

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

(zpracovaná ke Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby)

I. SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Pečovatelská služba se poskytuje na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Pracovníci dbají na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod.

II. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu vede sociální pracovník sám nebo za přítomnosti klíčového pracovníka. Sociální pracovník klade otázky, aby zjistil, zda zájemce patří do cílové skupiny, jaké jsou jeho skutečné potřeby a zda je možné poskytnout služby, které požaduje.

Součástí jednání o službě je poskytnutí souboru informací. Cílem a smyslem sociálního šetření je poskytnutí základního sociálního poradenství.

Uživatel se zavazuje poskytnout pověřenému pracovníkovi veškeré údaje potřebné k objektivnímu posouzení o zavedení pečovatelské služby.

III. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Smlouva o poskytování služby se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, oba s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Smlouvu podepisuje za poskytovatele ředitel organizace.

Smlouva může být měněna nebo doplněna pouze formou písemného dodatku ke Smlouvě. Nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby jsou přílohy:

- Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby
- Sazebník úkonů

Uživatel poskytne pečovateli veškeré potřebné prostředky a podmínky k provedení sjednaných úkonů a poskytne přiměřené podmínky k zajištění sjednaného úkonu.

Uživatel bere na vědomí, že sjednané nákupy a pochůzky vyřizuje pečovatelská služba dle možností poskytovatele v nejbližší prodejně, pokud není dohodnuto jinak.

IV. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK A INDIVIDUÁLNÍ PRACOVNÍK

Hlavním úkolům klíčového pracovníka je koordinovat služby poskytované uživateli, iniciativně si všimnout jeho potřeb spokojenosti, hájit jeho zájmy. Ve spolupráci s uživatelem a sociálním pracovníkem zpracovává individuální plán péče, který bude s uživatelem pravidelně vyhodnocován, aktualizován a doplňován. Pokud uživateli klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu.

V. DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván s uživatelem individuálně, vždy s ohledem na aktuální potřeby uživatele a možnosti poskytovatele.

Nabídka poskytování pečovatelské služby je zajištěna každý pracovní den od 7.00 do 15.30, hod., v mimo stanovený čas, tj. od 15.30 do 20.00 hodin úkony pečovatelské služby poskytovány na základě předchozí domluvy.

Záznam o provedených úkonech je evidován ve výkazu pečovatelky a elektronicky v počítačovém programu Pečovatelská služba. Výkaz se zaznamenanými úkony je na konce kalendářního měsíce předán uživateli k odsouhlasení a k podpisu.

VI. FINANČNÍ HOTOVOST NA ZAJIŠTĚNÍ NÁKUPU/ÚHRADY

Sjedná-li si uživatel službu nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen připravit si předem soupis požadovaného zboží a finanční hotovost. Předpokládanou finanční hotovost předá pečovatelce před provedením služby. O předání hotovosti se provede záznam, pečovatelka po provedení služby doloží uživateli účetní doklad o nákupu/úhradě a provede vyúčtování finanční hotovosti. O vyúčtování provede zápis.

VII. ÚHRADA ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY

Platby za provedenou péči platí uživatel po ukončení měsíce nejpozději do 15. dne v měsíci následujícím dle platného ceníku služeb. Za platby v hotovosti je vždy vydán doklad o zaplacení služby (stvrzenka) s podpisem a razítkem pečovatelské služby. Vyúčtování provádí sociální pracovník na podkladě Výkazu o poskytnuté pečovatelské službě. Vyúčtování se zpracovává v počítačovém programu Pečovatelské služby.

Uživatel má možnost zaplatit úhradu za služby nejen v hotovosti, ale i převodem z účtu. V případě ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby musí být vzájemné pohledávky vyrovnány.

VIII. ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Uživatel je povinen oznámit poskytovateli každou změnu ve sjednaných službách 2 pracovní dny předem nebo nejpozději den přede dnem, ve kterém má být služba poskytnuta. Změny ohledně své osoby (přestěhování, dlouhodobá nepřítomnost) je nutno hlásit ve lhůtě 8 dnů od vzniku rozhodných skutečností. V závažných situacích lze mimořádně ústně dohodnout změnu četnosti, času, popřípadě přerušování poskytované služby.

Přihlášení a odhlášení obědů se provádí nejpozději do 10:00 hodin předchozího dne.

Uživatel může službu ukončit na vlastní žádost písemně či ústně i bez udání důvodů. Poskytovatel může službu ukončit v případě hrubého porušení smluvených podmínek, vždy však s vědomím uživatele. V případě, že již poskytovaná služba nemůže uživateli

zabezpečit jeho potřeby z důvodu zhoršení zdravotního stavu a soběstačnosti, je služba nápomocná při řešení v návaznosti na další zdroje.

IX. ZABEZPEČENÍ PŘÍSTUPU

Je-li potřeba zajistit pro poskytování služeb vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Předání klíčů je zaznamenáno v kartě uživatele a jsou předány oproti podpisu v protokolu o předání klíčů.

Pokud má uživatel domácí zvíře, je nutné, aby ho zajistil tak, aby pracovníka v sociálních službách nemohl ohrozit.

X. STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Každý uživatel má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, bez toho, aby se obával diskriminace nebo zrušení služby. Stížnosti či připomínky uživatelů k poskytovateli služeb jsou motivací ke zlepšení kvality služeb. Stížnost je možno podat: ústně – všem zaměstnancům pečovatelské služby, písemně na adresu pečovatelské služby nebo Městu Sokolov jako zřizovateli, odboru sociálních věcí.

XI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJU

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Osobní údaje jsou zpracovávány především na základě právního titulu plnění smlouvy ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. V některých případech může docházet ke zpracování osobních údajů na základě titulu ochrany životně důležitých zájmů podle čl. 6 odst. 1 písm. d) GDPR. K tomu dochází například při poskytnutí telefonního kontaktu osoby pro případ nutného kontaktu při ohrožení zdraví nebo života pro účely poskytnutí náležité a potřebné péče.

KONTAKTY:

Mgr. Bc. Kateřina Trnková, ředitelka SS Sokolov