



VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pravidla popisují vztahy mezi uživatelem a pracovníky pečovatelské služby, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O POSKYTOVATELI:

Název: PROSAZ, z. ú. */dále jen poskytovatel/*

Právní forma: ústav

Sídlo: Kodymova 2526, Praha 5 – Stodůlky, 158 00

IČO: 43005853

Registrace: Městský soud v Praze – U 306

Statutární zástupce: Ing. Iveta Pešková – ředitelka

Vedoucí pečovatelské služby: Mgr. Vít Čapek

Kontaktní informace pro uživatele: tel: **251 61 44 69**, mobil: **777 701 805**,

e-mail: zsz@prosaz.cz , socialnisluzby@prosaz.cz

Další informace: www.prosaz.cz

2. POSLÁNÍ:

Pečovatelská služba Prosaz je registrovaná sociální služba, jejímž posláním je poskytování terénní služby lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení tak, aby je podpořili v aktivním řešení jejich nepříznivé sociální situace a v jejich snaze žít v domácím prostředí.

3. CÍLE:

- přispět ke kompenzaci ztráty dovedností a schopností uživatele způsobené zdravotním postižením, věkem nebo chronickým onemocněním
- umožnit člověku v obtížné sociální situaci žít v důstojných podmínkách způsobem, který se nejvíce podobá způsobu, kterým žil doposud
- podporovat rozvoj samostatnosti a aktivního řešení nepříznivé sociální situace
- vycházet z individuálních potřeb uživatele a napomáhat dosažení jeho cíle, který je vymezen v individuálním plánu uživatele
- poskytovat služby kvalitně a vždy v zájmu klientů

4. ROZSAH A VYÚČTOVÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:

A.) Pečovatelskou službu poskytujeme v souladu se zákonem o sociálních službách v platném znění (**č. 108/2006 Sb.**) ustanovení o pečovatelské službě je uvedeno v **§ 40**, přičemž jednotlivé úkony jsou vymezeny vyhláškou **č. 505/2006 Sb.** Poskytovateli je tímto dána povinnost uživatelům s platnou smlouvou standardizované úkony poskytovat.

Standardizované úkony:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně
- c) pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Fakultativní služby: Nad rámec služeb uvedených v bodu 4., A.) je možné dohodnout poskytování služeb, které zákon nespécifikuje, jsou tudíž nenárokové. Poskytují se pouze v případě, pokud to umožňují schopnosti a dovednosti poskytovatele, jakož i jeho kapacita. Cena takové fakultativní služby je stanovena skutečnými náklady potřebnými k jejímu vykonání.

B.) Úkony pečovatelské služby jsou poskytovány ve třech režimech:

I. Denně včetně sobot a nedělí v době mezi 7:00 a 21:00 hodinou (po domluvě a v závislosti na momentální situaci uživatele je možné službu poskytnout v režimu viz. bod II.). Běžnou službu je nutné objednat nejpozději dva pracovní dny předem v době od 8:00 do 17:00 hod. Objednávky jsou přijímány na dispečinku organizace na adrese Praha 5 - Stodůlky, Kodymova 2525/2, PSČ: 158 00 osobně nebo telefonicky na číslech 251 614 469 nebo 777 701 805, případně e-mailem na adrese dispecink@prosaz.cz. **Služba je realizována na celém území hlavního města Prahy.**

II. Ve všední dny od pondělí do pátku v časovém rozmezí mezi 21:00 a 6:00 hodinou a o víkendech od pátku od 21:00 do pondělí 6:00 hodin. Službu je možné objednat telefonicky na dané časové rozmezí kdykoliv, včetně nočních časů, s okamžitou kapacitou 1 uživatel. **Služba je realizována na celém území hlavního města Prahy.**

