

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### NÁZEV POSKYTOVATELE:

Generace Care z.ú., se sídlem Polní 974, 684 01 Slavkov u Brna

IČ: 04377371

Ředitelka: Elvíra Patáková

### KANCELÁŘ POSKYTOVATELE:

Generace Care z.ú.

Pastrnkova 13, 615 00 Brno-Židenice

### FORMA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: terénní

### CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- senioři

### VĚKOVÁ KATEGORIE:

- mladí dospělý (19 - 26 let)
- dospělí (27 - 64 let)
- mladší senioři (65 - 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

### PROVOZNÍ DOBA:

**Kancelář:** Pondělí + středa 8 – 15 hod. Mimo provozní dobu po telefonické domluvě.

**Doba poskytování služby:** PONDĚLÍ - NEDĚLE - 7:00 - 20:00 hodin včetně státních svátků

### KONTAKTY:

**TELEFON:** 773 750 537 - ředitelka, 603 519 056 - sociální pracovník, 720 073 401 – vedoucí pečovatelka

**E-MAIL:** generacecare@email.cz, generacecare.socialni@email.cz

**WEB:** www.generacecare.cz

## I. PŮSOBNOST

1. Tato "vnitřní pravidla" pro poskytování pečovatelské služby (dále jen "vnitřní pravidla") upravují blíže pravidla poskytování sociální služby - pečovatelské služby Generace Care z.ú. (dále jen "poskytovatel"). Tato vnitřní pravidla dále také doplňují pravidla uvedená ve "smlouvě o poskytování pečovatelské služby".

## II. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

### Poskytovatel má následující povinnosti:

- dodržovat při své činnosti platné účinné právní normy, tato "vnitřní pravidla" a ujednání "smlouvy o poskytování pečovatelské služby",
- přijímat a vyřizovat stížnosti,
- poskytovat podporu a pomoc uživateli v souladu s "individuálním plánem uživatele" a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců,
- dodržovat mlčenlivost a důvěrnost sdělených informací, chránit osobní údaje uživatele (výjimkou je oznámení závažného trestného činu a informací vyžádaných formální cestou Policii ČR v rámci vyšetřování konkrétního trestného činu),
- dbát na zachování důstojnosti a vůle uživatele,
- podporovat a co nejvíce rozvíjet aktivizaci a samostatnost uživatele s ohledem na jeho/její aktuální možnosti a stav,
- pracovník musí vést evidenci společné práce na řádných tiskopisech poskytovatele a odevzdávat přehled o jednotlivých úkonech k poslednímu pracovnímu dni v měsíci,
- informovat uživatele o doplňkových a návazných službách v případě potřeby,
- pracovník má povinnost dodržovat dohodnuté termíny návštěv v domácnosti
- zajistit kvalifikované zaměstnance, který bude vykonávat PS

### Poskytovatel má následující práva:

- ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanovením "smlouvy o poskytování pečovatelské služby",
- vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků uživatelů vůči svým zaměstnancům,
- vyžadovat plnění povinností uživatele vycházející ze "smlouvy o poskytování pečovatelské služby" a těchto "vnitřních pravidel",
- poskytovatel má právo na přerušování či ukončení služby v případě, že uživatel dlouhodobě/opakovaně nedodržuje dohodnuté kroky spolupráce a "vnitřní pravidla".
- v případě nedostatku personálu například z důvodu nemoci má poskytovatel právo na dobu nezbytně nutnou zabezpečit pouze nezbytné úkony pečovatelské služby: (hygienická péče, podání jídla, pomoc při orientaci v prostoru, přesuny) a teprve po jejich provedení provést další úkony (úklid, žehlení apod.). V tomto případě je nutné provoz omezit a s uživateli se dohodnout, které úkony lze přesunout nebo vynechat. Poskytovatel může požádat na dobu nezbytně nutnou, aby péči zajistila osoba, která žije ve společné domácnosti a je schopná péči vlastními silami zabezpečit.

## III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

### Uživatel má následující povinnosti:

- plnit povinnosti a pravidla uvedená ve "smlouvě o poskytování pečovatelské služby" a v těchto "vnitřních pravidlech", držet se "individuálního plánu uživatele",
- chovat se důstojným způsobem a způsobem nesnižujícím důstojnost zaměstnanců poskytovatele,
- podávat poskytovateli pravdivé a úplné informace, které popisují jeho/její životní situaci,

- dodržovat dohodnuté termíny návštěv, případně se z nich včas dohodnutým způsobem omlouvat,
- být při poskytování sociální služby v příčetném stavu (žádný alkohol, drogy).

