Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách, který je koordinátorem péče a podpory u klienta a sestavuje s klientem osobní plán péče a jeho přehodnocení.

Osobní plán péče je výsledkem individuálního plánování. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u klienta zajišťovat.

Přehodnocení osobního plánu péče je písemným zápisem z přehodnocení osobního plánu péče.

Osobní cíl je cíl, na kterém se společně dohodnou klient s poskytovatelem. Jedná se o cíl vzájemné spolupráce.

Předávání klíčů od bytu či domu klienta

Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty proti podpisu (formulář „Předání klíčů“), kde klient stvrzuje, že klíče předává dobrovolně a z vlastní vůle.

S klientem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací, např. když neotvírá při domluvené schůzce s pracovníkem v sociálních službách).

V případě ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby je povinností poskytovatele zajistit vrácení klíčů klientovi nebo rodinnému příslušníkovi (formulář „Prohlášení o vyrovnání závazků“).

Dokumentace o poskytování sociální služby

Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování sociální služby.

Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech uložených v osobních složkách. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelné skříni, ke které nemá přístup nikdo jiný než oprávněné osoby. Uzamykatelné trezorové skříně jsou v kanceláři sociální pracovníce, které jsou také zamykatelné. Osobní a citlivé údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití.

Do dokumentace klienta smí nahlížet ředitel organizace, sociální pracovník a klient, kterému tato dokumentace náleží. Kromě výše vyjmenovaných osob i pracovníci v sociálních službách, kteří se podílí na zajišťování přímé péče u klientů. Dále je do dokumentace klienta v případě potřeby oprávněna nahlížet Policie ČR, soud, státní zástupce či veřejný ochránce práv.

Informace o zpracování osobních údajů

Zájemce o službu, Klient

Organizace DUHA o.p.s., se sídlem se sídlem Julia Fučíka 873, Nový Bydžov, PSČ 504 01, IČO: 259 99 150., telefon 736 601 096, email sHolmanova@seznam.cz, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, zpracovává tyto Vaše níže uvedené osobní údaje.

osobní údaj	účel zpracování	právní důvod zpracování	právní předpis
<ul style="list-style-type: none">jméno, příjmenídatum narození,adresa trvalého bydlištěnepříznivá sociální situacedruh zdravotního postižení	zjištění, zda osoba spadá do okruh osob, pro které je sociální služba určena	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., hlava II, díl 1, oddíl 1 Podmínky registrace
<ul style="list-style-type: none">jméno, příjmenídatum narozeníadresa trvalého bydliště	jednoznačná identifikace osoby v rámci smluvního vztahu	splnění právní povinnosti	zákon č. 89/2012 Sb., § 17 zákon č. 108/2006 Sb., § 91

<ul style="list-style-type: none"> jméno, příjmení datum narození, adresa trvalého bydliště informace od lékaře o možném narušení společného soužití, o akutním infekčním onemocněním, o potřebě poskytnutí péče ve zdravotním zařízení (pouze u odlehčovací služby) 	uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 91
<ul style="list-style-type: none"> jméno a příjmení nepříznivá sociální situace (NSS) přání a potřeby v souvislosti s řešením NSS 	plánování průběhu poskytování sociální služby na základě individuálně určených potřeb	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 2. zákon č. 108/2006 Sb., § 88, písm. f).
<ul style="list-style-type: none"> jméno, příjmení, zdravotní a jiná rizika související s poskytováním sociálních služeb 	zajištění poskytování sociálních služeb v náležité kvalitě	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 2.
<ul style="list-style-type: none"> jméno, příjmení 	evidence odmítnutých zájemců o službu z důvodu nedostatečné kapacity	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb. § 88, písm. g)
<ul style="list-style-type: none"> jméno, příjmení ošetřujícího lékaře 	poskytnutí úkonů Pomoc při prosazování práv a zájmů (PS), Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (OS), Nutné pochůzky (pošta, lékař, úřady atd.) (DC)	splnění smlouvy	---

Tyto osobní údaje mohou být předány třetím osobám pouze na základě Vašeho písemného souhlasu nebo v těchto případech:

- organům činným v trestním řízení při plnění jejich úkolů na základě předchozího souhlasu soudce (zák. č. 141/1961 Sb., § 8),
- při plnění povinnosti nepřekažení trestného činu nebo neoznámení trestného činu (zák. č. 40/2009 Sb., § 367 a 368),
- soudu v rámci dokazování (zák. č. 99/1963 Sb., § 128),
- fyzickým osobám, které provádí kontrolu na základě pověření ke kontrole dle zákona o kontrole (kontrolního řádu) (zák. č. 255/2012).

Práva subjektu údajů

Přístup k osobním údajům

Subjekt údajů má právo:

- získat informaci, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovány,
- získat přístup k těmto informacím (nahlédnout do nich),
- získat bezplatně jednu kopii zpracovaných osobních údajů,
- získat přístup k následujícím informacím:
 - účely zpracování,
 - kategorie dotčených osobních údajů,

- příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích,
- plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby,
- existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování, a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování,
- právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad na ochranu osobních údajů).