III. Denně včetně sobot a nedělí v době mezi 21:00 a 6:00 hodinou **pouze na adrese Hornomlýnská 1255/6, 140 00 Praha 4 - Chodov. Vyjma času od 1:00 – 3:00**, kdy pracovník má k dispozici služební vůz, který umožní výjezdy ke klientům noční terénní služby. Tito klienti musí bydlet v blízkosti domu Hornomlýnská 1225/6, Praha 4. Po dokončení výjezdů se noční pečovatelka vrací služebním vozem na základnu Hornomlýnská. Pokud si v tomto čase zavolá o pomoc klient z domu Hornomlýnská, pečovatelka vyhodnotí naléhavost situace: **Neurgentní případ:** Klient počká na návrat pečovatelky (přibližně do 3:00). **Urgentní případ:** Pečovatelka se vrací ihned a péče u klientů v okolí je odložena. Klienti budou o této situaci dopředu informováni. Pracovník objekt v ostatních časech neopouští. Službu je možné objednat telefonicky na tel.: 777 090 002, na dané časové rozmezí kdykoliv, včetně nočních časů, s okamžitou kapacitou 1 uživatel. Režim je pohotovostního charakteru, klienti/obyvatelé domu si službu objednávají na zavolání. Tato služba není určena k dlouhodobé péči na stabilně nasmlouvané časy. Službu je možné objednat dopředu např. na přesun z vozíku na lůžko při návratu z koncertu, divadla, z rodinné oslavy apod., tedy v situaci, kdy klient služby ví, že se vrátí v určitý čas a nemá nikoho, kdo by ho uložil. V opačném případě provádíme pouze neodkladné pohotovostní úkony v rámci péče o vlastní osobu, tedy v podobě pomoci s osobní hygienou, pomoc při použití WC, pomoc s výměnou inkontinenčních pomůcek, pomoc při polohování na lůžku, pomoc při přesunech z vozíku na lůžko a zpět, s oblékáním a svlékáním, pomoc při krizových situacích, jako je například pád, a s uložením do postele, kdy maximální délka úkonu činí 30 minut. Pouze v krizových případech může být jinak. V rámci tohoto režimu se neposkytují úkony, které si klient může zajistit v rámci dostupných denních sociálních služeb. Neposkytují se tedy úkony, jako: pomoc s uklidem domácnosti, donášky, údržba domácnosti, nákupy, doprovody, dovozy, praní, žehlení, opravy prádla, pomoc při přípravě jídla a pomoc při zajištění chodu domácnosti. Během služby v tomto režimu vyjma uvedeného času na výjezd, vykonává pracovník pravidelné pochůzky po budově, kdy každou hodinu obchází celý dům a minimalizuje tak krizové situace, kdy klient volá z bytu o pomoc, vznik požáru, havárie vody apod. V případě potřeby má pracovník povinnost ihned obyvateli domu pomoci. Před pravidelnou pochůzkou má přednost předem objednaná péče. Noční služba Hornomlýnská spolupracuje s terénní noční službou z Kodymovy. Pokud klient z okolí Hornomlýnské (lokality Chodov, Jižní Město, Háje) zavolá na dispečink, vyjíždí k němu noční služba Hornomlýnská, pouze v uvedený čas na výjezd.

C.) Cena služby je stanovena sazbou 150 Kč/1 hod. a je stanovena v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Započítává se skutečně spotřebovaný čas včetně času nezbytného k poskytnutí služby. Pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše



úhrady se poměrně krátí.

5. CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ:

Pečovatelská služba je poskytována lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.

Cílovou skupinou nejsou děti do 16 let věku, osoby s těžkým mentálním postižením, osoby bez přístřeší a dále osoby závislé na alkoholu a jiných toxických látkách a osoby s agresivním chováním. Do cílové skupiny také nepatří osoby, u kterých by služba nahrazovala veřejně dostupné služby.

6. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O PEČOVATELSKOU SLUŽBU:

A. Osoby s oprávněním jednat se zájemcem a uzavírat smlouvy o poskytování služeb:

- Vedoucí služby
- Ředitel rozvoje a vzdělávání
- Statutární zástupce organizace
- Sociální pracovník
- Na základě písemného pověření statutárním zástupcem jiný pracovník organizace

B. Průběh jednání se zájemcem o službu

Kdo jedná:

- zájemce o službu; v případě, že zájemce má zákonného zástupce, je nutná i jeho přítomnost
- kompetentní pracovník organizace

Jednání se dále může zúčastnit:

