

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Doba poskytování služby:

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

2. Změny v poskytování služeb:

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

3. 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. Platba na nákup stravenek je vybírána dopředu pracovníkem sociálních služeb oproti vydané stvrzence.

4. Platby za poskytnuté služby:

Platba za stravu je splatná měsíc zpětně. Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém je služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem za kalendářní měsíc, a to nejpozději do pátého dne následujícího měsíce. Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby dle výkazů poskytnutých úkonů.

Uživatel je povinen nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vzneseny ze strany uživatele žádné námitky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí.

Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc v hotovosti pracovníkovi sociálních služeb nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. 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.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

U úkonů, které se provádí v domácnosti uživatele (např. úklid, mytí oken), uživatel stvrzuje provedení úkonu a časový rozsah svým podpisem.

5. Přihlašování a odhlašování stravy:

Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pracovníka sociálních služeb v pracovní dny do 12.00 hodiny dne před dnem, na který požaduje uživatel změnu provést.

Pracovník sociálních služeb se s uživatelem individuálně dohodne na způsobu předání jídlonosiče se stravou.

6. 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 neotevírá 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.

7. 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.

8. Zabezpečení přístupu:

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

9. 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.

10. 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 podavatel 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.

Kontakty:

Kontaktní osoba: Bc. Radka Lískovcová

Sídlo: K Lipám 132, Písek 397 01

Pracoviště: Čelakovského 8/4, Písek 397 01

Telefon: 737 242 914

E-mail: seniorskyklub@seniorskydum.cz

Platnost od 1.5.2017