

Obecná pravidla poskytování služby

Všeobecné podmínky poskytování sociální služby

I.

Úvodní ustanovení

- 1) Obec Holoubkov je podle § 6 zák.č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) poskytovatelem sociálních služeb. Jako takový vydává Všeobecné podmínky za nichž své služby poskytuje, a které stanoví základní pravidla vztahů, vznikajících v procesu poskytování sociálních služeb občanům (uživatelům) v podmínkách, za nichž Obec Holoubkov vyvíjí svoji činnost.
- 2) Pečovatelská služba Obce Holoubkov (dále PS) je zřízená za účelem poskytování sociálních služeb občanům, zejména seniorům, zdravotně postiženým a rodinám s dětmi, též i dalším osobám v obtížné sociální situaci.
- 3) PS své služby poskytuje podle zákona č.108/2006 Sb. v platném znění (o sociálních službách) a příslušných prováděcích předpisů na smluvním základě - a to za úplaty v rozsahu svých kapacit a odborných a kvalifikačních předpokladů svých zaměstnanců tak, jak jej k tomu opravňuje jeho registrace.
- 4) PS při své činnosti respektuje základní lidská a občanská práva, další práva a oprávněné zájmy svých klientů tak, jak to vyplývá z právního řádu ČR. Zvláštní pozornost věnuje zachování lidské důstojnosti, úsilí o začlenění, resp. udržení svých klientů v jejich přirozeném sociálním prostředí, zabránění možnosti sociálního vyloučení a pomoci překonat důsledky nepříznivého zdravotního stavu nebo sociální situace. Chce napomáhat aktivizaci svých uživatelů při překonávání všech nepříznivých okolností. Za tím účelem poskytuje bezplatně služby základního sociálního poradenství. Celý provozní aparát, zkušenosti a odborné znalosti svých zaměstnanců podřizuje budování a stálému zlepšování poskytovaných sociálních služeb.
- 5) Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí PS při poskytování sociálních služeb jsou senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi i další osoby v obtížné sociální situaci.
- 6) Systém sociálních služeb, poskytovaných PS zahrnuje služby terénní. PS poskytuje tyto základní služby: **základní sociální poradenství a pečovatelskou službu.**

II.

Systém poskytovaných sociálních služeb

PS poskytuje terénní sociální služby v systému, který umožňuje jejich poskytování v různých kombinacích tak, aby je bylo možno realizovat v optimálním rozsahu a sortimentu podle individuálních potřeb klientů – uživatelů. Tyto služby zahrnují jak základní činnosti a služby ve smyslu zák.č.108/2006 Sb. a prováděcích předpisů, tak i služby fakultativní, které rozšiřují zákonem stanovený rozsah o služby další.

Terénní služba

Terénní služba jsou poskytována zaměstnanci PS zpravidla v místě pobytu klienta – uživatele a ve smyslu příslušného zákona a to pečovatelská služba.

Interakce poskytovaných služeb

PS vytváří podmínky pro to, aby veškeré jím poskytované sociální služby bylo možno realizovat v různých kombinacích tak, aby v maximální možné míře odpovídaly individuálním potřebám klientů- uživatelů.

III. **System vnitřních předpisů**

1) V zájmu zajištění bezproblémového poskytování sociálních služeb a všech svých úkolů, vytváří PS systém vnitřních předpisů, upravujících postupy a činnosti zaměstnanců i organizace v celém procesu poskytování služeb a to tak, aby transparentním způsobem poskytoval zaměstnancům návod a pravidla, jak postupovat v každé fázi své činnosti a aby také jak vnitřním, tak i vnějším kontrolním orgánům umožňovaly sledovat způsob, průběh a kvalitu služeb, poskytovaných PS vcelku i v každém jednotlivém případě.

