

PROSAZ – Společnost pro sociální rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, www.prosaz.cz, e-mail: prosaz@prosaz.cz, IČO: 43005853

VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1) Základní údaje o poskytovateli:

Název: PROSAZ – Společnost pro sociální rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Právní forma: občanské sdružení

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

IČ: 43005853

Registrace: VSC/1-7789/91-R

Statutární zástupce: Iveta Pešková – předseda, Bc. Michal Polonyi – místopředseda

Vedoucí pečovatelské služby: Miluše Stemmerová

Kontaktní informace pro klienty: tel: **251 61 44 69**, mobil: **777 701 805**, e-mail: pecovatelskaslužba@prosaz.cz

Další informace: www.prosaz.cz

2) Rozsah poskytovaných služeb

A) STANDARDIZOVANÉ ČINNOSTI

Poskytovány jsou pečovatelské služby dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Jedná se o terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.

Pečovatelská služba je poskytována denně včetně sobot a nedělí v době mezi 8:00 a 18:00 hodinou (po domluvě a v závislosti na momentální situaci klienta, je možné službu poskytnout i po 18:00 hodině, nejdéle je však služba poskytována do 23:00 hodin), a je nutné ji objednat nejpozději dva pracovní dny předem v době od 8:00 do 17:00 hod. Objednávky jsou přijímány v operačním centru na adrese Praha 5 - Stodůlky, Kodymova 2526, PSČ: 158 00 osobně nebo telefonicky na číslech:

251 614 469 nebo **777 701 805**.

Služba obsahuje:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Cena služby je stanovena v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb. a je uvedena v aktuálně platném ceníku, který je přílohou těchto vnitřních pravidel. Pokud je stanovena hodinovou sazbou, započítává se skutečně spotřebovaný čas k poskytnutí služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

B) DALŠÍ – FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Nad rámec služeb uvedených v bodu 2)A) je možné dohodnout poskytování služeb zákonem nespécifikovaných, pokud to umožní schopnosti a dovednosti poskytovatele, jakož i jeho kapacita. Služby jsou pak zapracovány v Individuálním plánu uživatele (klienta).

Cena takové fakultativní služby je stanovena skutečnými náklady potřebnými k jejímu úplnému vykonání.

3) Poslání

Posláním pečovatelské služby občanského sdružení PROSAZ je poskytování terénní a ambulantní služby pečovatelská služba lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, na území hl. m. Prahy tak, aby je podpořili v aktivním řešení jejich nepříznivé sociální situace a v jejich snaze žít ve svém domácím prostředí.

4) Cíle poskytovaných služeb

Obecným cílem pečovatelské služby je

- 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 dříve
- podporovat rozvoj samostatnosti a aktivního řešení nepříznivé sociální situace

5) Cílová skupina uživatelů

Pečovatelská služba je poskytována především lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Cílovou skupinou nejsou osoby s mentálním postižením. Cílovou skupinou nejsou osoby bez přístřeší a dále osoby závislé na alkoholu a jiných toxických látkách a osoby s agresivním chováním. Cílovou skupinou dále nejsou osoby, u kterých by služba nahrazovala veřejně dostupnou zdravotní péči.

6) Jednání se zájemcem o službu

Osoba s oprávněním jednat se zájemcem a uzavírat smlouvy o poskytování služeb: vedoucí pečovatelské služby, statutární zástupce sdružení, na základě písemného pověření statutárním zástupcem jiný pracovník sdružení.

PROSAZ – Společnost pro sociální rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, www.prosaz.cz, e-mail: prosaz@prosaz.cz, IČO: 43005853

Průběh jednání se zájemcem o službu:

Kdo jedná: jednání se musí zúčastnit:

- zájemce o službu; v případě, že zájemce má zákonného zástupce musí být přítomen
- kompetentní pracovník sdružení

jednání se dále může zúčastnit:

- vyžaduje-li to zdravotní stav zájemce a vzniká-li obava nad vážností zdravotního stavu, je 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 osoba, 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 „*jednání se musí zúčastnit*“

Kde se jedná: jednání se zájemcem o službu probíhá dle dohody s klientem:

- v bytě klienta
- na dalších pracovištích sdružení PROSAZ (Kodymova 2526, Praha 5, Hornomlýnská 1255, Praha 4, Kpt. Stránského 995, Praha 9, K Zeleným domkům 1435/26a, Praha 4)
- na dalších místech (např. ve zdravotnickém zařízení, pokud je účelem připravit smlouvu před návratem z hospitalizace, apod.)

