

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DENNÍHO STACIONÁŘE (platnost od 1. prosince 2021)

1. KDO JSME DENNÍ STACIONÁŘ

- je ambulantní sociální služba
- nachází se v sídle organizace v Lounech, ve Fügnerově ulici 1668, v pravém křídle, v 1. patře budovy
- přístup do denního stacionáře je bezbariérový
- trvalý pobyt klienta mimo Louny není faktorem, který by znemožňoval poskytnutí služby
- nejedná se o zdravotnické zařízení, zdravotní služby má každý uživatel zajištěny svým ošetřujícím lékařem
- zřizovatelem Městské pečovatelské služby s denním stacionářem, příspěvkové organizace, je Město Louny
- službu denního stacionáře poskytujeme na základě smlouvy s klientem v rozsahu základních činností uvedených v § 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, a je vizí a požadavků Ústeckého kraje vyplývajících z „Akčního plánu rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji“ a „Metodiky zajištění sítě sociálních služeb Ústeckého kraje“ schválené usnesením Zastupitelstva Ústeckého kraje č. 106/25Z/2019 ze dne 9. 12. 2019.

Tato vnitřní pravidla jsou závazná pro uživatele denního stacionáře a pro všechny jeho zaměstnance.

2. NAŠE POSLÁNÍ

Posláním denního stacionáře je poskytnut pomoc a podporu osobám s mentálním a kombinovaným postižením, osobám s chronickým duševním onemocněním při spokojeném zvládnutí vlastního života s možností osobní realizace. Posláním denního stacionáře je také s určitou mírou pomoci a podpory vést osoby s mentálním a kombinovaným postižením, osoby s chronickým duševním onemocněním na jejich cestě k samostatnému životu, aby byl srovnatelný s životy ostatních občanů s přihlédnutím k jejich individuální potřebě.

3. CÍLOVÉ SKUPINY UŽIVATELŮ DENNÍHO STACIONÁŘE

- osoby s mentálním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- senioři

Věková struktura okruhu osob: služba je poskytována osobám od 15 do 80 let věku

4. KAPACITA SLUŽBY

- Maximální okamžitá kapacita služby je 16 klientů

5. FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V DENNÍM STACIONÁŘI

- Jedná se o službu ambulantní, trvalý pobyt klienta mimo Louny není faktorem, který by znemožňoval poskytnutí služby. Nejedná se o zdravotnické zařízení.

6. PROVOZNÍ DOBA

- PONDĚLÍ – PÁTEK od 7.00 do 15.30 hod, čas lze přizpůsobit na základě dohody s klienty a jejich zákonnými zástupci (např. Dle jejich zaměstnání apod.)

7. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V DENNÍM STACIONÁŘI

- **Dodržování a ochrana práv, uznávání hodnot**

Základem při poskytování služeb je respektování a dodržování lidských práv. Nepřipouštíme žádnou formu diskriminace. Respektujeme hodnotu a důstojnost každého občana bez ohledu na jeho původ, rasu, barvu, pohlaví, jazyk, náboženství, zdravotní stav, sexuální orientaci, politické či jiné smýšlení, majetek, rod nebo jiné postavení. Dbáme na to, aby nedocházelo k porušování práv klienta, aby žádný z klientů nebyl ponižován, podceňován či zesměšňován.

- **Respektování volby a svobodného rozhodování**

Uživatel, případně opatrovník ve spolupráci s uživatelem, si sám vybere, jaké úkony potřebuje. Uživateli přizpůsobíme v rámci možností druhy činností, způsob úhrady aj. Zájemci i uživatelé poskytneme bezplatné základní sociální poradenství.

- **Respektování soukromí**

Neporušujeme soukromí v intimních situacích (toaleta apod.)

- **Individuální plánování a flexibilita, partnerství a spolupráce**

Služby poskytujeme na základě individuálních potřeb a osobních cílů uživatelů. Nasloucháme nadějím, obavám a potřebám. Každý uživatel má možnost požádat o poskytnutí či zprostředkování pomoci, rady apod. Pomůžeme při řešení různých nepříznivých situací. Služby přizpůsobujeme v co nejvyšší míře aktuálním přáním a potřebám uživatele. Uživatel je pro nás partnerem, spolupracujeme s rodinnými příslušníky, veřejnou správou, veřejností a dalšími odborníky.

- **Ochrana důvěrných informací**

Pracovníci nesdělují cizím osobám informace o osobních a rodinných poměrech, neodnášejí osobní dokumentaci a důvěrné materiály ze zaměstnání, nedovolí cizím osobám nahlížet do dokumentace, dodržují vnitřní směrnici o ochraně osobních údajů.

- **Odbornost, kvalita a kontrolovatelnost**

Současní pracovníci splňují potřebnou kvalifikaci pro výkon práce, nově přijímaní pracovníci jsou vzděláváni pro práci s cílovými skupinami žadatelů. Kvalita poskytovaných služeb je sledována vedoucími pracovníky organizace, zřizovatelem organizace, hodnocena nezávislými orgány (inspekci). Jsou řešeny a vyhodnocovány připomínky a stížnosti.

8. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI DENNÍHO STACIONÁŘE

- **POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ O VLASTNÍ OSOBU**
 - pomoc při oblékání a svlékání
 - pomoc při přesunu na vozík
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- **POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU**
 - pomoc při úkonech osobní hygieny nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - pomoc při použití WC
- **POSKYTNUTÍ STRAVY**
- **VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**
 - nácvik a upevňování (nebo pomoc s nácvikem a upevňováním) motorických, psychických a sociálních dovedností
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou
 - podpora v oblasti partnerských vztahů
 - podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
 - podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu
 - pracovní výchovná činnost
 - vytvoření a zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání nebo pracovní uplatnění, poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání
 - volnočasové a zájmové aktivity
 - zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
- **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**
 - zprostředkování navazujících služeb
 - doprovázení do různých veřejných nebo jiných institucí (školské zařízení, volnočasové aktivity apod.)
 - podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
 - podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí
 - nácvik (chování v různých společenských situacích apod.)
 - aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí a zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity
- **SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**
 - poskytnutí poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech, práva. Psychologie a v oblasti vzdělávání
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních asociálních dovedností a dovedností podporujících sociální začlenění osob
 - aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trh práce
 - výchovné, vzdělávací a volnočasové aktivity
 - pořádání setkání rodiny

- psychosociální podpora
 - podpora výměny zkušeností
- **POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (hájení zájmu uživatele v kontaktu s jinými lidmi a to jak s vrstevníky, tak s cizími lidmi, osvěta v oblasti práv uživatele apod.)
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí

9. ETICKÝ KODEX

• ETICKÉ ZÁSADY

1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a ochrany lidských práv. Dbáme proto na dodržování lidských práv, respektujeme Listinu základních práv a svobod, řídíme se zákony ČR.
2. Respektujeme jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
3. Respektujeme právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
4. Pomáháme klientům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.
5. Dáváme přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytujeme na nejvyšší odborné úrovni.

• PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ VE VZTAHU KE KLIENTOVI

1. Podporujeme klienty k vědomí vlastní odpovědnosti. Zaměřujeme se na silné stránky klientů a tak podporujeme jejich zmocnění.
2. Jednáme tak, abychom chránili důstojnost a lidská práva klientů.
3. Pomáháme se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům, jednáme s každým člověkem jako s celostní bytostí.
4. Chráníme klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požadujeme s ohledem na potřebnost při zajištění služeb a neposkytujeme žádné informace bez klientova souhlasu. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňujeme účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
5. Jednáme s klienty jako s rovnocennými partnery, přistupujeme k nim s pochopením, empatií, trpělivostí a úctou.
6. Nevyžadujeme ani nepřijímáme dary a žádá zvyhodnění, která mohou ovlivnit rozhodování o službě nebo narušit profesionální přístup ke klientovi.

• PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ VE VZTAHU K ZAMĚSTNAVATELI

1. Plníme odpovědně své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobíme při vytváření takových podmínek, které nám umožní přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
3. Spolupracujeme na vytváření metodických a pracovních postupů, dbáme na jejich praktické uplatňování s cílem zajistit na co nejvyšší úroveň poskytovaných služeb.

4. Zachováváme mlčenlivost o věcech, které by mohly poškodit oprávněné zájmy zaměstnavatele. Chováme se a vystupujeme na veřejnosti vždy tak, abychom chránili dobré jméno organizace a nesnižovali její důvěru v očích veřejnosti.
5. K majetku organizace se chováme tak, aby nedošlo k jeho zcizení nebo poškození.

- **PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ VE VZTAHU KE KOLEGŮM**

1. Respektujeme znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledáváme a rozšiřujeme spolupráci s nimi a tím zvyšujeme kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
2. Respektujeme rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřujeme na vhodném místě vhodným způsobem.
3. Iniciujeme a zapojujeme se do diskuzí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavatelem jsme zodpovědní za to, že naše rozhodnutí budou eticky podložena.

- **PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ VE VZTAHU KE SVÉMU POVOLÁNÍ A ODBORNOSTI**

1. Dbáme na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
2. Neustále se snažíme o udržení a zvýšení odborné úrovně poskytovaných služeb a uplatňování nových přístupů a metod.
3. Působíme na to, aby odbornou práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
4. Jsme zodpovědní za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
5. Pro svůj odborný růst využíváme znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřujeme v celé oblasti sociální práce.
6. Spolupracujeme se vzdělávacími institucemi, abychom podpořili studenty při získávání kvalitního praktického výcviku a znalostí.

- **POSTUP PŘI ŘEŠENÍ ETICKÝCH KONFLIKTŮ**

Zjistíme-li etický konflikt nebo máme domněnku o jeho existenci, jsme povinni tuto skutečnost ohlásit svému přímému nadřízenému, informujeme ho o problému a žádáme řešení nebo vyjasnění situace. Nadřízený pracovník je povinen konflikt prošetřit a navrhnout příslušná opatření.

- **ZÁVĚR**

Etický kodex je pro každého pracovníka závazný a jeho nedodržování je posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky.

10. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU DENNÍHO STACIONÁŘE

- **OBECNÉ INFORMACE**

Obecné (základní) informace o poskytování služeb v denním stacionáři nabízených Městskou pečovatelskou službou s denním stacionářem Louny, může požadovat každá osoba, která se chce seznámit se základními pravidly služby a event. doporučit službu jiné osobě (např. lékař, pracovník úřadu, osoba blízká, apod.). Základními informacemi jsou všechny zveřejňované informace: kapacita služby, formy poskytování služby, cílové skupiny, provozní doba, obecný rozsah úkonů, ceník služeb, místo a čas poskytování služby, způsob podání žádosti, obecné informace o smlouvě, apod. Za základní informace se nepovažují informace o službě poskytované konkrétnímu uživateli.

Informace jsou zájemci podávány srozumitelným způsobem, aby poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se samostatně rozhodnout, zda ji využije. Vysvětlí se způsob podání žádosti, aktuální čekací doba, postup při poskytování jednotlivých úkonů služeb denního stacionáře, způsob uzavření smlouvy, způsob ukončení poskytování služby, apod.

Zájemce o službu může požádat o podání informací:

- osobně,
- telefonicky,
- písemně poštou nebo e-mailem,
- prostřednictvím svého zástupce či jiné zvolené osoby.

Obecnou informaci o službě může podat zaměstnanec denního stacionáře, který je povinen předat zájemci kontakt na pracovníka oprávněného k jednání nebo zprostředkovat setkání s tímto pracovníkem.

• KDO JE OPRÁVNĚN JEDNAT SE ZÁJEMCI

Toto oprávnění se týká jednání o konkrétních podmínkách poskytnutí služeb v denním stacionáři konkrétnímu vážnému zájemci.

Oprávněnými osobami ze strany poskytovatele jsou:

- ředitelka,
- sociální pracovník denního stacionáře,
- pracovník v sociálních službách.

Oprávněnými osobami ze strany vážného zájemce nebo uživatele zájemce jsou:

- zájemce osobně,
- opatrovník v rozsahu stanoveném usnesením soudu,
- tlumočník, probíhá-li jednání s osobou s dalším postižením (např. sluchovým, zrakovým),
- jiná osoba v rozsahu úkonů stanovených plnou mocí podepsanou zájemcem a úředně ověřenou.

Toto ustanovení se vztahuje na jednání o konkrétní službě poskytované konkrétnímu zájemci a sdělování jeho osobních údajů a potřeb.

U jednání mohou být přítomny další osoby, které si zájemce sám zvolí.

U osob se sluchovým postižením, zrakovým postižením a syndromem s demencí může být přítomen u jednání tlumočník, osoba blízká nebo jiná osoba, které zájemce důvěřuje a souhlasí s její přítomností u jednání.

• KDE SE VEDE JEDNÁNÍ

Jednání se zájemci je možné vést:

- v sídle MPS Louny, v kanceláři ředitelky nebo kanceláři denního stacionáře,
- jednání lze vést i na jiném místě, které vyhovuje jak zájemci, tak poskytovateli a kde nehrozí, že budou zneužity informace (např. kancelář pracovníka úřadu práce, kancelář pracovníka odboru sociálních věcí městského úřadu, ordinace lékaře, apod.).

• PRAVIDLA PRŮBĚHU JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Pracovník MPS (sociální pracovník DS nebo ředitelka), je-li to nezbytné, prošetří každý podnět, a učiní z něho zápis.

Při prvním kontaktu podá pracovník základní informace a zodpoví dotazy.

V případě dlouhotrvajícího zájmu o službu dohodne pracovník se zájemcem schůzku zpravidla v prostorách poskytovatele a projedná se zájemcem jeho potřeby.

Pracovník zájemce vyslechne, nechá jej definovat, co od služby očekává, a zároveň zjistí, jaké informace o službě už zájemce získal. Poté informace doplní a upřesní, co je MPS Louny schopna nabídnout. Pracovník je vždy povinen poskytnout alespoň základní informace o službě.

Při vážném zájmu zájemce pracovník postupuje následujícím způsobem:

- předá zájemci tiskopis žádosti nebo se zájemcem žádost vyplní,

- vyplní zároveň se zájemcem dotazník ke zjištění úkonů potřebných pro přijetí do DS ,
- naslouchá potřebám zájemce, projednává s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by bylo možno realizovat a společně sepíše rozsah požadovaných úkonů a četnost návštěv DS (příslušná příloha smlouvy),
- předá zájemci ceník služeb denního stacionáře a informuje ho o platebních podmínkách,
- informuje zájemce o uzavření smlouvy o službách v denním stacionáři, případné ukončení smlouvy, možnosti podávání a vyřizování stížností a ostatních pravidlech spojených s poskytováním služeb v denním stacionáři (standards, postupy) a pokud si zájemce přeje uzavřít smlouvu, domluví další návštěvu k předání smlouvy,
- předá žádost k zaevidování do knihy došlé korespondence a poté založí spis uživatele,
- sepíše smlouvu o poskytování služeb v denním stacionáři a předá smlouvu zájemci k podpisu v dohodnutém termínu, zároveň představí zaměstnance denního stacionáře, kteří budou služby vykonávat,
- pokud zjistí, že zájemce potřebuje ještě službu, kterou MPS Louny nenabízí, zjistí, zda je v okolí dostupná jiná služba a pokud ano, doporučí nebo zprostředkuje tuto službu zájemci.