2) System předpisů se odvíjí od základních organizačních dokumentů Obce Holoubkov a PS - jeho *organizačního řádu* a zahrnuje *směrnice*, upravující podrobně veškerou činnost organizace, *zásady* jimiž se řídí, i formy a způsoby, jakými je činnost realizována; *metodické pokyny*, které v konkrétních případech upravují některé činnosti organizace nebo jednotlivých zaměstnanců; *sazebníky*, které stanoví ceny, za nichž PS poskytuje své služby; *Pravidla a způsob vyřizování stížností a podnětů klientů-uživatelů i ostatních občanů*. Součástí systému jsou také tyto *Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb*.

3) Vnitřní předpisy slouží interním potřebám organizace PS a jsou kdykoli k dispozici každému zaměstnanci, kontrolním a inspekčním orgánům i orgánům zřizovatele. Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb, sazebníky, Pravidla a způsob vyřizování stížností PS jsou veřejně přístupné všem klientům-uživatelům i ostatním osobám.

A. Smlouva o poskytnutí sociální služby

1) Ve smyslu příslušných ustanovení zák.č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) poskytuje PS své služby zásadně na smluvním základě. Za tím účelem sjednává organizace se zájemci o poskytnutí sociálních služeb smlouvu, v níž musí být označeno, s kým je smlouva sjednána, jaké služby bude organizace poskytovat, jakým způsobem a jak často, jaká je cena těchto služeb, jakým způsobem bude probíhat úhrada poskytnutých služeb. Smlouva dále upraví základní práva a povinnosti smluvních stran, případně se její součástí stávají další dohody a doklady, které upřesňují vztahy mezi smluvními stranami, případně i dalšími osobami, které ke smlouvě přistoupily. Součástí smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb.

2) Smlouva o poskytnutí sociálních služeb může být podle jejich povahy uzavírána jak na dobu určitou, tak i neurčitou. V době platnosti smlouvy se mohou strany dohodnout na jejích změnách, které se formou dodatků stávají součástí smlouvy.

3) Smlouva se sjednává zásadně písemnou formou. Tu musí mít i všechny její dodatky. V případech hodných zvláštního zřetele, zejména tehdy, hrozí-li z prodlení zájemci o poskytnutí sociálních služeb významná újma, lze smlouvu uzavřít i ústně. Tímto způsobem uzavřená smlouva musí však být bezodkladně, jak to okolnosti dovolí, nahrazena písemnou formou.

B. Individuální plánování poskytovaných služeb

1) S ohledem na specifickou a osobní povahu služeb poskytovaných uživatelům PS, je důsledně dodržována zásada jejich individuálního plánování, která je realizována projednáním způsobu výkonu služeb s konkrétním uživatelem při jednání o podmínkách smlouvy, zahrnutím těchto ujednání do textu smlouvy. Pověření zaměstnanci organizace (zejm. pracovníci soc. péče), provádějí průběžně pohovory a šetření s jednotlivými uživateli, jejichž úkolem je mj. též sladit poskytování služeb s požadavky uživatele tak, aby v co největší možné míře odpovídaly jeho potřebám a možnostem, aby šetřily jeho práva a oprávněné zájmy a maximálně zohledňovaly jeho soukromí.

C. Ochrana práv, právem chráněných zájmů a lidské důstojnosti

1) Předním úkolem v procesu poskytování sociálních služeb organizací, je maximální možný ohled na práva a právem chráněné zájmy uživatelů, ochrana jejich soukromí a lidské důstojnosti, ohled na jejich individuální potřeby a možnosti fyzické, psychické i materiální a zaměření na to, aby uživatel mohl působit a uspokojovat své potřeby ve svém přirozeném sociálním prostředí, zabránit vyloučení z něho, případně napomáhat jeho včlenění do takového prostředí v případech, kdy došlo k jeho vyloučení.

2) PS současně dbá na to, aby i jeho zaměstnanci byli v procesu poskytování sociálních služeb přiměřeně chráněni před neoprávněnými zásahy do jejich práv a oprávněných zájmů a byla šetřena jejich lidská důstojnost.