Základní pravidla:

- představení pracovníka (v představení je především brán zřetel na obsahovou jednoduchost a výstižnost, je přihlíženo k individuálním vnímavým schopnostem klienta.)
- seznámení klienta s organizací a jejím posláním
- seznámení klienta s podmínkami přijetí, s podmínkami smlouvy a s podmínkami a způsoby ukončení smlouvy
- seznámení klienta s cenovými podmínkami a způsoby úhrad služeb
- seznámení klienta s provozními podmínkami sdružení
- zjištění požadavků zájemce
- podpora klienta 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 zájemců se zhoršeným sluchem je využito obrazové prezentace tiskovin

7) Jaké jsou poskytovány a zjišťovány informace a osobní údaje

I. FÁZE – obecné informace

Poskytované informace

Při prvním pohovoru se zájemcem o službu jsou poskytovány informace v rozsahu Informačního letáku. Navíc je možné poskytnout informace o historii činnosti sdružení, jeho dalších aktivitách. Mohou být také poskytovány informace týkající se vlastního průběhu pečovatelské služby, přibližného časového harmonogramu.

Zájemce je dále seznámen s vnitřními pravidly o poskytování služeb, na požádání je mu případně předám čistý formulář smlouvy k nahlédnutí. Zájemce je dále informován o způsobu podání stížností.

Zjišťované informace

Při prvním pohovoru se zájemcem je zjišťována skutečnost v jak nepříznivé sociální situaci se nachází a zda-li se vůbec v nepříznivé sociální situaci nachází.

Dále jsou zjišťovány jeho cíle, co od poskytnutých služeb očekává.

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 mohou být uživateli nabídnuty služby, které se co možná nejvíce přibližují jeho představám a napomohou naplnit jeho osobní cíle.

II. FÁZE – příprava smlouvy

Zjišťované informace – v případě přípravy smlouvy

Nad rámec obecných zjišťovaných informací se dále zjišťují:

- celé jméno
- trvalý pobyt
- přesná adresa poskytování služeb

PROSAZ – Společnost pro sociální rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, www.prosaz.cz, e-mail: prosaz@prosaz.cz, IČO: 43005853

- 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.

8) Forma výstupů z jednání se zájemcem

Z jednání se zájemcem je vedoucím pečovatelské služby nebo pověřeným pracovníkem vyhotoven zápis, který je případně použit k dalšímu zpracování při přípravě smlouvy. V tom případě je doplněn o údaje zjišťované v případě přípravy smlouvy a je doplněn o datum a místo jednání a o podpis zájemce případně jeho zákonného zástupce. Vždy se jedná o písemné vyhotovení. Zájemce obdrží kopii.

V případech, kdy je dále připravována smlouva, slouží zápis jako podklad pro její tvorbu. Pro zápis se používá standardizovaný formulář sdružení.

Veškeré písemnosti vyhotovené během jednání se zájemcem jsou uloženy v osobní dokumentaci v pracovně vedoucího pečovatelské služby na adrese Kodymova 2526, Praha 5, a jsou členěny na jednání bez následné uzavřené smlouvy a jednání z nichž je jako konečný výstup smlouva.

9) Pravidla odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu může být odmítnut pouze v případech:

- nesplňuje kriteria cílové skupiny
- 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

Osoba s oprávněním uzavírat smlouvy o poskytování služeb:

- vedoucí pečovatelské služby,
- statutární zástupce sdružení,
- pracovník sdružení na základě písemného pověření statutárním zástupcem

Smlouva o poskytování služeb se uzavírá vždy písemně a upravuje vztahy mezi poskytovatelem a příjemcem služby nebo služeb. 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.

Smlouvu vždy uzavírá kompetentní pracovník sdružení PROSAZ a uživatel nebo jeho zákonný zástupce.