- vyžaduje-li to zdravotní stav zájemce a vzniká-li obava nad vážností zdravotního stavu, může být požadována přítomnost ošetřujícího či odborného lékaře, terapeuta či jiného odborného pracovníka
- na přání zájemce rodinní příslušníci
- v případech, kdy se není možné se zájemcem dorozumět ústně v českém jazyce, je požadována přítomnost tlumočnicka (ve znakovém jazyce, v cizím jazyce) nebo další osoby, která zájemci rozumí a je schopna překladu do českého jazyka
- u zájemců ve zvláště obtížné sociální situaci je možné požadovat přítomnost sociálního pracovníka místně příslušného sociálního odboru (městské části, obecního úřadu)
- po vzájemné dohodě a na žádost zájemce je možná přítomnost i dalších třetích osob

Jednání se nesmí zúčastnit:

- osoby cizí, nijak nespojené se zájemcem či poskytovatelem
- osoby, které by svojí přítomností rušily průběh jednání se zájemcem
- osoby, které jedna ze stran označí jako nežádoucí – s výjimkou osob uvedených v odstavci „kdo jedná“

Kde se jedná /jednání se zájemcem o službu probíhají dle dohody s uživatelem/:

- v bytě uživatele
- na pracovištích organizace PROSAZ
- na dalších místech (např. ve zdravotnickém zařízení, pokud je účelem připravit smlouvu před návratem z hospitalizace, apod.)

Základní pravidla:

- představení pracovníka



- seznámení uživatele s organizací a jejím posláním
- seznámení uživatele s podmínkami přijetí, s podmínkami smlouvy a s podmínkami a způsoby ukončení smlouvy
- seznámení uživatele s cenovými podmínkami a způsoby úhrad služeb
- seznámení uživatele s provozními podmínkami organizace
- zjištění požadavků zájemce
- podpora uživatele v definici svých cílů
- délka jednoho jednání zpravidla nepřesahuje 30 minut z důvodu udržení koncentrace
- jedná-li se o zájemce se zhoršeným zrakem, je použita na tiskovinách větší velikost písma
- u nevidomých je možné nabídnout zvukovou nahrávku vzoru smlouvy, případně vnitřních pravidel. Pokud má zájemce možnost čtecího zařízení v PC, je možné mu zaslat potřebné dokumenty e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody

7. ROZSAH POSKYTOVANÝCH A ZJIŠŤOVANÝCH INFORMACÍ:

Poskytované informace

Při prvním kontaktu zájemce o službu poskytneme základní informace v rozsahu Informačního letáku. Navíc je možné poskytnout informace o historii organizace PROSAZ a jejích dalších aktivitách. Mohou být také poskytovány informace týkající se vlastního průběhu pečovatelské služby a přibližného časového harmonogramu. Zájemci jsou předány další kontakty, především na web organizace PROSAZ, kde jsou dostupné podrobné informace ohledně vnitřních pravidel, náhled smlouvy a aktuální ceník. Případně jsou mu tyto dokumenty předány.

Zjišťované informace

Při prvním pohovoru se zájemcem je zjišťována skutečnost, v jak nepříznivé sociální situaci se nachází, a zda se vůbec v nepříznivé sociální situaci nachází. Dále jsou zjišťovány jeho cíle, co od poskytnutých služeb očekává. Zájemce je dále seznámen s vnitřními pravidly o poskytování služeb, na požádání je mu případně předán čistý formulář smlouvy k nahlédnutí. Zájemce je dále informován o způsobu podání stížností.

Při jednání se zájemcem o službu je zjišťováno především:

- stupeň závislosti – ve vztahu k náročnosti poskytování pečovatelské služby
- potřeby ve zdravotní oblasti, pokud přímo souvisí s poskytováním pečovatelské služby
- požadované služby
- četnost služeb
- požadovaná časová dotace
- další požadavky zájemce

Nabídka služeb

Na základě zjištěných informací nabídneme zájemci služby, které se co možná nejvíce přibližují jeho představám a napomohou naplnit jeho osobní cíle.

Příprava smlouvy

Nad rámec obecných zjišťovaných informací se dále zjišťují:

- celé jméno
- trvalý pobyt
- přesná adresa poskytování služeb
- datum narození
- telefonické spojení, e-mail
- telefonické spojení, e-mail na alespoň jednu blízkou osobu, pokud to vyžaduje alespoň jedna ze smluvních stran



- stupeň závislosti dle § 8 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – požadováno pro vyúčtování dotací kraje a MPSV

Další zjišťované informace

V opodstatněných případech mohou být zjišťovány rodinné poměry či osoby žijící ve společné domácnosti zájemce.