D. Ochrana osobních údajů

1) Systém vnitřních předpisů i zásady, podle nichž jsou uzavírány smlouvy s uživateli, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů klientů - uživatelů i osob jim blízkých, které je organizace povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat. Dovoluje nakládat s osobními údaji pouze způsobem, který stanoví zákon a povinnosti organizace, zabezpečuje ochranu údajů před zneužitím, jak při jejich zpracování a evidenci, tak při jejich likvidaci. Ta musí být provedena neprodleně, jakmile pominou důvody pro nakládání a evidenci osobních údajů.

2) Bez souhlasu dotčené osoby s nakládáním a evidencí jejich osobních údajů v nezbytně nutném rozsahu, nelze zajistit poskytování sociálních služeb organizací.

IV.

Základní činnosti a služby a fakultativní služby

(1) Ve smyslu zák.č.108/2006 Sb. v pl. znění (o sociálních službách) poskytuje PS veškeré základní činnosti a služby, jak jsou vyjmenovány v § 40 zákona (pečovatelská služba).

(2) Základní činnosti a služby jsou poskytovány způsobem a za podmínek, jak je podrobněji upravuje prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. v pl. znění a v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Podrobný výčet činností a služeb je uveden jednak v příslušných vnitřních pravidlech organizace a jednak je součástí podmínek, sjednaných smlouvou mezi poskytovatelem (PS) a klientem - uživatelem.

Fakultativní služby

(1) Kromě služeb poskytovaných ve smyslu zák.č.108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. nabízí PS zájemcům též poskytnutí dalších služeb, jejichž úkolem je poskytnout uživatelům větší komfort a plnit jejich další potřeby a přání, která však již nejsou obligatorní z hlediska zákona, avšak přispívají k většímu pohodlí klientů-uživatelů a jejich pevnějšímu zakotvení ve svém přirozeném sociálním prostředí. Tyto služby nemohou být hrazeny z příspěvku na péči a uživatel je hradí ze svých příjmů.

(2) Fakultativní služby jsou nabízeny odlišně podle povahy základních činností a služeb, sjednaných mezi PS a uživatelem příslušnou smlouvou.

V.

Sazebníky

1) PS poskytuje služby podle cen stanovených v *Sazebnících úhrad*. Základní činnosti a služby ve smyslu zákona respektují výši, stanovenou prováděcí vyhláškou č.505/2006 Sb. Fakultativní služby, hrazené uživatelem z jeho příjmu, jsou tvořeny zásadně v rozsahu nákladů, spojených s jejich poskytováním. I tyto služby jsou uvedeny v příslušných Sazebnících úhrad.

2) Sazebníky úhrad jsou veřejně přístupné každému klientovi-uživateli i ostatním osobám. Pověřený zaměstnanec PS, který se zájemcem sjednává smlouvu o poskytnutí sociálních služeb je povinen jej seznámit s cenami služeb podle sazebníku.

3) Ceny služeb mohou být měněny jen v oprávněných případech a ceny základních činností a služeb, hrazené z příspěvku na péči, nemohou překročit sazby, závazně stanovené prováděcí vyhláškou. PS je povinna v případě změny ceny informovat o takové skutečnosti všechny osoby, jichž se změna týká a stejně tak změnu zveřejnit vydáním dodatku příslušného sazebníku nebo vydáním sazebníku nového.

A. Způsob účtování a úhrady za služby

1) Způsob účtování za sjednané služby (platební podmínky) je podrobně sjednán a zakotven v příslušné smlouvě. V případě, že se poskytovatel (PS) a uživatel nedohodnou na těchto podmínkách, nelze smlouvu uzavřít.

2) Některé služby, o nichž tak stanoví zákon nebo prováděcí vyhláška, jsou buď všem uživatelům poskytovány bezúplatně, nebo, ve smyslu § 75 odst.2 zák.č. 108/2006 Sb. jsou bezúplatně poskytovány osobám, v tomto ustanovení vyjmenovaným. Poskytovatel ve smlouvě s uživatelem je povinen uvést, které služby uživatel nehradí.