Nastane-li situace, že zájemce v průběhu jednání ztratí o nabízenou službu zájem, vrátí pracovník zájemci všechny dosud vyplněné dokumenty a zároveň předá zájemci vizitku s vyplněnými kontakty a nabídne mu možnost kdykoliv se na poskytovatele obrátit v případě potřeby.

Při jednání se zájemcem o sociální službu pracovník respektuje:

- pravidla slušného chování a jednání,
- osobní potřeby a cíle zájemce,
- právo na poskytnutí všech informací,
- právo volby,
- právo na odmítnutí nebo změnu poskytování služeb.

• UKONČENÍ SLUŽBY

Služba může být ukončena následujícími způsoby:

- dohodou smluvních stran,
- výpovědí ze strany uživatele,
- výpovědí ze strany poskytovatele.

• DŮVODY ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE

MPS Louny může odmítnout zájemci službu pouze z důvodů uvedených v § 91 odst. 3) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, pokud:

- neposkytuje-li sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- z jiných důvodů nelze službu odmítnout.

▪ POSTUP PŘI ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

- podá-li zájemce písemnou žádost, zaeviduje tuto žádost do knihy došlé korespondence,
- pracovník oprávněný k jednání se zájemcem o službu zaeviduje následující informace o žadateli: jméno a příjmení, datum narození, místo pobyt a druh služby, o kterou zájemce požádal,
- pracovník vede písemnou evidenci všech odmítnutých zájemců,
- pracovník je povinen vždy zjistit, zda je v okolí dostupná jiná služba, která by byla pro zájemce vhodná a tuto informaci zájemci předat nebo mu službu zprostředkovat,

- odešle zájemci písemné sdělení o odmítnutí služby s uvedením důvodu, pro jaký byla služba odmítnuta, v tomto sdělení uvede možnosti o případném využití jiné služby, je-li v okolí dostupná nebo o možnosti podání nové žádosti, dále uvede právo zájemce pro vyjádření nesouhlasu s odmítnutím uzavření smlouvy kontakt na nadřízený a registrující orgán.

- **PRAVIDLA PRO JEDNÁNÍ SE ZÁSTUPCI ZÁJEMCŮ O SLUŽBU NEBO ZÁJEMCI VYŽADUJÍCÍMI SPECIFICKÝ PŘÍSTUP PŘI POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ**

Zástupcem zájemce může být:

- a) jakákoliv osoba, které zájemce písemně udělí plnou moc k zastupování, v této plné moci určí v jakých věcech a v jakém rozsahu je zástupce oprávněn jednat,
- b) opatrovník stanovený usnesením soudu, ve kterém je přesně vymezen rozsah opatrovnických práv a povinností.

Jednání se zástupci zájemců o službu:

- pracovník jedná se zvoleným zástupcem zájemce v rozsahu, který je dán úředně ověřenou plnou mocí zájemce,
- s opatrovníkem jedná pracovník v rozsahu, který je dán usnesením soudu, opatrovník doloží k jednání rozhodnutí soudu o ustanovení opatrovníkem a usnesení o rozsahu opatrovnických povinností,
- při jednání se zástupci zájemců se předpokládá přítomnost zájemce, pokud je to možné, jednání probíhá v souladu s výše uvedenými pravidly průběhu jednání se zájemcem o službu.

Jednání se zájemci vyžadujícími specifický přístup při poskytování informací:

1. Jednání s osobami sluchově postiženými:

- jednání probíhá za přítomnosti tlumočnicka, kterého si zájemce sám vybere,
- jednání může proběhnout i bez tlumočnicka, pokud si to zájemce žádá,
- pracovník je povinen udržovat oční kontakt, mluvit přirozeně, pomalu a používat jednoduché věty, využívat výrazy obličejové a gesta, často se dotazovat zájemce, zda porozuměl,
- před jednáním pracovník vypne všechny rušivé zvuky, při jednání nejí, nepije, nekouří, nežvýká, nepodpírá si bradu, nedává ruce před ústa, apod.

2. Jednání s osobami zrakově postiženými:

- pracovník pozdraví první a podá zájemci ruku, která nahrazuje oční kontakt,
- pracovník mluví pomalu a zřetelně, všechny materiály zájemci přečte,
- i zde se předpokládá přítomnost jiné osoby, které zájemce o službu důvěřuje,
- na vodícího psa pracovník nemlaská, nehvízdá, nehladí a nekrmí ho, nemluví na něj bez předchozího souhlasu majitele.

3. Jednání s osobami se syndromem demence:

- pracovník mluví, srozumitelně, klidně a pomalu v krátkých jednoduchých větách,
- přejde k dalšímu tématu teprve po ujištění, že zájemce sděleným informacím porozuměl,
- pracovník se vyhýbá odborným výrazům, používá jen výrazy přiměřené a známé, používá přímá pojmenování, a pokud je to možné, tak na předměty, osoby a jiné věci, o nichž se hovoří, ukazuje,
- nepochopí-li správně zájemce správně informace, pracovník použije jinou formulaci a neopakuje stejná slova,
- předává-li pracovník zájemci písemné materiály, ubezpečí se, že jim zájemce skutečně rozumí,
- opět se předpokládá přítomnost jiné osoby, které zájemce důvěřuje nebo opatrovníka.

11. SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB V DENNÍM STACIONÁŘI

Městská pečovatelská služba s denním stacionářem Louny (dále jen „MPS“) poskytuje klientovi služby v denním stacionáři na základě smluvního vztahu.

Smlouva se vždy uzavírá písemně podle potřeb zájemce a teprve po podepsání smlouvy oběma stranami lze zahájit přímý výkon poskytování služby.

Uzavření smlouvy předchází jednání se zájemcem o poskytnutí služby (viz směrnice pro „*Jednání se zájemcem o sociální službu*“), podání písemné žádosti a vyplnění příslušných dokumentů po projednání s žadatelem navrhne MPS smlouvu o poskytování sociálních služeb.

• PRAVIDLA PRO UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY A SEZNAMOVÁNÍ UŽIVATELE

Smlouvu vč. příloh je oprávněn sepsat:

- ředitelka, pokud sepiše smlouvu ředitelka, seznámí sociálního pracovníka s celým průběhem jednání s klientem a předá mu všechny písemné podklady,
- sociální pracovník,

Smlouvu podepisuje:

- za poskytovatele ředitelka nebo její zástupce,
- za klienta, buď sám klient, nebo opatrovník, který je k tomu oprávněn na základě usnesení soudu.

Smlouvu je oprávněn předat klientovi:

- ředitelka,
- sociální pracovník,
- pracovník v sociálních službách, pokud klient byl s obsahem smlouvy seznámen předem.

Postup poskytovatele při seznamování klienta se smlouvou:

Seznámení klienta se smlouvou provádí vždy pracovník oprávněný jednat se zájemcem o službu. Pracovník sestaví návrh smlouvy dle domluvených podmínek při jednání se zájemcem o poskytnutí služeb v denním stacionáři v souladu se směrnicí „*Jednání se zájemcem o sociální službu*“. Při návrhu smlouvy vychází pracovník vždy z osobních cílů a přání klienta.

Postup pracovníka:

- přečte smlouvu klientovi a vysvětlí části, kterým klient neporozuměl,
- předloží klientovi k podpisu stručný obsah pravidel k naplňování smlouvy, pokud klient těmto pravidlům neporozumí, pracovník mu je vysvětlí,
- seznámí klienta s případnými změnami cen služeb, rozsahu úkonů, výpovědní dobou a dalších podmínek poskytování služby,
- předá klientovi pravidla pro řešení stížností a tiskopis k řešení stížností,
- seznámí klienta s možností měnit smlouvu dle jeho potřeb, ukončit smlouvu na základě vlastního rozhodnutí,
- seznámí klienta s možností ukončení smlouvy ze strany poskytovatele (důvody, aj.).