Postup uzavírání smlouvy

Kde se jedná: jednání probíhají:

- v bytě klienta
- na dalších pracovištích sdružení PROSAZ (Kodymova 2526, Praha 5, Hornomlýnská 1255, Praha 4, Kpt. Stránského 995, Praha 9, K Zeleným domkům 1435/26a, Praha 4)
- na dalších místech

Kdo jedná: jednání se musí zúčastnit:

- uživatel služby; v případě, že má zákonného zástupce musí být přítomen
- kompetentní pracovník sdružení

jednání se dále může zúčastnit:

- na přání zájemce rodinní příslušníci
- v případech, kdy se není možné s uživatelem dorozumět ústně v českém jazyce, je požadována přítomnost tlumočnicka (ve znakovém jazyce, v cizím jazyce) nebo další osoba, která uživateli rozumí a je schopna překlada do českého jazyka
- u uživatelů 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 uživatele je možná přítomnost i dalších třetích osob.

jednání se nesmí zúčastnit:

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

Informace obsažené v písemné smlouvě

1) Identifikační údaje obou smluvních stran

Smluvní strany jsou označeny tak, aby nemohlo dojít k záměně či chybné identifikaci, a to především uživatele služeb. Za tímto účelem je zjišťováno:

- celé současné jméno, které souhlasí se jménem uvedeným v občanském průkazu (pasu)

PROSAZ – Společnost pro sociální rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, www.prosaz.cz, e-mail: prosaz@prosaz.cz, IČO: 43005853

- trvalý pobyt
- datum narození

2) Služby dle zákona 108/2006 Sb. na jejichž poskytování se smlouva uzavírá

3) Fakultativní služby – jsou-li sjednány

4) 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 nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Forma vyúčtování a způsoby placení

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování za pečovatelskou službu za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10 pracovních dnů následujícího měsíce.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do pěti pracovních dnů poté, kdy mu poskytovatel předložil měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

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.

Úhrada za úkon zajištění oběda (oběd, včetně provozních nákladů a dovozu nebo donášky) se provádí předem a to na týden dopředu – tj. nejčastěji v pondělí (popřípadě v jiný den v týdnu, od kterého bude Klient obědy odebírat).

V případech, kdy uživatel nezruší plánovanou službu ve lhůtě nejméně jednoho kalendářního dne 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 písemně 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.

5) Výpovědní důvody a lhůty

1) Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 7 dnů.

2) PROSAZ může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy; za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než jeden týden,

b) jestliže uživatel i po opětném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby,

c) jestliže se uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst.2) písm. a) tohoto článku činí 21 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena. Důvody uvedené v odst.2) písm. b) a c) tohoto článku jsou důvody k okamžitému zrušení bez výpovědní doby.

11) Plánování služby

Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb uživatele.

Klíčový pracovník

je pracovník 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.

- každý uživatel sociálních služeb má přiděleného svého klíčového pracovníka
- klíčového pracovníka přiděluje dle uvážení uživateli vedoucí pečovatelské služby
- klíčový pracovník může být změněn na žádost uživatele

Kdo plánuje služby

- 1) Plánování služeb provádí uživatel společně s vedoucím pečovatelské služby nebo klíčovým pracovníkem uživatele. Plánování se dále mohou zúčastnit osoby označené uživatelem
- 2) Revizi a aktualizaci plánů provádí vedoucí pečovatelské služby nebo klíčový pracovník uživatele

Individuální plán

Individuální plán je souhrn osobních cílů, kterých chce uživatel dosáhnout ve spolupráci se sdružením PROSAZ. Jedná se vždy o cíle klienta a vychází se z jeho individuálních potřeb. Individuální plán je vyhotoven vždy písemně a je přílohou smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Individuální plán se vypracovává pro každého klienta samostatně. V Individuálním plánu je zřetelně definováno a vymezeno poskytování služeb. Pečovatelská sjednanou službu vykonává v míře stanovené v Individuálním plánu.

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 Individuálním plánu podrobně popsány, včetně rozsahu, postupu poskytování, způsobu poskytování, materiálních a personálních požadavků.

V Individuálním plánu je také uveden postup řešení krizových 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 individuálním 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 Individuální plán

- uživatel
- pečovatel
- vedoucí pečovatelské služby nebo pověřený pracovník

Pečovatelé se seznamují s Individuálním plánem uživatele před zahájením výkonu služeb, tak aby se mohli na službu připravit a řádně ji za dohodnutých podmínek vykonat.

Aktualizace Individuálního plánu

V průběhu poskytování služby může být Individuální plán aktualizován, tak aby odpovídal skutečným potřebám uživatele. Individuální plán uživatel aktualizuje prostřednictvím svého klíčového pracovníka či vedoucího pečovatelské služby, resp. pověřeného pracovníka.

PROSAZ – Společnost pro sociální rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, www.prosaz.cz, e-mail: prosaz@prosaz.cz, IČO: 43005853

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 či v nízké kvalitě. 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

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

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

Kdo je oprávněn přijmout stížnost

Stížnosti ve všech formách přijímá pracovník operačního centra v pracovní dny od 8 do 17 hodin. Dále je stížnosti také oprávněn přijmout vedoucí pečovatelské služby nebo pověřený pracovník.

