**Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

**I.**

**Působnost**

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby – pečovatelská služby Poskytovatelem. Tato vnitřní pravidla dále také doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby, na základě níž počíná poskytování sociální služby.

**II.**

**Odhlašování činností/úkonů a donášky oběda, včetně jejich změny a přihlašování**

1. Uživatel pravdivě a včas informuje svého klíčového pracovníka nebo koordinátorku péče o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky. Změnu termínu nebo hodiny poskytování činnosti, odhlášení oběda je nutné hlásit den předem do 15:00, v nepředvídatelných situacích (např. při náhlé hospitalizaci, návštěvy lékaře z důvodu zhoršeného zdravotního stavu) nejpozději do 7.30 hod. téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas a pracovník se dostaví k uživateli, který není přítomen, je uživateli služba naúčtována ve výši úhrady za obvyklý čas potřebný k provedení úkonu u uživatele nebo úhradou za úkon.
2. Přihlašování úkonů, které jsou nad rámec sjednaný v Smlouvě o poskytování sociální služby a v Individuálním plánu Uživatele, probíhá vždy na základě domluvy mezi poskytovatelem a uživatelem. Některé úkony je třeba nahlásit dopředu a dohodnout se na konkrétním čase jejich poskytnutí (jedná se o: běžný úklid 2 dny, velký úklid 5 dnů, běžné nákupy a pochůzky 1 den, velký nákup 2 dny, doprovody a doprava autem 5 dnů), neboť nemusí být vždy možné jejich okamžité poskytnutí (pokud se nejedná o specifickou situaci, která nesnese odkladu). Poskytovatel činnost/úkon vždy poskytne na základě provozních možností a vzhledem ke kapacitě poskytované sociální služby; případně se s uživatelem dohodne na možnosti zajištění v jiný čas nebo jiným poskytovatelem (může zprostředkovat).

**III.**

**Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel má následující povinnosti:

* dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, tato Vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby,
* přijímat a vyřizovat stížnosti,
* poskytovat podporu a pomoc Uživateli v souladu s Individuálním plánem, Smlouvou o poskytování sociální služby a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců.

1. Poskytovatel má následující práva:

* ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanoveními Smlouvy poskytování sociální služby,
* vyžadovat důstojné chování Uživatelů a rodinných příslušníků Uživatelů vůči svým zaměstnancům,
* vyžadovat plnění povinností Uživatele vycházejících ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Vnitřních pravidel.

**IV.**

**Práva a povinnosti Uživatele**

1. Uživatel má následující povinnosti:

* plnit povinnosti a dodržovat pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v těchto Vnitřních pravidlech, včetně dohody sjednané v jeho Individuálním plánu,
* chovat se důstojným způsobem a způsobem nesnižující jejich důstojnost k zaměstnancům Poskytovatele,
* zabezpečit možnost bezpečného přístupu do bytu/domu (např. z důvodu domácího zvířete)

1. Uživatel má následující práva/oprávnění:

* možnost vyžadovat činnosti, které pečovatelská služba nabízí, dle svých potřeb a schopností (jestliže si to Uživatel není schopen učinit sám),
* možnost si stěžovat, možnost vyžadovat to, na co má právo
* právo na soukromí, na důstojnost, na ochranu osobních údajů
* právo na informace,
* možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení činnosti/úkonu),
* nebýt omezován v rozhodování, aj. vycházející z právních norem upravující dodržování lidských práv a základních svobod.

**V.**

**Upřesnění pro poskytování některých základních a fakultativních úkonů**

1. **Půjčování kompenzačních pomůcek** – pravidla pro půjčování kompenzačních pomůcek jsou uvedena v rámci Provozního řádu Půjčovny kompenzačních pomůcek. S tímto Provozním řádem je uživatel seznámen, v případě, kdy chce nějakou z kompenzačních pomůcek využít nebo má zájem o informování o těchto pravidlech.
2. **Nákupy, pochůzky** - soupis nakupovaných věcí předá uživatel spolu s finanční hotovostí – v rámci předchozí návštěvy pracovnice nebo pracovnice ke klientovi dojde zvlášť (mimo DPS účtováno jako pochůzka), pracovnice může pomoci uživateli soupis připravit. Vyúčtování hotovosti je provedeno pracovnicí spolu s předáním nákupu a účtenky za něj.
3. **Praní a žehlení osobního a ložního prádla** – pečovatelka přebírá prádlo v domácnosti uživatele v tašce s jehojménem. Prádlo každého uživatele je práno zvlášť. Vyprané prádlo je vyžehleno, příp. provedeny jeho drobné opravy. Prádlo předáno do 10 ti dnů od převzetí.
4. **Pomoc při osobní hygieně** – tento úkon se provádí prostředky a pomůckami uživatele (dle jeho výběru). Koupel v domácnosti lze provádět, pokud lze zajistit bezpečné provedení úkonu pro uživatele i pracovnici. Koupel může být provedena také v příslušném Středisku osobní hygieny (SOH).
5. **Donáška oběda** – pokud si uživatel přeje, je možné zajistit kopii jídelního lístku od stravovacího provozu (kuchyně), z které se strava uživateli donáší - jako fakultativní činnost.
6. Pro zabezpečení přístupu do domu/bytu při poskytování pečovatelské služby je možné, aby poskytovatel používal klíče od domu/bytu, které jsou zhotoveny na náklady uživatele. Způsob použití klíčů je s uživatelem individuálně domluven.
7. Před začátkem poskytování pečovatelské služby uživatel uvede poskytovateli alespoň jednu kontaktní osobu, která může být informována o poskytované službě, může nahlížet do spisu uživatele a je informována v nouzových situacích (např. uživatel neotvírá).