Právo na opravu

Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
- subjekt údajů odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,
- osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje.

Právo na omezení zpracování

Subjekt údajů má právo na to, aby správce omezil zpracování, v kterémkoli z těchto případů:

- subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit,
- zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití,
- správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Právo na přenositelnost údajů

Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil, a to v případě, že:

- subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů,
- zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (dále jen „stížnost“) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Proti stěžovateli nesmí být činěna přímá ani nepřímá opatření proto, že podal stížnost.

Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele s tím, že tento zaměstnanec je povinen postoupit stížnost řediteli. Přeje-li si stěžovatel předání písemné stížnosti přímo řediteli, je zaměstnanec povinen stížnost řediteli předat. Poskytovatel respektuje právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby anonymně.

Celé znění standardu týkajícího se stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby si lze vyžádat u ředitele.

Podávání stížnosti

Stížnost může podat klient sociální služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou) - dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

Ústní stížnost lze podat buď:

- osobně
 - v kanceláři ředitele, Julia Fučíka 873, 504 01 Nový Bydžov
 - v kanceláři pracovníku v sociálních službách, Julia Fučíka 873, 504 01 Nový Bydžov
 - v kanceláři sociální pracovnice, Julia Fučíka 873, 504 01 Nový Bydžov
- telefonicky
 - na tel. čísle 495 491 180, (pracovník v sociálních službách)
 - na tel. čísle 736 601 096 (ředitel organizace)
 - na tel. čísle 734 782 726 (sociální pracovník)
 - na tel. čísle 604 694 029 (Předseda správní rady Ing. Martin Kořínek)
 - na tel. čísle 542 542 111 (Kancelář veřejného ochránce práv)

Písemně podanou stížnost lze zaslat či osobně předat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele,
- osobně na níže uvedené adresy,
- prostřednictvím pošty na níže uvedené adresy,
- e-mailem na adresu: sholmanova@seznam.cz (ředitel), hana.rehackova@post.cz (sociální pracovník)
- prostřednictvím SMS na služební mobil zaměstnavatele,
- vhozením do označené schránky (týká se i anonymních stížností) umístěné v sídle poskytovatele na chodbě v přízemí budovy.

Adresy pro doručení stížnosti:

Duha o.p.s.

Julia Fučíka 873

504 01 Nový Bydžov

k rukám ředitele organizace nebo k rukám předsedy správní rady

e-mail: sholmanova@seznam.cz

Městský úřad Nový Bydžov

Masarykovo náměstí 1

504 01 Nový Bydžov

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Termíny vyřizování stížností

Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli a projednávání musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost však musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být stěžovateli nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit (včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti. Termín může být prodloužen maximálně o dalších 30 dnů.

Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou (z hlediska lhůty pro vyřízení) vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření (Zpráva o výsledku šetření stížnosti). Rozhodující je v tomto případě podací razítko pošty,

pokud Zpráva nebyla doručena osobně (osobní převzetí Zprávy je v tomto případě stvrzeno podpisem stěžovatele).

Neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána Zpráva o výsledku šetření stížnosti (nejedná-li se o anonymní charakter stížnosti).

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle možností uvedených ve Zprávě o výsledku šetření stížnosti.

Shrnutí postupu při podávání a projednávání stížností

1. Přijetí stížnosti nebo případné předání stížnosti.
2. Evidence stížnosti.
3. Vyhotovení Záznamu o přijaté stížnosti.
4. Vyhotovení Záznamu o projednávání stížnosti.
 - a. Rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti.
 - b. Rozhodnutí o přijatých opatřeních ke zjednání nápravy.
5. Vyhotovení Zprávy o výsledku šetření stížnosti.
6. Realizace opatření ke zjednání nápravy.
7. Kontrola plnění realizace přijatých opatření.

Připomínky

Za stížnost nejsou považovány různé připomínky (popř. podněty a návrhy), které klient (nebo jakákoliv jiná osoba) takto označí.

Možné způsoby zjištění a řešení připomínek:

- V případě zjištění připomínky (popř. podnětu či návrhu) v rámci dotazníkového šetření je věc řešena pověřeným pracovníkem.
- V případě anonymního dotazníku je věc projednána na poradě zaměstnanců a uvedena v Závěrečné zprávě k vyhodnocení dotazníků. Pokud je dotazník čitelně podepsán, je věc s konkrétním klientem projednána, výsledek jednání je založen do osobní složky klienta.
- Zaměstnanci jsou s výsledkem seznámeni na poradě zaměstnanců.
- V případě zjištění připomínky v rámci rozhovoru je povinen dotčený zaměstnanec danou věc sdělit nadřízenému zaměstnanci, který věc projedná s klientem, dále je věc projednána na poradě zaměstnanců a výsledek jednání je zapsán a uložen do osobní složky klienta.
- V případě, že se připomínka týká některého ze zaměstnanců, je toto řešeno jako pracovně právní záležitost (viz standard č. 10).
- Pokud je připomínka relevantní, je využita v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytované služby.

