

## **ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE**

- Pondělí až pátek: 6:30 – 15:00

O státních svátcích a víkendech nejsou služby Centra denních služeb poskytovány. Jednotlivé úkony poskytujeme v čase po oboustranné dohodě s klientem, aby bylo co nejvíce vyhověno jeho požadavkům a umožní-li to provozní podmínky organizace.

## **PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE**

Obsah poskytovaných základních úkonů Centra denních služeb je v souladu s platnou legislativou, a to §45, zákona č. 108/2006 Sb. a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Rozsah poskytovaných služeb by měl odpovídat běžnému životu vrstevníků klienta, avšak s přihlédnutím k jeho individuálním potřebám.

Centrum denních služeb 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.

Pracovník provádí úkony, které si klient předem s organizací dohodl a jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování sociálních služeb, která je provedena ve dvou vyhotoveních a stvrzena klientovým podpisem. Na základě dohodnutých služeb je sociálním pracovníkem vytvořen Individuální plán, který je průběžně dle potřeby klientů aktualizován. Pokud klient žádá o provedení úkonů, které nemá sjednány ve smlouvě, upozorní pracovník na tuto skutečnost klienta a sociálního pracovníka. V tomto případě je smlouva upravena dodatkem.

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

- Jednorázové odvozy minimálně 2 pracovní dny předem do 14:30 hod,
- Nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 14:30 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. Např. při svozu klienta do Centra denních služeb – klient stojí uchystaný před domem, nebo v případě, když je třeba doprovodit klienta z domu do svozového automobilu – zabezpečit agresivní zvířata, apod.

Klient může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 den před začátkem poskytování služby (s výjimkou dovozu obědů – viz níže). Klient může službu odmítnout zavoláním klíčového pracovníka (telefonní číslo má napsané v Informační brožuře, nebo mu byla předána vizitka příslušného pracovníka).

## **ÚHRADA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Úkony péče jsou stanoveny v souladu s platnými právními předpisy na 144,-Kč/1hodinu. Výjimku tvoří některé fakultativní úkony, viz ceník, a úkon „Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku“.

Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonu, včetně času nezbytného k jejich zajištění, tzn., že se do času počítá například i čas dopravy pracovníka v sociálních službách ke klientovi.

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.

K zaznamenávání provedených úkonů používáme 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**

### ***Pomoc při úkonech osobní hygieny (celková koupel v SOH, sprcha)***

Jedná se o pomoc při osobní hygieně. Pracovník pomáhá klientům s osobní hygienou (koupel, sprcha, mytí) v SOH v budově organizace Duha, o.p.s. Jedná se o pomoc s hygienou ve sprše či vaně, pomoc s učením vlasů, ošetření pokožky tělovým krémem či mastí, který si klient přinese z domu, pomoc při výměně hygienických pomůcek. Klient poskytne veškeré prostředky pro provedení hygieny (šampon, mýdlo, žíňku, ručník, vatu na vytření uší a čisté prádlo). Po koupeli pracovník klienta oblékne, popř. se klient oblékne sám (možno i za pomoci – dohledu pracovníka). Vlasy vysoušíme fénem, nebo pouze ručníkem (dle přání klienta). Podle potřeby pracovník ostříhá klientovi nehty na rukách. Pracovník dbá na bezpečnost klienta (chrání ho před uklouznutím po mokré podlaze apod.). V maximální možné míře je zachováno právo klienta na důstojné zacházení a soukromí a v případě požadavku je koupel prováděna v jeho spodním prádle.

### ***Pomoc při základní péči o vlasy a nehty***

Základní péče o vlasy zahrnuje jejich umytí, vysušení. Pracovník použije hygienické prostředky klienta dle jeho přání. Vysušení vlasů provádí pracovník ručníkem nebo osuškou a dosušení je možné dle přání klienta elektrickým fénem. Učesání vlasů provede pracovník za použití hřebenu klienta. Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta.

Náročné zkracování nehtů – nehty na zkroucených prstech, nehty zatvrdlé, zarostlé, zrohovatělé, zastřihávání bolestivých, zarudlých míst, odstraňování kůžičky, kuřích ok, popř. jiných kožních útvarů do tohoto úkonu nespadá. Tam, kde hrozí infekce z důvodu zdravotních diagnóz (např. diabetes) nebo špatného stavu nehtů či nehtových lůžek, je klientovi doporučena, popř. zprostředkována odborná manikúra nebo pedikúra.

