

## **PROSAZ, z. ú.**

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz), e-mail: [prosaz@prosaz.cz](mailto:prosaz@prosaz.cz), IČO: 43005853

### **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:** Bc. Vít Čapek

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

**e-mail:** [zzs@prosaz.cz](mailto:zzs@prosaz.cz), [pecovatelskasluzba@prosaz.cz](mailto:pecovatelskasluzba@prosaz.cz)

**Další informace:** [www.prosaz.cz](http://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 zvládnání 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 nespecifikuje, 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.

## **PROSAZ, z. ú.**

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz), e-mail: [prosaz@prosaz.cz](mailto:prosaz@prosaz.cz), IČO: 43005853

**B.) Úkony pečovatelské služby jsou poskytovány ve dvou 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](mailto:dispecink@prosaz.cz).

**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.

**C.) Cena služby je stanovena sazbou 135 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 pečovatelské služby
- Vedoucí sociálních služeb
- Statutární zástupce organizace
- 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 tlumočníka (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

## **PROSAZ, z. ú.**

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz), e-mail: [prosaz@prosaz.cz](mailto:prosaz@prosaz.cz), IČO: 43005853

### **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 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

## **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 pracovní vedoucí pečovatelské služby na adrese Kodymova 2526, Praha 5, 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 porušení 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 pečovatelské služby
- vedoucí sociálních služeb
- statutární zástupce organizace
- pracovník organizace na základě písemného pověření statutárním zástupcem

## PROSAZ, z. ú.

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz), e-mail: [prosaz@prosaz.cz](mailto:prosaz@prosaz.cz), IČO: 43005853

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 tlumočníka /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 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.

### Výpovědní důvody a lhůty

## PROSAZ, z. ú.

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz), e-mail: [prosaz@prosaz.cz](mailto:prosaz@prosaz.cz), IČO: 43005853

- 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.

- a) Uživatel nezaplatí úhradu za poskytování služby dle pravidel uvedených v článku III. této smlouvy, a to ani do termínu stanoveného v upomínce.
- b) 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 pečovatelské služby, dle svého uvážení. Klíčový pracovník může být změněn na základě přání uživatele.

#### **Kdo plánuje služby**

- Plánování služeb provádí uživatel společně s vedoucí pečovatelské služby (případně jí pověřenou osobou) nebo s klíčovým pracovníkem uživatele. Plánování se dále mohou zúčastnit osoby označené uživatelem.
- Revizi a aktualizaci plánů provádí vedoucí pečovatelské služby (případně jí 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.

## **PROSAZ, z. ú.**

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz), e-mail: [prosaz@prosaz.cz](mailto:prosaz@prosaz.cz), IČO: 43005853

- 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 pečovatelské služby 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 či vedoucí pečovatelské služby, resp. pověřeného pracovníka.

## **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 pečovatelské služby nebo pověřený pracovník.

## **PROSAZ, z. ú.**

Kodymova 2526, 158 00 Praha 5, tel./fax: 251614469, [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz), e-mail: [prosaz@prosaz.cz](mailto:prosaz@prosaz.cz), IČO: 43005853

### **Kdo stížnosti vyřizuje**

Všechny stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, která v případě potřeby může k řešení přizvat statutárního zástupce organizace PROSAZ nebo sociálního pracovníka PROSAZu. V případech, kdy je podána stížnost na vedoucí pečovatelské 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: [pecovatelskasluzba@prosaz.cz](mailto:pecovatelskasluzba@prosaz.cz), [dispecink@prosaz.cz](mailto:dispecink@prosaz.cz)**

**Poštou, osobně: PROSAZ, 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 pečovatelské služby nebo koordinátor, 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 vedoucí pečovatelské služby, resp. koordinátorem, v pracovně vedoucí. V odůvodněných případech je možné domluvit s vedoucí pečovatelské služby, resp. koordinátorem, 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. Svě 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 porízení 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 vedoucí pečovatelské 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 nenese odpovědnost za škody vzniklé nedodržením postupu ze strany uživatele uvedeného v předchozích odstavcích.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. 2. 2023

Ing. Iveta Pešková  
Ředitelka

Bc. Vít Čapek  
Vedoucí pečovatelské služby