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Za běžně dostupné veřejné služby jsou považovány služby, které využívá celá populace (např. obchody, školy, úřady, zdravotnické služby, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, další instituce poskytující veřejné a odborné služby).

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, vytváří příležitosti pro to, aby uživatel mohl veřejné služby využívat – zprostředkovává klientovi služby jiných fyzických a právnických osob podle jeho individuálně určených potřeb, tzn. služby specificky potřebné pro určitou cílovou skupinu (např. odborný lékař, denní stacionář, chráněné dílny, ...).

Poskytovatel podporuje klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, tzn. kontakty a vztahy, na které je uživatel ve svém životě zvyklý (např. rodina, přátelé).

Nouzové a havarijní situace v sociální službě

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu klienta zajistí pracovník v sociálních službách potřebnou první pomoc.

Pokud je klient hospitalizován, měl by oznámit poskytovateli, že byl hospitalizován a přeruší tím na dobu hospitalizace plnění vycházející ze Smlouvy o poskytování sociální služby a Osobního plánu péče. Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby událost oznámila ona.

Dojde-li k úrazu klienta během výkonu péče, zajistí pracovník v sociálních službách neprodleně první pomoc. Pokud stav klienta nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod klienta do nemocnice, aby klienta preventivně prohlédl odborník a provedl zápis o události. Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, provede pracovník v sociálních službách neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešil pracovník v sociálních službách, jak se cítí klient, jaké má potíže, zápis musí obsahovat to, že si klient zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítl a se zněním bezvýhradně souhlasí.

V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), přivolá pracovník v sociálních službách k události Městskou policii. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.

Pokud má klient s pracovníkem v sociálních službách domluvenou schůzku a klient neotvírá, postupuje pracovník v sociálních službách takto:

- a) Pracovník v sociálních službách zavolá klientovi na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní).
- b) Pokud má pracovník v sociálních službách klíč od obydlí klienta určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.
- c) V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli klienta neviděli – mohl např. na schůzku zapomenout a odejít.
- d) Pokud není znám důvod, proč by klient neměl být doma, pracovník v sociálních službách kontaktuje rodinu, zda o klientovi neví.
- e) Pokud ani rodina nemá zprávy o klientovi a bydlí v místě bydliště klienta, požádá je pracovník v sociálních službách, aby se pokusili klienta zkontaktovat a ověřili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět poskytovateli.
- f) V případě, že rodina či sousedi danou situaci nemohou řešit (neberou telefon, bydlí daleko od místa události atd.), nebo klient nemá blízkou osobu, ověří poskytovatel u ošetřujícího lékaře, zda klient nebyl hospitalizován.
- g) Pokud není klient objeven ani v nemocnici a přes další zvonění u dveří bytu neotvírá, volá ředitel (podle domluvy může volat i pracovník v sociálních službách) Městskou policii v Chlumci nad Cidlinou – tel. 732 479 996 (pokud není dostupná, volá Policii ČR – tel. 158), která na místo přivolá hasičský sbor k otevření bytu. Pracovník v sociálních službách vyčká příjezdu Městské policie a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

V případě, kdy z důvodu obav o zdraví či život klienta je otevřen klientův byt a klient není doma nalezený:

- Poskytovatel poskytuje součinnost na výměnu zámku a byt se uzamkne.
- Nelze-li klienta (majitele bytu) vyrozumět, nechá na dveřích zřetelnou ceduli, že z důvodu obav o zdraví a život klienta byl otevřen byt. Nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese

Na ceduli napíše rovněž telefonní číslo zodpovědného pracovníka.

Pro případ náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pracovníků v sociálních službách má ředitel organizace možnost sepsat dohody o provedení práce nebo o pracovní činnosti s externími pracovníky, kteří pomáhají překlenout nepříznivý počet pracovníků. Není-li to okamžitě možné, zajišťují se u klientů po dohodě pouze nezbytně nutné úkony – např. osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů.

V případě, že je klient svědkem události, při které může dojít nebo už došlo k ohrožení života nebo zdraví osob, vzniku velkých materiálních škod či ohrožení životního prostředí a je zřejmé, že u této události nezasahují záchranné složky, je nutné volat ihned číslo tísňového volání:

- **150: Hasičský záchranný sbor** – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách,
- **155: Zdravotnická záchranná služba** – všechny stavy ohrožující lidský život,
- **158: Policie ČR** – dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku, nálezy podezřelých předmětů.

Zvyšování kvality sociální služby

Jednou ročně poskytovatel žádá klienty o vyplnění dotazníku, který je zaměřený především na spokojenost klientů s kvalitou služby (dotazníky mohou vyplňovat i rodinní příslušníci klientů). Dotazníky zpracovává pověřená osoba, která vyřeší případné připomínky klientů vyplývající z dotazníků. Výsledky dotazníků jsou ve zkrácené verzi prezentovány v Informační brožuře pro další rok a dále je s nimi pracováno ve směru zkvalitnění služeb do budoucna.

Ing. Štěpánka Holmanová, ředitelka Duhy o.p.s.