### ***Pomoc při použití WC***

Jedná se o pomoc klientovi s doprovodem na toaletu s cílem pomoci mu při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očista nebo pomoc při očištění, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí a následná hygiena rukou. V maximální možné míře je zachováno právo klienta na důstojné zacházení a soukromí. V případě inkontinentních klientů zajistí pracovník výměnu čistých pomůcek, omytí genitálií a likvidaci kontaminovaných plen.

### ***Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku***

Jedná se o zajištění stravy. Dodáváme hotové obědy denně pondělí až pátek, od 9,30 hodin. Strava je odebírána od dodavatele stravy za předem dohodnutou cenu. Strava je dodávána v nerezových kvalitních termo-jídlonosičích za úhradu za jednotlivé dny. Cena je stanovena při sjednání smlouvy. Teplá strava je dovážena v dopoledních hodinách v předem domluveném čase podle harmonogramu rozvozu. Dle potřeby je možné zajistit mixovanou či mletou stravu klientovi. Jídlo je klientovi servírováno pracovníkem v CDS. Klient si vybere obědy na konci týdne na další týden dle nabídky dodavatele. V případě, že má klient požadavek na

např. dietní jídlo, je možné provést individuálně změnu dohodou nebo si oběd neobjednat. Klient může objednaný oběd zrušit den předem do 12:30 hodin. Svačiny si klient přináší své z domova, kde si je na domovince může vložit do chladničky a zároveň zde může využít varnou konvici k uvaření kávy a čaje, případně využít talíře a příbory k přípravě studené stravy.

### ***Pomoc a podpora při podávání jídla a pití***

Jedná se o pomoc s přímou konzumací pokrmu, tj. příprava oběda, svačiny, pomoc při krájení jídla, uvaření nápoje, nalití nápoje do skleničky, dodržování pitného režimu, dopomoc při jídle a pití. Pracovník pomáhá teprve tehdy, kdy klient sám některé činnosti nezvládá. Pomoc je adekvátní schopnostem. Snažíme se o samostatnost, např. stravu nekrájíme předem.

### ***Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností***

Úkon je provádět v rámci harmonogramu celého dne. Záleží na každém, zda se účastní aktivně či pasivně. Nabízíme skupinovou či individuální formu činností. Aktivity zaměřené na podporu rovnováhy, podporu a rozvoj hrubé a jemné motoriky, pohyblivosti i celkové koordinace pohybů, nácvik motorických dovedností, nácvik chůze. Nácvik sebeobslužných činností – nácvik činností zaměřených na samostatnost klienta, například příprava stravy – ukrojení a namazání chleba, ohřev v mikrovlnné troubě, uvaření čaje, kávy. Úkony osobní hygieny (nácvik samostatné přípravy pomůcek potřebných k osobní hygieně), užívání kompenzačních pomůcek (nácvik samostatné výměny pleny, vložky, atd.).

### ***Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí***

Podporujeme využívání běžně dostupných služeb (informace o jiných službách, podpora při jejich kontaktování a využívání – nakupování v obchodech, návštěva kavárny, vyřizování na poště a v bance, zdravotnické služby, sociální služby atd.).

Zprostředkováváme a podporujeme volnočasové aktivity dle zájmu a volby klientů. Provádíme nácvik a podporu užívání informačních zdrojů (práce s telefonem, mobilem, noviny a jiný tisk, televize).

### ***Pomoc při obnovení, upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při sociálním začleňování***

Aktivity prováděné mimo prostory CDS (procházky, doprovody k lékaři, do obchodu, výlety). Dále oslavy narozenin, společné akce na CDS, doba strávená na pobytu mimo řízených aktivit.

### ***Socioterapeutické činnosti k rozvoji, udržení schopností a dovedností při sociálním začleňování***

Aktivity zaměřené na tréninky paměti, pracovní činnosti, zpívání, práce se vzpomínkami, trénink chůze za pomoci kompenzační pomůcky.

### ***Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů***

Pomoc spojená s vyplňováním tiskopisů, formulářů, které se týkají různých dávek, žádostí, jednání s úřady, s lékaři, pomoc při vyřizování kompenzačních pomůcek.

### ***Svoz klientů do centra denních služeb z Nového Bydžova***

Řidič (pracovník) přijede ve stanovený čas k bydlišti klienta, zazvoní na zvonek a klient společně s pracovníkem sejdou k vozu. Pokud by byl nutný doprovod z bytu, řidič bude o této skutečnosti předem informován od pracovníků. Řidič (pracovník) nezajišťuje služby v domácnosti – oblékání, svlékání.

