

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. 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 ve smlouvě o poskytování služeb v příloze číslo 1. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele a osobní cíl uživatele. Čas a četnost poskytované služby se může v průběhu času měnit s ohledem na potřeby uživatele a je zaznamenáván v individuálním plánu.

2. Změny v poskytování služeb:

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje pracovníky sociálních služeb o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky v pracovní dny od 7:00 hodin do 15 hodin na číslech 734 765 616 nebo 734 765 617 (na tomto čísle můžete odhlásit přes hlasovou schránku do 20 hodin). 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. Finanční hotovost předávanou na jednotlivý nákup pracovník sociálních služeb napíše v přítomnosti uživatele k seznamu napsaného nákupu. Lze také využít sešitu, kam se mohou psát přijatá a vynaložená hotovost na běžný nákup. Tyto zápisy do sešitu jsou vždy podepsány uživatelem a pracovníkem při předávání seznamu a následně nákupu. Sešit si zabezpečí uživatel. Neprodleně po nákupu bude provedeno vyúčtování předaných finančních prostředků

Platby za poskytnuté služby:

Platba za provedené úkony i stravu je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém je služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce informativním lístkem nebo e-mailem. Vyúčtování provádí pracovník pečovatelské služby dle výkazů poskytnutých úkonů ze čteček čárových kódů.

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 vystavena stvrzenka o provedených úkonech a výši úhrady. Platby za úkony se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc. Platbu lze provést v hotovosti pracovníkovi sociálních služeb nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování, převodem z účtu - nutnost zaslat zaokrouhlenou částku na celé koruny. Další možnou variantou je možnost platby kartou přes platební terminál. Tuto platbu je třeba nahlásit nejméně den dopředu, aby pracovník měl s sebou přenosný platební terminál, který je jinak uložen v kanceláři pečovatelské služby. Při platbě terminálem dostane uživatel jednu kopii stvrzenky platby. Úhrady za služby jsou poskytovány 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.

Pečovatelská služba využívá systém vyúčtování úkonů formou čteček čárových kódů/ neplatí pro dovoz oběda/. Při zahájení úkonu pečovatelka sejme čárový kód, při ukončení úkonu rovněž. Takto je zaznamenán skutečný čas poskytnutého úkonu. Čas se nezaokrouhluje, počítá se skutečný odebraný čas. Na přání uživatele je možné dodat detailní měsíční výpis poskytnutých služeb.

4. Přihlašování, odhlašování stravy a péče:

Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pracovníka PS, sociálního pracovníka nebo vedoucí PS. Pečovatelská služba si vyhrazuje možnost změn při odhlašování a přihlašování obědů. Uživatelé jsou vždy s touto změnou dopředu seznámeni. Informace je předávána na jídelních lístcích, a to nejméně dva po sobě jdoucí týdny.

Péče se musí odhlašovat s předstihem nejméně jeden den dopředu vyjma nenadálé mimořádné události např. akutní zhoršení zdravotního stavu. Pokud tak uživatel nebo jeho osoba blízká neučiní, je poskytovatel oprávněn započítat čas pracovníka v délce 15 minut.

Přihlašování péče lze nejméně 24 hodin před dohodnutým časem poskytnutí.

5. 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.

6. 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.). Při sociálním šetření nabízíme využití tzv. seniorské obálky (ICE KARTY), kterou si může klient vyplnit a pracovník pečovatelské služby může předat pracovníkovi záchranné služby. Pracovníci doporučují obálku nalepit na viditelné místo v domácnosti (např. na lednici, dveře).

7. Zabezpečení přístupu:

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Klíče budou předány oproti podpisu a na základě vyplněného formuláře „Předávací protokol ke klíčům“. Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat sociálního pracovníka nebo pečovatelku PS o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, použití pomůcek, které zajišťují bezpečné prostředí, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích - voda, elektrika, topení, apod.) Pečovatelská služba si může, před začátkem poskytování služby i v jejím průběhu, při změně zdravotního stavu uživatele, vyžádat pořízení pomůcek nezbytných pro zajištění bezpečné prostředí pro pracovníky. Pokud toto bezpečné prostředí nebude zajištěno, může dojít k přerušení poskytování pečovatelské péče do doby nápravy stavu.

8. 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. 110/2019 Sb. Zákon o zpracování osobních údajů.

9. 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:

Městská správa sociálních služeb, Havlíčkova 2126/19, 680 01 Boskovice

Tel.: 511 183 111, e-mail: msss@boskovice.cz

Městský úřad Boskovice, Masarykovo náměstí 1/2, 680 18 Boskovice

Tel.: 516 488 600, e-mail: mu@boskovice.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

fax: 257 323 508, e-mail: sekr@helcom.cz

Senior telefon - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Jihomoravský kraj - odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí 449/3, Brno,
spojovatelka 541 651 111, e-mail: posta@jmk.cz

Platnost od: 1.3.2023

Schválila: Bc. Marie Sáňková, ředitelka MSSS