Seznamování klientů vyžadujících specifický přístup při poskytování informací (sluchově postižených, zrakově postižených, osob se syndromem demence):

Při seznamování se smlouvou se postupuje stejným způsobem jako při jednání se zájemcem o sociální službu podle směrnice „*Jednání se zájemcem o sociální službu*“, pracovník vždy respektuje přání klienta, aby při seznamování se smlouvou byla přítomna osoba, které klient věří, která může klientovi potvrdit pravdivost sdělovaných informací.

• SMLOUVA

Smlouvu lze uzavřít na dobu neurčitou nebo určitou, dle přání zájemce.

Smlouvu je možno aktualizovat a měnit z podnětu kterékoliv smluvní strany písemným dodatkem se souhlasem obou smluvních stran.

Smlouva je pro obě smluvní strany závazným dokumentem.

Náležitosti smlouvy:

- označení smluvních stran,
- druh a rozsah poskytování služeb v denním stacionáři, které jsou vymezeny přílohou smlouvy č. 1,
- výši úhrady za jednotlivé úkony, která je vymezena přílohou smlouvy č. 2 (ceníkem), cena je dána aktuálním ceníkem poskytovatele,
- místo a čas poskytování pečovatelské služby – v provozních hodinách poskytovatele,
- výši a způsob úhrady za služby včetně způsobu vyúčtování:
 - ✓ výše úhrady nesmí překročit maximální výši stanovenou § 12 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, výše úhrady je dána ceníkem poskytovatele, který je přílohou č. 2 smlouvy,
 - ✓ poskytovatel vystaví klientovi fakturu za služby nejpozději do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, kdy byly klientovi vykonány požadované úkony,
 - ✓ klient si může zvolit platbu v hotovosti nebo bankovním převodem (uvedeno se do smlouvy), způsob platby může klient po dohodě s poskytovatelem změnit,
 - ✓ klient je povinen uhradit platbu takto:
 - za stravné a rozvoz dopředu na určitý časový úsek dle svého rozhodnutí (týden, měsíc, apod.),
 - za ostatní úkony v den splatnosti uvedený na faktuře.
- ujednání o seznámení klienta s dodržováním vnitřních pravidel stanovených MPS,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy,
- ujednání o sankcích za prodlení s placením nebo porušování smluvních podmínek,
- podmínky ukončení poskytování služeb,
- podpisy smluvních stran.

Přílohy smlouvy:

- příloha č. 1 – rozsah úkonů zvolených klientem, příloha obsahuje seznam úkonů, klient si z těchto úkonů sám vybere (označí křížkem, apod.), k těmto úkonům napíše, jak často by měly být poskytovány a v kterých dnech, na konci přílohy se uvede datum, jméno a příjmení klienta, datum narození klienta, bydliště klienta, podpis klienta a podpis pracovníka MPS Louny,
- příloha č. 2 – ceník pečovatelské služby, příloha obsahuje aktuální ceny za jednotlivé úkony.

Originály smlouvy:

- smlouva je vyhotovena ve 2 originálech, z nichž jeden obdrží klient a jeden poskytovatel, přílohy mohou být kopírovány, klient však vždy obdrží originál přílohy, kopii si ponechá poskytovatel.

Uložení smlouvy a ochrana osobních údajů:

- smlouva je uložena v osobním spise uživatele služeb denního stacionáře,
- spis je uložen v kartotéce v kanceláři denního stacionáře, do kartotéky má přístup pouze ředitelka, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.

Výpověď smlouvy a výpovědní lhůta

Smlouvu může vypovědět jak klient, tak poskytovatel, výpovědní lhůta činí 1 měsíc.

Výpověď daná klientem:

- klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu nebo s uvedením důvodu (nespokojenost s poskytováním služby, apod.),
- výpověď v písemné formě zašle klient na adresu poskytovatele, která je uvedena ve smlouvě,
- klient může požádat i o ukončení smlouvy dohodou k určitému datu.

Výpověď daná poskytovatelem:

- za poskytovatele smí sepsat výpověď ředitelka nebo sociální pracovník po udělení předchozího souhlasu ředitelkou, za předpokladu, že ředitelku podrobně seznámil s důvody k výpovědi,
- podepsat výpověď smí ředitelka nebo její zástupce v případě dlouhodobé nepřítomnosti ředitelky z důvodu nemoci,
- poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - ✓ klient je v prodlení s úhradou za poskytnuté úkony denního stacionáře déle jak 30 dnů,
 - ✓ klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy.
- za hrubé porušování povinností vyplývajících ze smlouvy se považuje:
 - ✓ opakované bezdůvodné odmítání vykonání úkonů dle sjednaného rozsahu (požadování výkonu jiných úkonů než bylo sjednáno a odmítání úkonů služeb denního stacionáře, apod.),

- ✓ chová se k pracovníkovi hrubým způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- ✓ klient přichází do denního stacionáře často pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, neovládá své chování a jednání a může ohrozit bezpečnost pracovníků i ostatních klientů.

Odmítnutí uzavření smlouvy se zájemcem o sociální službu

Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o služby denního stacionáře jsou dána směrnici „Jednání se zájemcem o sociální službu“.

12. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V DENNÍM STACIONÁŘI

• PROCES INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování znamená zajistit uživateli služby odpovídající jeho potřebám, požadavkům a přáním.

Základem plánování průběhu sociální služby je plán podpory uživatele a spolupráce mezi uživatelem a pracovníkem. Individuální plán je dohoda mezi uživatelem a poskytovatelem, která vyjadřuje cíl uživatele a kroky, které vedou k naplnění cíle. Klíčovým prvkem v sestavování individuálního plánu je zaměření se na přání a potřeby osoby, definování žádoucí změny v jejím životě a následná konkretizace cílů, termínů a úkolů. Vše vychází z potřeb a přání uživatele, ne personálu.

Uživatel má právo odmítnout individuální plánování, pokud tak učiní, zapíše se tato skutečnost výrazně do formuláře individuálního plánu a uživatel podepíše.

• KDO VYTVÁŘÍ INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem nebo zákonným zástupcem. K tvorbě individuálního plánu lze přizvat každou osobu, které uživatel důvěřuje a kterou si přeje mít u sebe při tvorbě plánu.

Klíčovým pracovníkem je tzv. „průvodcem klienta na jeho cestě“. Klíčovým pracovníkem je osoba, kterou si uživatel sám vybral.

Proces individuálního plánování v denním stacionáři má tyto fáze:

1. Zmapování situace osoby

Shromáždění informací o tom, zda osoba (zájemce, uživatel) splňuje podmínky pro poskytnutí služby denního stacionáře.

2. Stanovení postupu

Klíčový pracovník společně s uživatelem vytváří individuální plán podpory uživatele.

3. Zaznamenání plánu

Výstupem je individuální plán podpory uživatele. Zároveň klíčový pracovník stanoví datum hodnocení individuálního plánu podpory uživatele.

4. Realizace plánu podpory uživatele

Realizace je přímý výkon služby denního stacionáře dle individuálního plánu podpory uživatele. Pokud při realizaci dojde ke změně situace uživatele, dojde k přehodnocení individuálního plánu podpory uživatele.

5. Hodnocení plánu podpory

Hodnocení plánu provádí klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem, případně s dalšími lidmi nebo organizacemi poskytujícími základní podporu, pokud s tím uživatel souhlasí. Hodnotí se všechny části plánu v časovém intervalu.

Plán je hodnocen

- jednou za 12 měsíců,
- v kratším intervalu, pokud:
 - ✓ požádá o změnu uživatel,
 - ✓ dojde ke změně klíčového pracovníka,
 - ✓ dojde ke změně některého důležitého údaje zapsaného v plánu.