B. Okolnosti vylučující poskytnutí sociální služby

1) Sociální služby lze poskytnout pouze na základě sjednané smlouvy mezi poskytovatelem (PS) a zájemcem - uživatelem. Organizace může odmítnout uzavřít smlouvu, pokud neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí, služby o níž zájemce žádá, nebo zdravotní stav zájemce.

(2) PS může odmítnout poskytnout službu též v případech, kdy zájemce nesplní své povinnosti, které mu ukládá zákon nebo podmínky, vylučující uzavření smlouvy podle těchto Všeobecných podmínek.

(3) Uživateli, s nimž byla sjednána smlouva o poskytnutí sociálních služeb může poskytovatel smlouvu vypovědět za podmínek v ní stanovených, zejména tehdy, porušuje-li uživatel i přes předchozí upozornění smlouvu .

VI.

Kontrola kvality poskytovaných služeb a reklamační řízení

A. Šetření a průběžná kontrola kvality poskytovaných služeb

(1) PS provádí průběžnou kontrolu kvality jím poskytovaných služeb prostřednictvím pověřených zaměstnanců a to místním šetřením a pohovory s uživatelem a dalšími metodami vnitřní kontroly. Případné nedostatky v kvalitě služeb je povinen neprodleně odstranit. Není-li to z nějakého důvodu možné, sjedná s uživatelem přiměřený způsob kompenzace, případně na vlastní náklady zabezpečí poskytnutí bezvadné služby jinou oprávněnou osobou (poskytovatelem).

(2) PS vede evidenci podnětů uživatelů i ostatních osob ke kvalitě poskytovaných služeb a nejsou-li takové podněty stížnostmi, na níž se vztahují pravidla reklamačního řízení, využívá jich ke stálému zlepšování kvality služeb ve smyslu Standardů kvality.

(3) O provedených šetřeních, pohovorech, podnětech a dalších kontrolních zjištěních podle odst.1 a 2 vede PS záznamy, které slouží jako podklad pro nadřízené kontrolní orgány a orgány inspekce kvality sociálních služeb.

B. Reklamační řízení

(1) Způsob vyřizování stížností a podnětů, které lze chápat jako stížnost ve smyslu reklamačního řízení, upravuje *Reklamační řád PS*. Ten je veřejně přístupný a poskytovatel je povinen s ním seznámit každého uživatele. Reklamační řád PS je vydáván formou směrnice a musí s ním být též seznámen každý zaměstnanec organizace. Reklamační řád musí být vždy k dispozici jakémukoli zájemci, dále v kanceláři PS.

(2) Uživatel, osoby jemu blízké, osoby které o něj pečují a osoba, která sjednala s poskytovatelem „Dohodu o přistoupení k závazku“, má právo ve smyslu Reklamačního řádu PS vznést stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných sjednaných služeb a na osoby, které je realizují a dožadovat se v rámci reklamačního řízení přiměřené nápravy nebo kompenzace případné újmy, která uživatel, jeho právům a právem chráněným zájmům vznikla v důsledku prokázaného nesprávného postupu poskytovatele a jeho zaměstnanců. Tím není dotčena případná odpovědnost poskytovatele nebo jeho zaměstnanců podle obecně platných právních předpisů.

(3) Ke stížnosti jsou oprávněny i instituce a organizace, které se podle zvláštních právních předpisů zabývají ochranou lidských práv, občanských svobod a oprávněných zájmů občanů obecně, nebo svých členů a klientů.

(4) Písemnou stížnost je třeba adresovat vedoucí PS, která je povinna na ni též písemně reagovat do 30 dnů ve smyslu Reklamačního řádu PS.

(5) Stížnost musí obsahovat:

a) označení kdo ji podává. Není-li jejím autorem uživatel, je třeba uvést, v jakém vztahu k uživateli je osoba (instituce), která stížnost podává;

- b) konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá;
- c) datum, případně bližší upřesnění či označení události, která je napadána, označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž uživateli vznikla škoda nebo jiná újma.