Kdo stížnosti vyřizuje

Všechny stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, který v případě potřeby může k řešení přizvat statutárního zástupce sdružení PROSAZ nebo sociálního pracovníka PROSAZu. V případech, kdy je podána stížnost na vedoucího pečovatelské služby, tuto stížnost řeší statutární zástupce sdružení. 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: pecovatelskaslužba@prosaz.cz, operator@prosaz.cz

Poštou, osobně: PROSAZ, Kodymova 2526, 158 00 Praha 5

13) Ochrana osobních údajů

Zpracovávání osobních údajů o užitelích, případně osobách blízkých, a nakládání s nimi musí být v souladu s platným zněním zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, případně v souladu s platným zněním zákona č. 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů.

Ke zpracovávání a užívání osobních údajů, případně včetně rodného čísla, musí dát uživatel písemný souhlas.

Požádá-li uživatel o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu poskytovatel povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

Jestliže uživatel zjistí nebo se domnívá, že poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat poskytovatele o vysvětlení a může požadovat, aby poskytovatel odstranil takto vzniklý stav. Je-li žádost uživatele shledána oprávněnou, poskytovatel odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li poskytovatel žádosti, má uživatel právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Uvedený postup nevylučuje, aby se uživatel obrátil se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo.

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 užiteli, 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 pečovatelské služby nebo jeho zástupce, vedoucí sociální pracovník, klíčový pracovník, pečovatel a operátor v souvislosti s poskytováním služby.

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

14) Pravidla respektování osobnosti a vůle uživatele

Pracovníci poskytovatele respektují osobnost a vůli uživatele, nevnučují mu své názory a nehodnotí jeho přání, požadavky a rozhodnutí. Respektují a podporují jeho seberealizaci. Respektují také soukromí uživatele i blízkých osob.

Pracovníci poskytovatele spolupracují se subjekty, fyzickými i právníckými osobami, které uživatel doporučí.

15) Pravidla pro zamezení přístupu k finanční hotovosti a cennostem

Uživatel zajistí, aby poskytovatel neměl přístup k finanční hotovosti a cennostem, jejichž zcizením by došlo k újmě uživateli. 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 uvedení částky, kterou svěřuje.

Pokud uživatel není schopen zajistit zamezení přístupu k finanční hotovosti či cennostem, neodpovídá poskytovatel za jejich případnou ztrátu nebo zcizení.

PROSAZ – Společnost pro sociální rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, www.prosaz.cz, e-mail: prosaz@prosaz.cz, IČO: 43005853

Uživatel může za určitých 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 uzamykán dvěma na sobě nezávislými zámky; uživatel pak předá poskytovateli klíč od jednoho ze zámků, který umožňuje samostatné otevírání bytu, v zalepené obálce s jeho vlastnoručním podpisem přes lepené 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 lepené spoje. Uživatel při odchodu z bytu musí uzamykat zejména ten zámek, od kterého nepředal klíč poskytovateli, aby nebylo možné použít klíč v zalepené obálce ke vstupu do bytu uživatele v době jeho nepřítomnosti. Pokud není uživatel schopen klíč sám zapečetit, např. při náhlé krizové situaci, přizve pečovatel k zapečetění další osobu, případně osoby. Na obálku uvede kromě data i přesný čas zapečetění, jména přítomných osob a okamžitě informuje operátora a vedoucího pečovatelské služby, případně jiného nadřízeného.

Podobným způsobem dle předchozího odstavce může být druhý zámek nahrazen elektronickým zabezpečovacím systémem.

Na výslovnou žádost uživatele, např. v případě, že z důvodu těžkého zdravotního postižení by nebyl schopen sám otevřít a pro četnost návštěv by nebylo únosné po každém použití klíč znovu zalepovat do obálky, je možné předat klíč bez obálky. 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. V tomto případě také uživatel zvláště důsledně zajistí, aby poskytovatel neměl přístup k finanční hotovosti a cennostem, jejichž zcizením by došlo k újmě uživatele.

Poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé nedodržením postupu uvedeného v předchozích odstavcích.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 15.6.2010

Iveta Pešková
předsedkyně sdružení

Bc. Michal Polonyi
místopředseda sdružení

Milúše Stemmerová
vedoucí pečovatelské služby