Do hodnocení plánu podpory se zaznamenají

- oblasti činnosti,
- cíle,
- postřehy během plnění cíle (zlepšení, zhoršení, průběh plnění cíle, apod.),
- změny v postupu plnění cíle, zvolených metodách, apod.,
- návrhy na nové cíle (mohou vycházet ze splněného cíle) nebo zda je cíl naplněn,
- termíny a odpovědnost při hodnocení plánu (období hodnocení, klíčový pracovník odpovědný za hodnocení plánu, další osoby, které berou plán na vědomí – pracovník v přímé péči, uživatel, včetně podpisů).

Výstupy z hodnocení plánu

- vyplněný formulář „hodnocení plánu podpory“,
- vyplněný dotazník zhodnocení soběstačnosti uživatele služby, pokud se soběstačnost uživatele změnila (nedojde-li ke změně, nemusí být vyplňován).

6. Nové zmapování situace klienta

Klíčový pracovník znovu shromažďuje informace o tom, zda klient splňuje podmínky pro poskytnutí služeb denního stacionáře – celý proces plánování se opakuje.

• METODY

A) Analýza dokumentace

Analýza dokumentace (žádosti, plánu podpory, dalších sdělení uživatele nebo dodaných písemností) je důležitá před každým plánovaným rozhovorem s uživatelem, neboť z ní lze vyčíst potřebné údaje pro plánování průběhu služby, srovnat původní stav se stavem probíhající služby a nalézt změny, ke kterým postupně došlo. Z dokumentace lze dále vyčíst přání a požadavky uživatele, směr, kterým se bude služba ubírat, rizika spojená s průběhem služby.

B) Pozorování

Pozorování znamená záměrné a plánovité sledování zaměřené k dosažení určitého cíle. Pozorují se situace, osoby. Pracovník si všimá vybraných situací. Skutečnosti zjištěné z pozorování jsou podkladem pro vytváření plánu podpory uživatele.

C) Rozhovor

Rozhovor je způsob verbální komunikace (prostřednictvím řeči) s jednou nebo více osobami. Rozhovorem získává pracovník informace o názorech, postojích, přáních, obavách, cílech a vnitřním životě uživatele. Při rozhovoru je důležitá i neverbální komunikace. Prostřednictvím neverbální komunikace si osoby předávají informace o tom, jak vnímají sami sebe, o vlastních emocích, napětí, rozpoležení, apod. Díky neverbální komunikaci získává pracovník podstatnou část informací v sociálním styku.

D) Další metody: mapa, cesta...

• ULOŽENÍ PLÁNU PODPORY

Plán podpory i hodnocení plánu se ukládá do spisové dokumentace uživatele a je s ním zacházeno stejně jako s ostatními dokumenty podle směrnice č. 6 „Dokumentace o poskytování služeb v denním stacionáři“.

• DALŠÍ DOKUMENTY POUŽITELNÉ V INDIVIDUÁLNÍM PLÁNOVÁNÍ

V individuálním plánování lze využít i dokumenty, které byly používány v předchozích letech – „osobní profil“ a „analýzu potřeb“. Tyto dokumenty se vyplní pouze, pokud uživatel je ochoten a schopen sdělit údaje v dokumentech obsažené a není jimi obtěžován.

• POSTUP, KDYŽ KLIENT NENÍ SCHOPEN SPOLUPRACOVAT NA TVORBĚ PLÁNU PODPORY NEBO PLÁN ODMÍTÁ

Pokud uživatel není schopen spolupracovat na tvorbě individuálního plánu, je možné vytvořit plán týmu na potřebnou dobu, ve kterém se uvedou cíle, které sociální pracovník vyzkoušel při práci s uživatelem, a mohly by být, dle jeho předpokladu, aktuální. Plán týmu vytváří sociální pracovník denního stacionáře ve spolupráci s pracovníkem v soc. službách, případně opatrovníkem.

Uživatel má právo odmítnout tvorbu individuálního plánu, tato skutečnost se písemně zaznamená a uloží do spisové dokumentace.

13. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DENNÍHO STACIONÁŘE

Dokumentace o poskytování služeb denního stacionáře je souhrn podkladů, které potvrzují a dokládají skutečnosti o poskytování služby konkrétnímu klientovi od zahájení jednání o možnosti poskytnutí služby až po ukončení poskytování služby. Jedná se o konkrétní písemné materiály, které jsou založeny v osobním spise klienta dané služby.

• ZAVEDENÍ OSOBNÍHO SPISU KLIENTA

Zájemci, který podal písemnou žádost o poskytnutí pečovatelské služby, je založen osobní spis, který se označí jménem a příjmením.

Do spisu se zakládají všechny písemné materiály, které klient doložil a materiály, které vznikají v průběhu poskytování služeb v denním stacionáři.

Obsah osobního spisu klienta a řazení dokumentů:

- Původní smlouva s ÚSP do konce r. 2007, pokud byla s klientem sepsána,
- žádost o poskytování ambulantních služeb denního stacionáře,
- dotazník ke zjištění soběstačnosti klienta denního stacionáře,
- listina opatrovníka a další dokumenty, které klient dobrovolně doloží (např. rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči, apod.),
- smlouva o poskytování služby včetně přílohy č. 1 (klientem vybrané úkony) a přílohy č. 2 (aktuální ceník služeb),
- dodatky ke smlouvě vč. příloh, řadí se vzestupně,
- formulář A – osobní profil, nemusí být vyplněn a založen ve spise,
- formulář B – analýza potřeb, nemusí být vyplněn a založen ve spise,
- plány podpory, řadí se vzestupně,
- hodnocení plánů podpory, řadí se vzestupně,
- ostatní (kresby, přání klienta, sdělení, apod. nebo písemnosti doručené poskytovateli poštou).

Údaje o zdravotním stavu klienta:

- nepožadují se a nezakládají se běžně do spisu, neboť se jedná o údaje, ke kterým mohou mít přístup pouze zdravotničtí pracovníci,
- založí lze tyto údaje do spisu pouze na základě výslovné žádosti klienta (např. občas trpí záchvaty, a potřebuje, aby v případě potřeby lékařské pomoci mohly být tyto údaje předány přivolanému lékaři, apod.),
- klient předá tyto údaje sociálnímu pracovníkovi v zapečetěné obálce a sociální pracovník tuto obálku založí do spisu, obálka se opatří nápisem „**POUZE PRO LÉKAŘE**“,
- sociální pracovník ani jiný pracovník MPS Louny nesmí zapečetěnou obálku otevřít, smí ji pouze předat lékaři, který si údaje o zdravotním stavu klienta vyžádá.

Zájemci, který požadoval informace o poskytování služeb v denním stacionáři a nepodal písemnou žádost o zavedení služby, se dokumentace nezakládá.

• ULOŽENÍ SPISU A MANIPULACE SE SPISEM

Spis je uložen v kartotéce uzamčené v kanceláři denního stacionáře. Vstupovat do kartotéky a manipulovat se spisy klientů smí pouze ředitelka, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.

• NAHLÍŽENÍ DO OSOBNÍCH SPISŮ

Právo nahlížet do všech záznamů ve spise má:

- ředitelka,
- sociální pracovník,
- pracovník v sociálních službách,
- kontrolní orgán oprávněný na základě písemného pověření k provedení kontroly na úseku poskytování pečovatelské služby (inspekce sociálních služeb, registrační orgán, zřizovatel),
- soud.

• PŘEMÍSTOVÁNÍ DOKUMENTACE

Dokumentace klientů se nepřemísťuje, oprávnění pracovníci mají zákaz přenášet dokumentaci na jiná místa než ta, která jsou určena k uchovávání dokumentace.

Přemístit dokumentaci lze pouze v těchto případech:

- poskytovatel se stěhuje do jiných prostorů,
- dokumentaci si vyžádá soud.