**VI.**

**Stížnosti**

1. **Základní informace:**

* každý uživatel naší služby si může na její poskytování stěžovat,
* stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,
* za podání stížnosti není stěžovatel jakkoli sankcionován nebo znevýhodňován,
* každý stěžovatel má možnosti zvolit si nezávislého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
* řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

1. **Jak je možné podat stížnost:**

* **ústně osobně – možno podat pečovatelce, klíčovému pracovníkovi, koordinátorce okrsku – pečovatelka (je zapsána do protokolu)**
* **písemně – elektronicky, na e-mailovou adresu ředitelky pečovatelské služby: kralickova@ps-benesov.cz**
* **písemně – poštou, na adresu: Pečovatelská služba okresu Benešov, Malé náměstí 2006, 256 01 Benešov**
* **písemně – vhozením do schránky Pečovatelské služby okresu Benešov v kterémkoli DPS**
* **telefonicky – ředitelka: tel. 317 728 258, koordinátorky okrsků**

**Stížnost můžete podat také anonymně.**

1. **Evidence a vyřízení stížnosti:**

* stížnost je vždy zaevidována
* stížnosti vyřizuje **ředitelka** Pečovatelské služby okresu Benešov, případně jí pověřená pracovnice – koordinátorka okrsku (nikdy pracovník proti kterému je stížnost vedena). Pokud obsah stížnosti směřuje proti ředitelce Pečovatelské služby okresu Benešov, je tato stížnost předána k vyřízení na Městský úřad v Benešově – zřizovateli organizace.
* stížnost je vyřízena bez **zbytečných průtahů** (nejlépe ihned), **nejpozději do 30 dnů** po podání stížnosti
* každá stížnost je vyřízena písemně a její vyřízení doručeno/předáno stěžovateli. Jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení uloženo do příslušné evidence, neboť není známo, komu má být doručeno, příp. pokud stížnost neobsahuje nějaké citlivé údaje nebo její vyřešení je vyvěšena na nástěnkách v DPS.
* opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutné je znovu přešetřovat, ale stěžovatel bude vždy vyrozuměn.

Pokud nebude stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízený organ, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv – jejich seznam je uveden níže.

1. Uživatel služby může podat také podnět ke zlepšení nebo změnu fungování služby. Podnět je řešen ústně a poskytovatel se jím také zabývá.
2. Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

* **Nadřízený orgán – Městský úřad města Benešov:**
  + adresa: Město Benešov, Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov
  + e-mail: [epodatelna@benesov-city.cz](mailto:epodatelna@benesov-city.cz)
  + web.: <http://www.benesov-city.cz/>
* **Krajský úřad Středočeského kraje**
* adresa: Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor sociálních věcí Krajského úřadu, Zborovská 11, 150 21 Praha 5
* tel.: (+420) 257 280 286
* e-mail: [karmelitova@kr-s.cz](mailto:karmelitova@kr-s.cz)
* web.: [www.kr-stredocesky.cz](http://www.kr-stredocesky.cz)
* **na Kancelář Veřejného ochránce práv:**
  + adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
  + tel.: (+420) 542 542 777
  + e-mail: podatelnazavináčochrance.cz
  + web.: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz/)
* **na Český helsinský výbor**
  + adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, nebo
  + tel.: (+420) **257 221 141**
  + **e-mail:** [alzbeta.kolumpekova@helcom.cz](mailto:alzbeta.kolumpekova@helcom.cz)
  + **web:** [http://www.helcom.cz](http://www.helcom.cz/)
* **na Asociaci občanských poraden**
  + adresa: Tachovské náměstí 3, 130 00 Praha 3.
  + tel.: (+420) 222 780 599
  + e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

web.: http://www.obcanskeporadny.cz

* **Inspekce poskytování sociálních služeb** 
  + adresa: Úřad práce České republiky - krajská pobočka v Příbrami, náměstí T. G. Masaryka 145, Příbram I, 261 01 Příbram 1
* **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
  + adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
  + tel.: (+420) 221 921 111
  + e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz).
  + web.: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz/)

**VII.**

**Ochrana osobních údajů**

Poskytovatel informuje uživatele o zpracování osobních údajů. Poskytovatel předal uživateli Informace o zpracování osobních údajů klienta sociální služby.

**VIII.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 25.05.2018.
2. Klient je s těmito Vnitřními pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby a jsou její nedílnou součástí.

V………………….. dne: …………………………..

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Uživatel |  | Poskytovatel |