#### **Uživatel má následující práva:**

- nebýt omezován v rozhodování a dalších činnostech vycházejících z právních norem upravujících dodržování lidských práv a základních svobod,
- uživatel má právo vyjádřit nesouhlas s pracovními postupy i s jednáním pracovníka/pracovnice,
- uživatel má právo na vyžádání nahlédnout, v kanceláři poskytovatele, do všech materiálů, které se o jeho/její osobě vedou,
- uživatel má právo na profesionální a spolehlivou službu a partnerský přístup
- uživatel má právo nahlížet do "metodiky služeb", kde je popsán způsob práce (poslání, cíle, ochrana práv uživatelů, atd.),
- uživatel má právo podat stížnost, kterou je možné sdělit telefonicky nebo osobně v kanceláři pečovatelské služby. Stížnosti se evidují v knize stížností. Při šetření stížnosti musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoba/y proti kterým stížnost směřuje a další osoby, které mohou podání doplnit nebo mohou pomoci v řešení stížnosti. Stížnost se musí vyřídit bez průtahů, neprodleně.

#### **IV.**

#### **ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Uživatel pravidelně a včas informuje ředitelku, vedoucí pečovatelské služby/sociálního pracovníka nebo vedoucí pečovatelku o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb a to osobně nebo telefonicky na výše uvedených číslech. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit přímo s pečovatelem/kou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit 2 dny předem. Při neodhlášení návštěvy pečovatele/ky, který/á je už na cestě k uživateli, bude uživateli účtována 1 hodina/130 Kč.

Změna pracovníka PS je možná po domluvě s vedením PS. Uživatel si nemůže určit pracovníky, kteří k němu budou docházet.

#### **V.**

#### **ZABEZPEČENÍ PŘÍSTUPU DO DOMÁCNOSTI UŽIVATELE**

Je-li potřeba zajistit při poskytování služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Předání klíčů je zaznamenáno v kartě uživatele. Pokud uživatel není delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá pracovník klíče ředitelce nebo sociálnímu pracovníkovi PS. Klíč je uzamčen v trezoru v kanceláři PS.

Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatele/ky a nelze uživateli klíč předat (bezvědomí), je pečovatel/ka povinna po řádném uzamčení bytu klíč odevzdat ředitelce nebo sociálnímu pracovníkovi, která/ý poté klíč uzamkne do trezoru v kanceláři PS.

#### **VI.**

#### **FINANČNÍ HOTOVOST NA NÁKUPY**

Pokud uživatel požaduje po pečovateli/ce, aby mu obstarala nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, pak je uživatel povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Pečovatel/ka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží uživateli účetní doklad, případně vrátí zbytek peněz. Předání peněžní hotovosti se provádí oproti podpisu.

## VII. STŘET ZÁJMŮ

Střet zájmů je obecně definován jako oprávněný požadavek ze strany uživatele i poskytovatele.

Situace střetu zájmů:

### 1. Příbuzenský nebo osobně blízký vztah uživatele a pracovníka

**Situace:** uživatel služby má s pracovníkem organizace příbuzenský nebo osobně blízký vztah

**Způsob řešení:** V případě, že uživatel služby je člověk pracovníkovi osobně blízký či známý, musí být poskytováním služby, pokud je to možné, pověřen jiný zaměstnanec.

Pokud to možné není, zaměstnanec spolu se svým nadřízeným posoudí, zda je schopen poskytovat tomuto uživateli objektivně kvalitní službu, a zda nebude ovlivněn tím, že se jedná o známého, nebo rodinu. Jakékoliv jednání, které by mohlo daného jedince zvýhodňovat nebo nezvýhodňovat, je nepřijatelné.

Všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti. Průběh poskytování služby takovému uživateli je nadřízeným pracovníkem průběžně monitorován a vyhodnocován.

### 2. Způsob výkonu sjednané služby

**Situace:** pracovník pečovatelské služby má na formu, kvantitu i kvalitu služby jiný názor, než uživatel. Uživatel vyžaduje při vykonávání sociálních služeb nestandardní postupy náročnější pro pracovníka časově, pracně, odborně.

**Způsob řešení:** Pracovník respektuje volbu a vůli uživatele. Poskytuje však pouze takové služby, které jsou domluveny, žádány a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální situace nabízí uživateli rozšíření služeb nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky uživatele.

### 3. Vzájemná pravidla slušného jednání

**Situace:** Uživatel se k pracovníkům pečovatelské služby chová vulgárně, hrubě, nevhodně, agresivně. Jde o situace, kdy se uživatel chová k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení osobní důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí. Jde např. o fyzické napadání pracovníků pečovatelské služby, vulgární chování, prokazatelně nepravdivé obviňování, nezabezpečení domácích zvířat, atd.

**Způsob řešení:** V případě, že není přímo ohrožena bezpečnost pracovníků pečovatelské služby, musí výpovědi uzavřené smlouvy předcházet **nejméně 1 jednání** zaznamenané v dokumentaci uživatele. Při jednání bude uživatel upozorněn na možnost okamžité výpovědi služby v případě pokračování jeho nežádoucího chování a budou mu nabídnuty kontakty na jiné poskytovatele srovnatelných služeb.