V případě přemísťování dokumentace je poskytovatel povinen zabezpečit ji tak, aby nemohla být zneužita cizími osobami, např. zaslat konkrétnímu pracovníkovi soudu do vlastních rukou, přímo dohlížet na přemístění dokumentace při stěhování.

• ANONYMNÍ EVIDENCE OSOB

MPS Louny neposkytuje sociální službu takového charakteru, která by vyžadovala anonymní evidenci osob, proto takovou evidenci nevede.

• UCHOVÁVÁNÍ DOKUMENTACE

Dokumentace je uchovávána po dobu 5 let po skončení poskytování služby. Po uplynutí 5 let je dokumentace skartována v souladu se skartačním řádem MPS Louny.

• ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ke zpracování osobních, identifikačních, adresních a jiných údajů je nutný písemný souhlas klienta nebo jeho zákonného zástupce. MPS Louny zpracovává údaje osobní údaje klienta v souladu se č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů a dle nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2019/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

Bez písemného souhlasu klienta lze údaje zpracovávat jestliže:

- zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy,
- se provádí zpracování nezbytné pro dodržení právní povinnosti,
- se jedná o oprávněně zveřejněné osobní údaje v souladu se zvláštním předpisem.

Zpracovávané údaje

- jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, číslo občanského průkazu, trvalé bydliště, kontakty na osoby blízké, zdravotní pojišťovna,
- výši příjmů, bankovní spojení,
- údaje o soběstačnosti, základní údaje o zdravotním stavu, údaje o používání kompenzačních a jiných pomůcek,
- údaje o zálibách, zvyklostech, osobních cílech uživatele, individuální plán.

Účel shromažďování údajů

- k činnostem souvisejícím s poskytováním sociálních služeb, které si klient vyžádal,
- pro jednání se zdravotnickými zařízeními, úřady a jinými institucemi v zájmu uživatele,
- pro zajištění odborné a kvalitní služby uživateli,
- pro poskytnutí důležitých informací o službách, které uživatel využívá včetně důležitých změn a upozornění.

Vedení osobních údajů

Osobní údaje mohou být vedeny:

- v písemné formě, v osobním spise klienta,
- v elektronické formě, v PC, který je chráněn heslem proti přístupu nepovolaných osob,
- v individuálním plánu, který je součástí spisové dokumentace.

Nahlížení do programů

- nahlížet do programů smí pouze oprávnění pracovníci – ředitelka, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách,

- klient ani jiná osoba (kontrolní orgán) nemá právo nahlížet do programů v PC,
 - potřebuje-li kontrolní orgán některý z údajů vedených v PC, může požádat oprávněnou osobu a vytištění požadovaného údaje,
 - oprávněná osoba smí vytisknout z PC údaj, do kterého má kontrolní orgán právo nahlížet.
- Ostatní pracovníci smí nahlížet pouze do dokumentů, které určí ředitelka organizace a které jsou potřebné pro jejich práci, nesmí nahlížet do osobních spisů uživatelů služeb.

Sdělování osobních údajů cizím osobám

Dokumenty vedené v písemné nebo elektronické formě, které obsahují osobní údaje a důvěrné informace o klientovi, nejsou zpřístupňovány neoprávněným osobám. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a o všech věcech, o kterých se při své práci dozví. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení pracovního poměru. Pracovníci nesmí použít osobní údaje, se kterými se při výkonu práce seznámili, k jinému účelu než k výkonu své práce. Nesmí pořizovat výpisy ani opisy z dokumentace a nesmí žádné údaje ani dokumentaci vynášet z pracoviště. Sankce za porušení mlčenlivost pracovníků jsou vymezeny v pracovním řádu organizace.

Osobní údaje mohou být sděleny třetí osobě pouze se souhlasem klienta, na základě doložení plné moci nebo v případech kdy to nařizuje zákon (kontrolní orgány). Takovéto sdělení smí učinit pouze ředitelka organizace nebo ředitelkou zmocněný pracovník.

14. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. STÍŽNOSTI

Stížností se rozumí sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho poškodila nebo ke které má výhrady a nemůže ji řešit vlastními prostředky.

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Uživatelé jsou informováni o možnosti podávat stížnosti ústně při sjednání služby.

• KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

2. uživatel,
3. zákonný zástupce uživatele (opatrovník),
4. rodinný příslušník,
5. fyzická nebo právnická osoba zastupující zájem uživatele.

• JAKOU FORMOU STÍŽNOST PODAT

1. ústní,
2. písemnou,
3. anonymní,
4. alternativní (nonverbální komunikace, znakový jazyk).

• JAKÝM ZPŮSOBEM STÍŽNOST PODAT

1. ústně:

- u ředitelky organizace nebo jejího zástupce,
- u vedoucích jednotlivých úseků,
- telefonicky na číslech: 725 785 400, 725 785 410,

2. písemně:

- odesláním prostřednictvím pošty na adresu Městské pečovatelské služby s denním stacionářem Louny, Fügnerova 1668, Louny 440 01
- e-mailem na adresy: machillova@mpslouny.cz; cerna@mpslouny.cz;
- vhozením do poštovní schránky, která je umístěna u vchodu do administrativní části budovy v sídle organizace ve Fügnerově ulici 1668 v Lounech

3. anonymně:

- telefonicky, odesláním poštou či e-mailem, vhozením do schránky

4. alternativně:

- prostřednictvím tlumočnicka či důvěrné osoby zvolené uživatelem služby

• OCHRANA

Při přijímání a řešení stížností je kladem důraz na bezpečnost a ochranu uživatele, aby se nedostal do situace, která by ho mohla na základě podání stížnosti ohrozit.

Stěžuje-li si jiná osoba než uživatel a není zákonným zástupcem, je stížnost projednána přímo s uživatelem, který sám uvede, zda považuje stížnost za oprávněnou. V tomto případě je odpověď předána přímo uživateli a jiné osobě pouze se souhlasem uživatele.

• JAK BUDE STÍŽNOST VYŘEŠENA

1. osoby oprávněné k řešení stížností:

- ředitelka MPS Louny
- zástupce ředitelky v době její nepřítomnosti

2. postup při řešení stížnosti:

- po doručení stížnosti na MPS je stížnost neprodleně zaevidována v knize došlé korespondence a předána konkrétnímu pracovníkovi k řešení,
- pokud je příjemcem stížnosti sociální pracovník, neprodleně stížnost postoupí ředitelce nebo jejímu zástupci v době její nepřítomnosti,
- ředitelka nebo její zástupce je povinen stížnost prošetřit a neprodleně vyřídit, nejdéle však do 30 dnů ode dne podání,
- přesáhne-li předpokládaná doba řešení stížnosti 30 dnů (odborné posudky, stanoviska dalších osob či orgánů), uvedomí o tom pracovník neprodleně písemně stěžovatele s uvedením předpokládané doby, do kdy bude stížnost vyřízena,
- ředitelka, je-li to vhodné ke zvýšení objektivitě jednání, si může přizvat k prošetření stížnosti další osoby (sociálního pracovníka, vedoucí úseku) a společně s nimi navrhnout postupy vedoucí ke změně či nápravě skutečnosti,
- po prošetření stížnosti, včetně odpovědi stěžovateli, založí ředitelka veškeré písemnosti týkající se vyřízení stížnosti do složky „STÍŽNOSTI“,
- pokud je stížnost vedena proti některému z pracovníků MPS Louny a bude-li zjištěno, že tento pracovník porušil pracovní kázeň či nějakým způsobem poškodil nebo neprávem nařknul uživatele služeb, zajistí ředitelka MPS Louny nápravu patřičným postihem,
- nebude-li občan s vyřešením stížnosti spokojen, může požádat o přešetření stížnosti zřizovatele Městské pečovatelské služby s denním stacionářem Louny, kterým je Město Louny.