### ***Svoz klientů do centra denních služeb z okolních obcí***

Řidič (pracovník) přijede ve stanovený čas k bydlišti klienta, zazvoní na zvonek a klient společně s pracovníkem sejdou k vozu. Pokud by byl nutný doprovod z bytu, řidič bude o této skutečnosti předem informován od pracovníků. Řidič (pracovník) nezajišťuje služby v domácnosti – oblékání, svlékání.

### ***Jednorázový odvoz (pošta, lékař, úřady atd.)***

Úkon znamená zajištění odvozu na poštu, k lékaři a na další instituce. Pracovník a klient se předem domluví na datu a času, kdy bude třeba odvoz zajistit.

Tento úkon se provádí pomocí automobilu – po předchozí domluvě, může být však ale také zajištěn doprovod pěšky.

Klient a pracovník se domluví, zda bude potřebovat klient doprovodit na příslušnou instituci až dovnitř a případně zda bude potřebovat pomoc při jednání.

Pracovník klientovi pomáhá nastoupit do auta, vystoupit z auta, pomáhá mu při chůzi, při svlékání a oblékání kabátu (svetru, saka), pomáhá při přesezení z invalidního vozíku do auta a opačně.

Je-li klient schopný domluvit se sám, pracovník odjede a na sjednanou hodinu se pro klienta vrátí.

Není-li schopný domluvy, nebo je imobilní (na vozíku), pracovník s ním počká po celou dobu v čekárně a doprovodí klienta na jednání a pozorně vnímá pokyny.

Po ukončení úkonu je klient odvezen buď do CDS nebo domů (dle situace).

### ***Nutné pochůzky (pošta, lékař, úřady atd.)***

Tímto úkonem poskytujeme klientovi běžné služby, nutné pochůzky na poštu, k lékaři, do lékárny, na úřady, zařízení různých služeb. Pracovník převezme od klienta seznam požadovaných pochůzek osobně nebo po telefonu. V případě potřeby vyžádá od klienta zálohu na případné doplatky, částku vypíše na seznam pochůzek. Pochůzku pracovník provede v co nejkratší možné (s klientem dohodnuté) době. Po návratu informuje klienta a předá vyúčtování v případě, že obdržel peněžní zálohu. Vyúčtování provede vždy písemně.

Provedené pochůzky zaznamená do měsíčního přehledu úkonů, který je veden na pracovišti. Do doby provádění úkonu je započítané převzetí dokladů, případné hotovosti od klienta, cesta do místa určení, doba jednání, případné čekání a cesta zpět ke klientovi, pokud se k němu vracíme a konečné vyúčtování.

### ***Jednoduché ošetřovatelské úkony***

Pracovníci mohou provádět dohled nad užitím léků (připomenou klientovi, kdy si má vzít lék). Pracovníci nesmí léky připravovat (vyndávat z obalu, pūlit, drtit apod.) ani klientovi podávat, pouze klienta upozorňují na čas užití léku, eventuálně kontrolují počet a barvu tablet, které klient sám užívá. V případě, že klient není schopen sám bez pomoci léky užívat, musí jejich užívání zajistit pečující rodina prostřednictvím zdravotní služby Domácí péče. Klient je informován pracovníkem o způsobu aplikace (polknutí, rozpuštění v ústech). Dohlídíme, aby klient měl s léky i tekutiny na zapití. U imobilních, starých, dezorientovaných se přesvědčíme, zda klient tabletu spolkl. Upozorníme na způsob podání léku – tablety, kapsle a dražé se polykají celé, nekoušou se, hodně se zapíjejí, dohlídíme, aby si šumivé tablety rozpustil klient ve sklenice vody. Čaje připravujeme dle návodu. Dále jsou zde součástí úkony, nevyžadující odborný zdravotnický zásah, aplikace masť (namazání zad, nohou), zafačování elastickým obvazem.

### ***Běžné malé nákupy***

Pracovník od klienta převezme seznam s nákupem, nebo s klientem sepíše požadavky na jeho nákup, na stejný lístek napíše klient finanční obnos, který pečovatelce předá. Pracovník si do svého nákupního deníčku

zaznamená datum a částku, kterou mu klient předal, klient se do deníčku podepíše. Při nákupu jednotlivých potravin kontroluje datum spotřeby, neporušenost originálního balení, čerstvost u zeleniny, ovoce apod. Při ukládání do nákupní tašky či vozíku dbáme na správné umístění potravin, aby např. pečivo nepřišlo do styku se špinavou zeleninou apod. Nákup přineseme a vyložíme ho před klientem, poté vyúčtujeme s klientem zbylé finance (přeplatek, nedoplatek) a odevzdáme mu účtenku z nákupu, pracovník si opět zaznamená do svého nákupního deníčku, kolik peněz klientovi předal zpět a klient se podepíše. Za běžný malý nákup se považuje ten, který se vejde do jedné tašky rozměru 40x45 cm, přičemž součet všech položek nesmí překročit 10 kg. Do doby provádění úkonů je započítáno převzetí soupisu, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta zpět ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování.