Smlouvu uzavírá vždy kompetentní pracovník organizace.

8. FORMA VÝSTUPŮ Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM:

Z jednání se zájemcem je kompetentním pracovníkem vyhotoven zápis, který slouží jako podklad pro smlouvu. Pro zápis se používá standardizovaný formulář - *Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu*. Záznamy jsou poté součástí dokumentace zájemce o službu, které jsou uloženy v pracovně vedoucího služby na adrese Střelnická 1680/8, Praha 8, a jsou členěny na jednání bez následně uzavřené smlouvy a jednání, z nichž je jako konečný výstup smlouva.

9. PRAVIDLA ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU:

Zájemce o službu může být odmítnut v případech, kdy:

- nespadá do cílové skupiny pečovatelské služby PROSAZ
- PROSAZ nedisponuje dostatečnou kapacitou
- požaduje služby, které PROSAZ neposkytuje
- pokud zájemce již měl uzavřenou smlouvu na poskytnutí téže služby a byla mu vypovězena v době kratší než 6 měsíců před novou žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících z této smlouvy

Dojde-li k odmítnutí zájemce o služby, je vždy proveden zápis o důvodech, pro které byl odmítnut, a jsou mu nabídnuty alternativní sociální služby jiných subjektů. Pro tyto případy je vytvářen adresář dalších poskytovatelů sociálních služeb. Na žádost zájemce, který byl odmítnut, je vystaveno písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí.

10. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:

Osoby s oprávněním uzavírat smlouvy o poskytování služeb:

- vedoucí služby
- ředitel rozvoje a vzdělávání
- statutární zástupce organizace
- sociální pracovník
- pracovník organizace na základě písemného pověření statutárním zástupcem

a.) Smlouva o poskytování služeb se uzavírá vždy písemně a upravuje vztahy mezi poskytovatelem a příjemcem služby. Poskytovatel eviduje všechny uzavřené smlouvy tak, aby bylo zabráněno nakládat s nimi neoprávněným osobám. Stejně pravidlo platí i pro dílčí údaje ze smluv, především pak pro osobní údaje uživatele.

b.) Smlouvu vždy uzavírá kompetentní pracovník organizace PROSAZ a uživatel nebo jeho zákonný zástupce.

c.) V případech, kdy není možné se se zájemcem dorozumět ústně v českém jazyce, je požadována přítomnost tlumočnicka /ve znakovém jazyce, cizím jazyce/, nebo osoby, která zájemci rozumí a je schopna mu srozumitelně přeložit potřebné informace.

d.) Při jednání nesmí být přítomna žádná další osoba, kterou jedna ze stran označí jako „nežádoucí“ s výjimkou výše uvedených (**bod b.**), jejíž přítomnost by narušovala průběh jednání,



která nemá se zájemcem, ani poskytovatelem žádnou vazbu.

e.) Jednání o uzavření smlouvy probíhá v bytě zájemce, nebo na pracovištích organizace PROSAZ, případně ve zdravotnickém zařízení, pokud se jedná o zajištění pečovatelské služby po propuštění z hospitalizace.

Identifikační údaje

Smluvní strany jsou označeny tak, aby nemohlo dojít k záměně či chybné identifikaci, a to především uživatele služeb.

Služby

- Standardizované úkony
- Fakultativní služby – jsou-li sjednány

Výše úhrady za poskytované služby

Výše úhrady za poskytování pečovatelské služby je účtována dle přiloženého ceníku, pokud je účtována hodinovou sazbou, je účtována podle skutečně spotřebovaného času a času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí /bod 4., odst. C/.

Forma vyúčtování a způsoby placení

- Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování za pečovatelskou službu za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 12 pracovních dnů následujícího měsíce.
- Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do konce kalendářního měsíce, ve kterém mu poskytovatel vyúčtování předložil.
- Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu poskytovateli v hotovosti nebo na bankovní účet poskytovatele č.: 103247540/0300 vedený u ČSOB a.s.
- V případech, kdy je smlouva sepsána na jednorázový úkon nebo na dobu kratší než jeden rok, je úhrada za služby vybírána v hotovosti ihned po jejím vykonání, není-li v Individuálním plánu dohodnuto jinak. Na tyto platby je vystaven přijímající osobou pokladní doklad.
- V případech, kdy uživatel nezruší plánovanou službu do 17 hodin, den před termínem požadované služby, může být poskytovatelem požadována úhrada ve stejné výši, jako kdyby služba byla řádně vykonána.
- Případné přeplatky na úhradách za služby je PROSAZ povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování uživateli doručit nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. PROSAZ je povinen přeplatek vrátit uživateli v hotovosti nebo převodem na účet nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen doručit vyúčtování tohoto přeplatku.