V případě, kdy je **ohrožena bezpečnost pracovníků pečovatelské služby** má poskytovatel možnost ukončit službu a vypovědět smlouvu.

### 4. Přijímání darů od uživatelů, osob uživatelům blízkých

**Situace:** uživatel nabízí pracovníkovi organizace dar, poskytovatel obdarovává uživatele

**Způsob řešení:** Pokud je pracovníkovi nabídnut dar, pokusí se jej odmítnout (např. uvede, že je za práci placen, že si nabídky váží, ale mu ústní ocenění dárce). Pokud dárce na daru trvá, případně v něm nepřijetí daru vyvolává pocit nevole či urážky, pracovník dar přijme. Pracovník může přijmout pouze hmotně nevýznamný dar.

Podle nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., § 2067, *je darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby.*

Pokud však uživatel nebo blízká osoba uživatele na obdarování trvá, obdarování je skutečně svobodnou, nikým a ničím neovlivnitelnou vůlí dárce, je osoba, která provozuje zařízení oprávněna dar přijmout. Dárce nebo

jemu blízká osoba musí dar poskytovat vážně, určitě, průkazně a srozumitelně a na druhé straně jednání příjemce daru nesmí být v rozporu s dobrými mravy.

## 5. Zájem uživatele je v rozporu s veřejným zájmem

**Situace:** rozpor mezi spoluprací s Policií a orgány činnými v trestním řízení a právem uživatele na soukromí

**Způsob řešení:** dle platných zákonů jsou zaměstnanci při plnění svých úkolů povinni vyhovět orgánům Policie ČR a dožadujícím orgánům činným v trestním řízení (například státní zastupitelství). To znamená, že pracovník je povinen na výzvu Policie, popř. jiného orgánu činného v trestním řízení, podat nezbytné vysvětlení, které by mohlo přispět k objasnění skutečností důležitých pro odhalení trestného činu nebo přestupku, vypátrání hledané nebo pohřešované osoby, aj. O jakémkoliv kontaktu s výše uvedenými orgány, informují pracovníci ředitelku organizace a konzultují s ní případný další postup.

Při spolupráci s výše uvedenými orgány je třeba dbát, aby jakékoliv informace o uživateli služby byly požadovány jen v souvislosti s vyšetřováním trestného činu nebo přestupku, aby bylo co nejvíce zachováno právo na soukromí uživatele.

## VIII.

### ZJEDNODUŠENÝ NÁVRH NA PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK NEBO STÍŽNOSTÍ

#### NEJSTE SPOKOJENÍ S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU?

#### Můžete si stěžovat

#### KOMU?

- Ředitelce Generace Care z.ú. – Elvíra Patáková, tel.: **773 750 537**, e-mail: **generacecare@email.cz**
- Vedoucí pečovatelské služby/sociální pracovnice Generace Care z.ú. – Bc. Lucie Mrázková, DiS., tel.: **603 519 056**, e-mail: **generacecare.socialni@email.cz**

Vaše stížnost bude vyřízena bezpečně a spravedlivě, do 30 dnů.

#### Prověření postupu společnosti při vyřizování stížnosti

Pokud nejste spokojeni s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se následně obrátit na nadřízené orgány či instituce, které se Vaší stížnosti budou dále zabývat a prověřit postup Pečovatelské služby Generace Care z.ú. při vyřizování Vaší stížnosti.

#### Můžete se obracet na:

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, který se zabývá hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb: Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 449/3, Brno 601 82, tel.: **541 651 111**.
- **Magistrát města Brna**, Dominikánské nám.1, Brno 601 67, tel.: **542 171 111**

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni a nevíte si s dalším postupem rady, nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete využít bezplatnou Informační linku a linku důvěry pro seniory ELPIDA, tel: 800 200 007.

#### Další instituce, které se zabývají ochranou lidských práv:

- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: **542 542 111, 542 542 888**, E-mail: **podatelna@ochrance.cz**

## VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

PS Generace Care z.ú. i uživatel se zavazují, že v případě ukončení poskytované služby budou vzájemné pohledávky vyrovnány.

Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 2.1.2016

Aktualizace: 12.5.2016

Aktualizace: 1.7.2016

Aktualizace: 1.10.2017

Aktualizace: 2.5.2018

Uživatel je s těmito "vnitřními pravidly" seznámen při podpisu "smlouvy o poskytování pečovatelské služby" a je srozuměn s tím, že jsou její nedílnou součástí.

Vypracovala: Bc. Lucie Mrázková, DiS. - vedoucí pečovatelské služby/sociální pracovník

Schválila: Elvíra Patáková - ředitelka