### ***Pronájem termonosiče na jídlo***

Pronájem termonosiče, který je majetkem střediska sociálních služeb, za tento pronájem je účtována finanční částka dle aktuálního ceníku poskytovaných služeb. Stanovená částka se účtuje za jeden kus na jeden den za použití termonosiče na přepravu jídla.

### ***Dovoz nebo donáška jídla Nový Bydžov a okolní obce***

Úkon zahrnuje dovoz nebo donášku stravy. Stravu předává pracovník osobně klientovi v jeho domácnosti, pokud se klient s pracovníkem nedohodne ve výjimečných případech jinak. Úkon se využívá v případech, kdy uživatel buď do CDS v daný den vůbec nepřijede, nebo naopak odjede dříve, než se stihne najíst, v tom případě mu pracovník (řidič) oběd doveze domů. Osobní předání jídla je i kontrola stavu klienta (zda je v pořádku) a naplňuje podstatu sociálních služeb. Pokud není výjimečně klient doma přítomen (např. kvůli návštěvě lékaře), nechá na předem domluveném místě mimo byt prázdný jídonosič na výměnu, na tomto místě ponechá pracovník klientovi jídonosič s jídlem.

## **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.

## **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 pracovnice, 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 [Holmanova@seznam.cz](mailto:Holmanova@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.

<b>osobní údaj</b>	<b>účel zpracování</b>	<b>právní důvod zpracování</b>	<b>právní předpis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>jméno, příjmení</li> <li>datum narození,</li> <li>adresa trvalého bydliště</li> <li>nepříznivá sociální situace</li> <li>druh zdravotního postižení</li> </ul>	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"> <li>jméno, příjmení</li> <li>datum narození</li> <li>adresa trvalého bydliště</li> </ul>	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"> <li>jméno, příjmení</li> <li>datum narození,</li> <li>adresa trvalého bydliště</li> <li>informace od lékaře o možném narušení společného soužití, o akutním infekčním onemocněním, o potřebě poskytnutí péče ve zdravotním zařízení (pouze u odlehčovací služby)</li> </ul>	uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 91

<ul style="list-style-type: none"> <li>jméno a příjmení</li> <li>nepříznivá sociální situace (NSS)</li> <li>přání a potřeby v souvislosti s řešením NSS</li> </ul>	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"> <li>jméno, příjmení,</li> <li>zdravotní a jiná rizika související s poskytováním sociálních služeb</li> </ul>	zajištění poskytování sociálních služeb v náležité kvalitě	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 2.
<ul style="list-style-type: none"> <li>jméno, příjmení</li> </ul>	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"> <li>jméno, příjmení ošetřujícího lékaře</li> </ul>	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.

### ***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 domluvený odvoz z domácnosti 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 sociální pracovník a pracovník v sociálních službách) Městskou policii v Novém Bydžově – tel. 974 526 731 (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 Duhy, o.p.s. 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.

## **INFORMOVÁNÍ KLIENTŮ O PRAVIDLECH PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

O pravidlech pro podávání a vyřizování stížností jsou klienti informováni ústně a písemně při jednání se zájemcem.

### ***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, popř. je vyvěšen na chodbě Duhy, o.p.s. s odkazem na schránku pro podávání stížností.

### **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:

- 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 organizace.

### ***Zvyšování kvality sociální služby***

Jednou ročně vyhodnotí pověřený pracovník knihu stížností a ukončené individuální plány. Do šesti měsíců od sjednání individuálního plánu se klíčový pracovník, popřípadě sociální pracovník dotáže ústně klientů, zda jsou se službami spokojeni a zda si přejí něco změnit. V aktivních individuálních plánech jsou na základě tohoto dotazování zaznamenány možné požadavky. U ukončených individuálních plánů a knihy stížností je vždy v období leden/únor vyhotovena zpráva o průběžné kontrole a hodnocení souladu poskytování služeb s posláním, cíli, zásadami a osobními cíli klientů. Výstupy z této zprávy jsou sděleny na poradě zaměstnanců, kde jsou rovněž sjednány kroky k možné nápravě.

Vypracovala: Ing. Štěpánka Holmanová