Výpovědní důvody a lhůty

- Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, bez výpovědní lhůty.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) Pracovník je během služby fyzicky napaden uživatelem nebo osobou či zvířetem vyskytující se v domácnosti uživatele.
 - b) Uživatel nebo osoba vyskytující se v domácnosti uživatele se chová k pracovníkovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
 - c) Uživatel i po druhém písemném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají z



Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby.

- d) Uživatel přestane splňovat kritéria cílové skupiny služby, uvedené ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby.
- e) Uživatel nevyužívá služeb po dobu delší než 12 měsíců.

V případech a) až e) je smlouva vypovězena s okamžitou účinností, smlouva tedy končí v okamžiku podání výpovědi poskytovatelem.

f) Uživatel nezaplatí úhradu za poskytování služby dle pravidel uvedených v článku III. této smlouvy, a to ani do termínu stanoveného v upomínce.

g) Uživatel opakovaně porušuje pravidla pro rušení již objednaných služeb uvedené v článku II, bodě 5. Za porušení těchto pravidel se nepovažuje zrušení služby z důvodu nečekaných krizových situací (hospitalizace uživatele apod.).

V případech f) až g) činí výpovědní lhůta 21 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli doručena.

11. PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY:

Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb uživatele. Při plánování služby je každému uživateli přidělen klíčový pracovník. Jedná se o pracovníka poskytovatele, který má přidělený určitý okruh uživatelů, pro něž je kontaktním pracovníkem za poskytovatele. Klíčový pracovník může zpracovávat Individuální plán a účastnit se jednání s uživatelem, pro něhož je klíčovým pracovníkem. Klíčového pracovníka přiděluje vedoucí služby, dle svého uvážení. Klíčový pracovník může být změněn na základě přání uživatele.

Kdo plánuje služby

- Plánování služeb provádí uživatel společně s vedoucím služby, sociálním pracovníkem popř. s instruktorkou (případně jinou pověřenou osobou) nebo s klíčovým pracovníkem uživatele. Plánování se dále mohou zúčastnit osoby označené uživatelem.
- Revizi a aktualizaci plánů provádí sociální pracovník, vedoucí služby (případně jím pověřená osoba) nebo klíčový pracovník uživatele.

Individuální plán

Individuální plán /dále jen IP/ je souhrn osobních cílů, kterých chce uživatel dosáhnout ve spolupráci s organizací PROSAZ. Jedná se vždy o cíle konkrétního uživatele a vychází se z jeho individuálních potřeb. IP je vyhotoven vždy písemně a je přílohou smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

- IP se vypracovává pro každého uživatele samostatně.
- V IP je zřetelně definováno a vymezeno poskytování služeb.
- Pečovatel sjednanou službu vykonává v míře stanovené v IP.
- Výkon služby se může lišit pouze v případech, pokud vážné okolnosti nedovolují službu vykonat tak, jak byla naplánována.
- Činnosti, které se poskytují uživateli, jsou v IP podrobně popsány, včetně rozsahu, postupu poskytování, způsobu poskytování, materiálních a personálních požadavků. Pokud je požadováno podávání léků, lze tuto činnost poskytovat pouze výjimečně v odůvodněných případech a tato činnost pak musí probíhat ve zvláštním režimu zvýšené opatrnosti a musí být přesně popsána v IP.
- V IP je uveden postup řešení rizikových situací, které mohou nastat při výkonu pečovatelské služby a to konkrétně pro každou službu zvlášť.



- V postupech jsou definovány nebezpečné situace, které mohou nastat. Vymezují se také postupy, které riziko vzniku nebezpečných situací minimalizují.
- Při plánování pečovatelské služby musí být brán zřetel na možnosti uživatele tak, aby byla zachována v nejvyšší možné míře jeho samostatnost, uplatnění vlastní vůle a právo rozhodování.