3. řešení ostatních stížností:

- stížnosti na práci ředitelky MPS nebo práci organizace řeší zástupce zřizovatele – **vedoucí odboru školství, kultury a sportu Městského úřadu v Lounech, Mírové nám. 35, 440 01 Louny.**
- stížnosti, které svým obsahem mohou být podnětem pro zahájení přestupkového řízení, jsou postupovány centrální evidenci přestupků na správní odbor Městského úřadu v Lounech,
- ostatní stížnosti se postupují orgánům a organizacím příslušným k jejich řešení.

4. řešení anonymních stížností:

- anonymní stížnost nelze řešit s konkrétním stěžovatelem ani nelze takovou stížnost dokazovat,
- v případě doručení anonymní stížnosti prověří vedení MPS Louny její oprávněnost,
- bude-li zjištěno, že stížnost je oprávněná, bude učiněno opatření k nápravě,
- stížnost a opatření k nápravě budou vyvěšeny v organizaci a zároveň bude informován zástupce zřizovatele.

• NĚKTERÉ DALŠÍ INSTITUCE, KAM LZE STÍŽNOST PODAT

- Krajský úřad Ústeckého kraje
Velká hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2
- Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 Brno

2. PŘIPOMÍNKY A NÁMĚTY

Připomínka je chápána jako podnět, který je příležitostí ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Připomínky a náměty mohou být podány jak jednotlivci, tak skupinami uživatelů služeb, rodinných příslušníků, zákonných zástupců či osob pověřených uživatelem.

Lze je přednést i na případných společných setkáních s vedením či osobním kontaktem s kterýmkoliv vedoucím pracovníkem MPS Louny. Takto přednesené připomínky a náměty ke kvalitě a způsobu poskytování sociálních služeb budou neprodleně řešeny. Uživatelé budou seznámeni s výsledkem dle svého požadavku na dalším pravidelném setkání nebo osobně.

15. NÁVAZNOST POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Městská pečovatelská služba s denním stacionářem Louny (dále jen „MPS“) při poskytování služby vždy vychází z osobních cílů uživatele. Aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou veřejné (zdravotnictví, kultura, úřady, obchody atd.). Dále podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených kontaktů, jako je rodina, přátelé a snaží se předejít návyku uživatele na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb. Nenahrazujeme instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou např. škola, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, úřad práce, spolky a zájmové kluby atd. S veřejnými institucemi spolupracujeme a v případě potřeby pomůžeme uživateli tyto instituce kontaktovat a zprostředkovat využívání jejich služeb podle přání a potřeb uživatele.

Spolupracujeme s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel označí ve svém individuálním plánu a to tak, aby uživatel mohl směřovat k dosažení svých osobních cílů. Aktivně vyhledáváme další instituce a osoby pro spolupráci.

Nejsme pobytovým zařízením. Snažíme se:

- umožnit uživateli, aby mohl bez obtíží setrvat ve svém přirozeném nebo obvyklém prostředí a běžným způsobem mohl v takovém prostředí fungovat, žít důstojně a neporušovat nějakým způsobem obvyklé společenské normy,
- nenahrazovat běžně dostupné veřejné služby a pomáhat klientům využívat takové služby,
- zprostředkovávat uživateli služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálních potřeb, pokud jsou tyto služby ve městě dostupné,
- zprostředkovat zájemci nebo uživateli službu, kterou sami nemůžeme nabídnout a která je ve městě dostupná,
- podporovat uživatele v kontaktech a vztazích s rodinou a blízkými známými, apod., pokud si tuto podporu přeje,

- respektovat rozhodnutí uživatele s kým se chce setkávat, máme-li však podezření, že klientovi hrozí nebezpečí, sdělíme mu to,
- respektovat rozhodnutí uživatele využívat služeb více poskytovatelů a nebýt jediným poskytovatelem služeb,
- hájit vždy práva zájemce /uživatele a zachovávat neutrální postoj v případě, že dojde ke konfliktu s přirozeným sociálním prostředím,
- vést klienta k samostatnosti při řešení své problematické situace, a to i z hlediska získání takových schopností a nových kompetencí do budoucnosti.

SEZNAM INSTITUCÍ A ODBORNÍKŮ, SE KTERÝMI SPOLUPRACUJEME

Městský úřad Louny
 Městská knihovna Louny
 Vrchlického divadlo
 Krajský úřad Ústeckého kraje
 Ministerstvo práce a sociálních věcí
 Okresní správa sociálního zabezpečení Louny
 Úřad práce Louny
 Obvodní a odborní lékaři v regionu města Loun
 Nemocnice Žatec, Most, Chomutov, Slaný
 Medika – agentura domácí péče
 Městská policie Louny
 Lékárny v regionu města Loun
 Pomoc bližnímu - senior klub
 Kiwanis klub Luna Louny
 Domov pro seniory U Pramene Louny
 Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny o. s.
 Okresní soud Louny
 Policie ČR
 Policie městská
 Hasičský záchranný sbor
 Sjedená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (SONS)
 Svaz postižených civilizačními chorobami
 Svaz diabetiků
 Občanské sdružení Spirála
 Speciální základní škola Louny
 Sociálně terapeutická dílna při Městské knihovně Louny
 Obchodní akademie a střední odborné učiliště Louny
 Střední zdravotnická škola Děčín
 Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením, OO Louny
 TK Luna Louny
 Club 2020
 Čajovna Sv. Mikuláše
 Galerie Louny
 Muzeum Louny
 Občanské sdružení Dobroděj
 Nadace O₂, ČEZ
 Denní a týdenní stacionáře a ÚSP (Žatec, Chomutov, Janov, Tuchořice, Praha, Klášterec nad Ohří, Teplice, Místo u Chomutova

16. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ DENNÍHO STACIONÁŘE

Počet zaměstnanců a organizační strukturu Městské pečovatelské služby s denním stacionářem Louny schvaluje zřizovatel, kterým je Město Louny. Struktura zaměstnanců je vymezena organizačním schématem, které tvoří přílohu organizačního řádu a je vyvěšeno v sídle organizace, v domech s pečovatelskou službou a na internetových stránkách. V současné době zaměstnává MPS Louny celkem 37 pracovníků.

V čele organizace stojí ředitel a jako statutární orgán zastupuje organizaci navenek. Ředitele jmenuje a odvolává Rada města Loun.

• OSOBNÍ A MORÁLNÍ PŘEDPOKLADY:

- bezúhonnost,
- flexibilita (ochota k dalšímu vzdělávání přizpůsobování se změnám),
- slušné chování a vystupování,
- umění jednat s lidmi,
- empatie a schopnost naslouchat,
- znalost základů psychologie u sociálních pracovníků a pracovníků v přímé péči,
- ochota účastnit se akcí,
- ochota spolupracovat s dalšími osobami a institucemi,
- ochota pracovat v kolektivu

• PRACOVNÍCI V PŘÍMÉ PÉČI

sociální pracovník – 2 – úvazky 1,1

- zodpovídá za výkon přímé činnosti s klienty denního stacionáře v souladu s § 46 zákona č. 108/2006 Sb. a § 12 vyhlášky č. 505/2006 Sb., přijímá žádosti o přijetí do denního stacionáře, zpracovává individuální plány dle požadavků klienta a vyhodnocuje jejich naplňování, vede spisovou dokumentaci klientů, zajišťuje základní poradenství
- 1 - vzdělání min. vyšší odborné získané absolvováním vzdělávacího programu v oboru sociální práce a sociální pedagogika, splňuje odbornou způsobilost podle § 110 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb.
- 0,1 (ředitelka) - vzdělání vysokoškolské v magisterském studijním programu, absolvován akreditovaný kvalifikační kurz v souladu s § 110 odst. 4) písm. c), praxe jako sociální pracovnice

pracovník v sociálních službách – 1

- zodpovídá za výkon přímé obslužné péče o klienty denního stacionáře v souladu s § 46 zákona č. 108/2006 Sb. a § 12 vyhlášky č. 505/2006 Sb., podílí se na naplňování individuálních plánů
- vzdělání základní nebo učební obor s výučním listem nebo střední s maturitní zkouškou, splněna odborná způsobilost – u všech zaměstnanců absolvován akreditovaný kvalifikační kurz v souladu s § 116 odst. 1) písm. c)

• PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ, KTEŘÍ NEJSOU TRVALE V PRACOVNĚPRÁVNÍM VZTAHU S MPS LOUNY

Zaměstnanci, kteří nejsou v pracovně právním vztahu s MPS Louny, jsou přijímáni pouze na tyto činnosti:

1. zástup po dobu dlouhodobé nemoci,
2. zástup po dobu čerpání řádné dovolené zaměstnanců v době letních prázdnin.