C. Náprava nedostatků

(1) Prokáže-li se oprávněnost stížnosti nebo podání, zjistí-li se v procesu průběžných šetření, pohovorů, že organizace nebo některý její zaměstnanec postupoval nesprávně a v důsledku toho vznikla uživateli nebo osobám mu blízkým újma, je PS povinna dohodnout s poškozeným přiměřenou kompenzací. Jde-li o kompenzaci ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění, musí mít dohoda písemnou formu. Dohodu je třeba sjednat s poškozeným bez zbytečného odkladu.

(2) O případu musí být sepsán zápis, který bude k dispozici nadřízeným kontrolním orgánům a orgánům inspekce kvality sociálních služeb. Zápis musí obsahovat kromě popisu události též způsob, jak byla vyřešena a jaká opatření organizace přijala k zamezení podobných případů v budoucnosti.

VII.

Zapojení osob blízkých do péče o osoby, jimž jsou sociální služby poskytovány

A. Spolupráce s rodinou a přirozené sociální prostředí

1) PS při plnění svých úkolů dbá na úzkou spolupráci s rodinnými příslušníky uživatelů jeho služeb v případech kdy je to možné. Smyslem je v co největší možné míře posílit vazby uživatele k jeho přirozenému sociálnímu prostředí, zamezit jeho sociálnímu vyloučení, zapojit blízké osoby do péče o uživatele a podporovat jejich odpovědnost vůči uživateli.

2) PS vytváří podmínky, aby jeho klienti-uživatelé byli co nejméně izolováni od běžného života, v rámci svých možností se do něho zapojovali a rozvíjeli své kontakty s ostatními občany a vrstevníky.

B. Informativní materiály

V zájmu maximální informovanosti vydává organizace *Informační letáky PS*, v nichž srozumitelnou formou podává informace o své činnosti. Podobný obsah mají také informace na internetových stránkách Obce Holoubkov, informují o sortimentu a kvalitě poskytovaných sociálních služeb, seznamují s právy i povinnostmi uživatelů, o možnosti podávat stížnosti a o tom, jak probíhá jejich vyřizování, informuje o důležitých kontaktech a o akcích, které organizuje a které jsou průběžně aktualizovány a mohou tak pružně reagovat na měnící se okolnosti a události.

VIII.

Péče o odborný růst a zvyšování kvalifikace zaměstnanců poskytujících sociální služby

Zaměstnanci PS absolvují ve smyslu zákona potřebné kurzy a školení a organizace dbá na to, aby průběžně zvyšovali svoji kvalifikaci, seznamovali se a osvojovali si nové metody sociální práce a byli tak bezesbytku schopni plnit úkoly poskytovatele sociálních služeb.

Zaměstnanci jsou vedeni a školeni k tomu, aby citlivě dokázali reagovat na potřeby klientů-uživatelů, dbali jejich práv a lidské důstojnosti, dodržovali etické zásady výkonu své činnosti, dokázali vhodným způsobem komunikovat s uživateli, vysvětlit jim podstatné podmínky systému sociálních služeb a uměli jim pomoci i při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů.

XI.

Závěrečná ustanovení

(1) Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytnutí sociálních služeb, uzavřené mezi PS a uživatелеm. Obě strany podpisem smlouvy současně stvrzují, že byly s těmito podmínkami seznámeny, souhlasí s nimi a zavazují se je respektovat.

(2) Všeobecné podmínky mohou být měněny pouze formou písemných dodatků a smluvní strany s nimi musí být prokazatelně seznámeny. Nesouhlas uživatele s dodatkem těchto podmínek v době platnosti smlouvy nemůže být sám o sobě důvodem k jejímu vypovězení ze strany poskytovatele, platí však, že poskytovatel ani uživatel nejsou v takovém případě vázáni těmi změnami podmínek, s nimiž uživatel nesouhlasí.

(3) Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich vydání a podpisem vedoucí PS.

(4) Vše, co není smlouvou nebo těmito podmínkami výslovně upraveno, včetně případných sporů mezi smluvními stranami, se řídí platnými právními předpisy, zejména Zák.č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) a Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. v platném znění.

V Holoubkově dne 1.7.2010

Alena Režná
vedoucí pečovatelské služby