Kdo využívá IP

- uživatel
- pečovatel /pečovatelé se seznamují s IP uživatele před zahájením výkonu služeb, tak aby se mohli na službu připravit a řádně ji za dohodnutých podmínek vykonat/
- vedoucí služby, sociální pracovník nebo pověřený pracovník

Aktualizace IP

V průběhu poskytování služby je IP aktualizován tak, aby odpovídal skutečným potřebám uživatele. IP uživatel aktualizuje prostřednictvím svého klíčového pracovníka, sociálního pracovníka či vedoucího služby, resp. pověřeného pracovníka. Aktualizace probíhá pravidelně, nejpozději však 6 měsíců od stanovení cíle.

12. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Uživatelé služeb, případně zájemci o službu, si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Kdo si může stěžovat

Právo podat stížnost má každý uživatel nebo zájemce o sociální službu. Stížnost může podat i další osoba, která se domnívá, že sociální služby jsou vykonávány v rozporu s předpisy, nebo nekvalitně. Uživatel nebo zájemce má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Na co může být podána stížnost

Stížnost ze strany uživatele, zájemce může být podána na vše, co se týká poskytování pečovatelské služby, počínaje jednáním se zájemcem, přes vlastní poskytování služeb až po jejich ukončení.

Jakou formou jsou přijímány stížnosti

Stížnosti jsou přijímány telefonicky, elektronickou poštou, písemně nebo při osobní návštěvě. Bude-li stížnost podána ústně, bude vyhotoven písemný záznam o této skutečnosti. Forma stížnosti není přesně stanovena.

Každá stížnost by měla obsahovat:

- identifikaci toho, kdo podává stížnost
- předmět stížnosti, včetně časového upřesnění
- jsou-li známa, tak konkrétní jména osob, na které je stížnost podávána
- návrh řešení stížnosti

Kdo je oprávněn přijmout stížnost:

- Pracovník operačního centra v pracovní dny od 8 do 17 hodin.
- Vedoucí služby, ředitel rozvoje a vzdělávání nebo pověřený pracovník.

Kdo stížnosti vyřizuje

Všechny stížnosti vyřizuje vedoucí služby, který v případě potřeby může k řešení přizvat



statutárního zástupce organizace PROSAZ nebo sociálního pracovníka PROSAZu. V případech, kdy je podána stížnost na vedoucího služby, tuto stížnost řeší statutární zástupce organizace. Osoba, která stížnost vyřeší, vyhotoví o tom zápis, se kterým je seznámen stěžovatel.

Odvolání, další řešení

Uživatel má právo nesouhlasit s vyřešením stížnosti a v rámci obecně platných právních předpisů může stížnost postoupit dále (např.: sociální odbor městské části, magistrátu, MPSV, Policie ČR apod.)

Kontaktní informace pro podání stížnosti:

telefonicky: 251 61 44 69, 777 701 805

e-mail: socialnisluzby@prosaz.cz, dispecink@prosaz.cz

Poštou, osobně: PROSAZ, z. ú., Kodymova 2526, 158 00 Praha 5

13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ:

Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele v rámci plnění Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a v rámci plnění právní povinnosti, především zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zpracování probíhá v souladu s příslušnými právními normami o ochraně osobních údajů, především se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Pracovníci poskytovatele, kteří mohou přijít do kontaktu s osobními údaji, jsou vázáni písemným slibem mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

Informace a údaje o uživateli, především záznamy ze vzájemných jednání, písemná smlouva o poskytování sociálních služeb a individuální plán služby včetně plánu rizikových situací jsou uloženy v osobní složce uživatele. Oprávnění k nahlížení do dokumentace má uživatel, statutární zástupce poskytovatele, vedoucí služby, ředitel rozvoje a vzdělávání nebo instruktorka, sociální pracovník, klíčový pracovník, pečovatel a operátor v souvislosti s poskytováním služby.

Případný požadavek na nahlížení do dokumentace sdělí uživatel operačnímu centru podobným způsobem, jakým objednáva služby. Nahlédnutí je mu následně bez zbytečného odkladu umožněno vedoucím služby, resp. sociálním pracovníkem, v pracovně vedoucího. V odůvodněných případech je možné domluvit s vedoucím služby, resp. sociálním pracovníkem, nahlédnutí na jiném místě.