MPS Louny přijímá v rámci zástupů pouze pracovníky obslužné péče, tj. pracovníky v sociálních službách, nepřijímá sociální pracovníky. Zpravidla se jedná o dohodu o provedení práce nebo o pracovní poměr na dobu určitou. Pokud dojde k dlouhodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka na plný úvazek, zajistí za něj tuto činnost ředitelka.

- **ZÁSTUP PO DOBU DLOUHODOBÉ NEMOCI A V DOBĚ ČERPÁNÍ DOVOLENÝCH V DOBĚ LETNÍCH PRÁZDNIN**

V těchto obdobích není vyloučena spolupráce s externími zaměstnanci v případě zástupů a výpomoci, a to na základě Dohody o pracovní činnosti. Pro tyto pracovníky platí stejná pravidla a povinnosti, jako pro řadové zaměstnance.

V případě potřeby lze využít i občany v rámci veřejné služby, tito občané nevykonávají přímou péči u klientů služby.

Zastupující pracovníci nemají oprávnění k těmto činnostem:

- zjišťování osobních údajů klienta,
- zjišťování rodinných poměrů klienta,
- nahlížení do spisové dokumentace,
- samostatná tvorba individuálních plánů/plánů péče
- zasahování do hlavních činností poskytovatele (nemění pravidla a průběh poskytování služby, apod.)
- nahrazování práce příslušného pracovníka MPS Louny.

- **PRAVIDLA PRO VÝKON ČINNOSTI FYZICKÝCH OSOB PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, KTERÉ NEJSOU V PRACOVNĚ PRÁVNÍM VZTAHU S MPS LOUNY**

Městská pečovatelská služba s denním stacionářem Louny umožňuje působení těmto osobám:

- dobrovolníkům,
- praktikantům,
- ostatním osobám pomáhající při jednorázových akcích.

Tyto osoby působí v organizaci bez nároku na odměnu za vykonanou práci.

DOBROVOLNÍCI

Jedná se o fyzické osoby, které jsou ochotné pomáhat poskytovateli s různými činnostmi, jakými jsou: vzdělávací činnost, terapeutická činnost, výtvarná činnost, pomoc při stěhování nebo výstavbě.

Dobrovolníci vykonávají svou činnost pravidelně, především v rámci volnočasových a zájmových aktivit, činnost v organizaci mohou vykonávat jen s předchozím souhlasem ředitelky a na základě písemné dohody. Podmínkou pro zařazení dobrovolníka do činnosti je dosažení plnoletosti.

Dobrovolníci nemají oprávnění k těmto činnostem:

- zjišťování osobních údajů klienta,
- zjišťování rodinných poměrů klienta,
- nahlížení do spisové dokumentace,
- samostatná tvorba individuálních plánů,
- zasahování do hlavních činností poskytovatele (nemění pravidla a průběh poskytování služby, apod.)
- nahrazování práce příslušného pracovníka MPS Louny.

Dobrovolníci mohou přinášet různé náměty a názory, mají možnost je projednat se sociálním pracovníkem a ředitelkou.

Požadavky na dobrovolníky:

- specifické činnosti – dobrovolník využívá své profesionální dovednosti, je proto povinen předložit své osvědčení k výkonu činnosti (např. student humanitárních studií – sociální činnost, apod.),
- ostatní činnosti – nejsou stanoveny kvalifikační požadavky,
- osobnostní a morální předpoklady: komunikační dovednosti, schopnost naslouchat, spolupracovat, jednat s klienty, aj.

Zapojení dobrovolníka do činnosti:

- seznámení s kontaktní osobou a klientem,
- konzultace,
- dobrovolník má možnost zúčastnit se dalšího vzdělávání, pokud je bezplatné,
- problémy vzniklé při výkonu práce, připomínky, nedostatky a další zjištění projednává s ředitelkou, stejně tak návrhy, podněty a postřehy,

Dokumenty pro dobrovolníky:

- písemná dohoda dobrovolné činnosti,

- školení BOZP a PO – zajistí ředitelka.

PRAKTIKANTI

Jedná se o osoby, které se v rámci svého studijního programu chtějí nebo potřebují seznámit a určitým druhem služby a získat tak zkušenosti potřebné pro budoucí výkon práce (např. sociálního pracovníka, pracovníka v soc. službách, apod.). Praktikanti vykonávají u poskytovatele svou činnost na základě dohody mezi poskytovatelem a vzdělávacím zařízením praktikanta. Činnost vykonávají bezplatně.

Praktikanti nemají oprávnění k těmto činnostem:

- zjišťování osobních údajů klienta,
- zjišťování rodinných poměrů klienta,
- nahlížení do spisové dokumentace,
- samostatná tvorba individuálních plánů,
- zasahování do hlavních činností poskytovatele (nemění pravidla a průběh poskytování služby, apod.)
- nahrazování práce příslušného pracovníka MPS Louny.

Praktikantům je umožněno seznámit se s příslušnou činností určitého úseku organizace, vnitřními směrnicemi, mohou se účastnit přímého výkonu práce s klientem, pokud s tím klient souhlasí, pod přímým dohledem ředitelkou určeného zaměstnance MPS Louny. Dohled nad praktikantem vykoná pracovník určený ředitelkou.

Praktikanti mohou přinášet různé náměty a názory, mají možnost je projednat s pracovníkem, který vykonává dohled, se sociálním pracovníkem a ředitelkou.

Dokumenty pro praktikanty:

- písemná dohoda o spolupráci při zabezpečení odborné praxe uzavřená se vzdělávacím zařízením – podepisuje ředitelka a vedoucí vzdělávacího zařízení,
- školení BOZP a PO – zajistí ředitelka,
- seznámení se zavedenými pravidly na pracovišti - provede zaměstnanec pověřený vést praktikanta.

OSTATNÍ OSOBY

Ostatní osoby pomáhají zpravidla při jednorázových akcích, jako např. zajištění kulturní činnosti (výstava, koncert), pomoc při výrobě výtvarných předmětů k různým příležitostem (vánoce, velikonoce).

Tyto osoby se seznamují s činností poskytovatele pouze obecně, neúčastní se přímého výkonu práce s klientem, neseznamují se s osobními spisy klientů, individuálními plány a dalšími informacemi o klientech.

V těchto případech se nepsují dohody ani neabsolvují žádná školení.

KONTAKTY NA PRACOVNÍKY DENNÍHO STACIONÁŘE:

1. E-mail: stacionar-lunacek@mpslouny.cz
2. Sociální pracovník: Bc. Marcela Vodrážková, tel.: 725 785 402
3. Pracovník v sociálních službách: Bc. Stanislava Fagulcová, tel.: 725 785 407

Tato pravidla nabývají účinnosti 1. prosince 2021

Schválil:

Ing. Libuše Machillová
ředitelka MPS Louny