

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Obecná ustanovení

Tato pravidla popisují průběh poskytování služby, byla vytvořena v souladu s platnou legislativou a vychází se Standardů kvality sociálních služeb, které má poskytovatel zpracovány a jsou u něho k nahlédnutí. S pravidly jsou uživatelé seznamováni v průběhu jednání o poskytované službě a jsou přílohou smlouvy o poskytnutí sociální služby. Podrobné postupy poskytovaných služeb jsou podrobně popsány v Metodickém postupu pečovatelské služby.

2. Doba poskytování služby:

Poskytování pečovatelské služby začíná dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování sociální služby. Rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a bude uveden v příloze smlouvy o poskytování služeb. Čas a četnost je následně sjednáván v individuálním plánu uživatele. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele a osobní cíl uživatele.

3. Změny v poskytování služeb:

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje pracovníka sociálních služeb nebo sociální pracovníci o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky na níže uvedených číslech. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit přímo s pracovníkem sociálních služeb.

4. Finanční hotovost:

Pokud uživatel požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. Neprodleně bude provedeno vyúčtování.

5. Zajištění stravy

Obědy jsou uživatelům dodávány ze Seniorského domu Písek. Jídelníček je sestavován ve spolupráci s dietní sestrou. K dispozici jsou tyto druhy diet:

D 3: běžná strava

D 9: diabetická

D 2: šetrící

D 4: žlučnická

Druh diety si určuje uživatel sám na základě vlastního uvážení. Uživatelům je předáván bez poplatku týden dopředu jídelníček na následující týden. Obědy jsou rozvázeny v čase od 10:30 – 13.00hod. Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, nepřítomnosti jiného uživatele. Plánované změny času jsou uživateli včas oznámeny. Způsob předání jídlonosičů si uživatel po domluvě určuje ve svém individuálním plánu. Je preferováno osobní předání, aby byl zajištěn kontakt s uživatelem. Uživatel musí mít při příjezdu pracovníka nachystaný jídlonosič na výměnu na další den. Strava dovážena

v jídlonosičích byla vyrobena týž den a musí být zkonsumována nejpozději do 24 hodin od jejich dovozu k uživateli.

Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pracovníka sociálních služeb nebo sociální pracovnice v pracovní dny do 10 hodin, den před dnem, na který požaduje uživatel změnu provést.

6. Platby za poskytnuté služby:

Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc v hotovosti pracovníkovi sociálních služeb nebo převodem na bankovní účet. Vyúčtování je uživateli předáno do 10. dne následujícího měsíce, a pokud do pěti dnů nebudou vzneseny k vyúčtování ze strany uživatele žádné námitky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí. Veškeré úkony, kromě dovážení stravy stvrzuje uživatel svým podpisem.

Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

7. Účtování rozvodu obědů u manželského páru

Skutečnost, že se jedná o služby poskytované manželskému páru, platbu neovlivňuje. Uživatel v manželském páru uhradí dovážku stravy ve stejné výši, jako jednotlivec.

8. Kontaktní osoby:

Uživatel uvádí v žádosti o poskytování služby tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevívá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

9. Informace o zdravotním stavu:

Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést do žádosti nebo kdykoliv potom do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta, apod.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci sociálních služeb podat zasahující posádce alespoň základní informace.

10. Zabezpečení přístupu:

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Souhlas uživatele s uložením klíče pro účely poskytování služby bude založen v osobní dokumentaci uživatele.

11. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

12. Klíčový pracovník

Jeho hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované uživateli, iniciativně si všímat jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Pokud uživateli klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu. Uživatel se samozřejmě může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli dalšího pracovníka poskytovatele. **Klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem zpracuje návrh individuálního plánu péče, kde si uživatel stanoví osobní cíle a postup – způsob jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít.** Individuální plán je uživatelem a klíčovým pracovníkem podepsán a bude s uživatelem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován a to minimálně jednou za rok, případně při změně zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb.

13. Stížnosti:

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně elektronicky na níže uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci. Seznam institucí je předán uživateli v písemné podobě.

14. Nouzové a havarijní situace

Uživatelé jsou při uzavření smlouvy a dále jednou ročně informováni o postupech při nouzových a havarijních situacích, které mohou vyplynout z poskytování sociálních služeb klíčovým pracovníkem.

Kontakty:

Kontaktní osoba: Bc. Radka Lískovcová
pracoviště: Čelakovského 8, Písek 397 01
telefon: 382 208 281, 732 874 017
e-mail: liskovcova@seniorskydum.cz

Platnost od 20. 4. 2017