14. ZÁSADY:

- RESPEKT - vnímáme každého člověka jako jedinečnou bytost, bez ohledu na jeho původ, věk, pohlaví, náboženské vyznání, sexuální orientaci, politické přesvědčení, zdravotní stav, etnickou příslušnost, či ekonomickou situaci.
- INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP - ke každému uživateli přistupujeme individuálně, bez stereotypů a předsudků, s empatií a především tak, abychom napomáhali dosažení jeho cílů dle IP.
- MLČENLIVOST A DISKRÉTNOST – pracovníci organizace zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem svého povolání.
- PARTNERSTVÍ – spolupráce uživatele, rodinných příslušníků, či jiných pomáhajících osob a zaměstnanců PROSAZ je vztahem rovnocenným, založeným na vzájemné úctě a respektu.
- ODBORNOST – pracovníci organizace PROSAZ splňují požadavky na vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb. Své znalosti nadále rozšiřují v celé oblasti sociální práce.



15. ZAMEZENÍ PŘÍSTUPU K FINANČNÍ HOTOVOSTI A CENNOSTEM:

- Uživatel je povinen zajistit, aby poskytovatel neměl přístup k finanční hotovosti či cennostem, jejichž zcizením by došlo k újmě uživatele. Toto neplatí, pokud uživatel svěří konkrétní finanční hotovost poskytovateli za účelem pořízení nákupu. V takovém případě předá uživatel písemný seznam konkrétních položek, které chce nakoupit, včetně uvedené částky, kterou svěřuje. Pokud uživatel není schopen zajistit zamezení přístupu k finanční hotovosti nebo cennostem, neodpovídá poskytovatel za jejich případnou ztrátu nebo zcizení.
- Uživatel může za níže uvedených podmínek předat poskytovateli klíč od svého bytu pro případ **poskytnutí první pomoci nebo jiné pomoci**. Uživatel v takovém případě zajistí, aby hlavní vchod do bytu byl zamykán dvěma na sobě nezávislými zámky. Uživatel pak předá poskytovateli klíč pouze od jednoho ze zámků, který umožňuje samostatné otevírání bytu, v zalepené obálce, s jeho vlastnoručním podpisem přes přelepené spoje. Tento klíč může být použit v případě akutního ohrožení života nebo zdraví, při zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů. Poskytovatel v případě použití tohoto klíče sepíše protokol o použití klíče se zdůvodněním jeho použití a předá klíč uživateli k opětovnému uložení do zalepené obálky s jeho vlastnoručním podpisem přes zalepené spoje. Uživatel při odchodu z bytu musí uzamykat zejména ten zámek, od kterého nepředal klíč poskytovateli, aby nebylo možné použít klíč v době jeho nepřítomnosti. Pokud není uživatel schopen klíč sám zapečetit, např. při náhlé krizové situaci, přizve pracovník poskytovatele k zapečetění další osobu. Na obálku uvede kromě data i přesný čas zapečetění, jména přítomných osob a okamžitě informuje další pracovníky poskytovatele – operátora a vedoucího služby, případně jiného nadřízeného. Podobným způsobem dle předchozího odstavce může být druhý zámek nahrazen elektronickým zabezpečovacím systémem. Na žádost uživatele, v případě, že z důvodu těžkého zdravotního postižení není schopen sám otevřít, je možné předat klíč na základě předávacího protokolu o předání klíčů. Protokol o předání klíčů je v takovém případě přílohou smlouvy. I v tomto případě platí pravidlo druhého zámku, který uživatel zamyká, pokud opouští byt, aby nebylo možné použít klíč, který má k dispozici poskytovatel, ke vstupu do bytu uživatele v době jeho nepřítomnosti. Poskytovatel o předávání klíčů pracovníkům v přímé péči vede záznamy. Pracovníci si vyzvedávají klíč na pracovišti organizace PROSAZ oproti svému podpisu. Klíče jsou uloženy v trezoru tamtéž.
- Poskytovatel nenes odpovědnost za škody vzniklé nedodržením postupu ze strany uživatele uvedeného v předchozích odstavcích.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. 2. 2025

Ing. Iveta Pešková
Ředitelka

Mgr. Vít Čapek
vedoucí služby