

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby poskytovatelem Pomoc v nouzi, o.p.s.

a) Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s Uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb Uživatele pro aktuální období, s ohledem na provozní a personální možnosti Poskytovatele.

b) Změny v poskytování služeb

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje vedoucího pečovatelské služby, sociální pracovníci nebo pracovníka v sociálních službách (pečovatelku) o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, jde především o změnu pobytu a o umístění do pobytového zařízení, buď osobně, nebo telefonicky na níže uvedených číslech. V případě jednorázové změny se Uživatel může domluvit přímo s pracovníkem v sociálních službách.

c) Přihlašování a odhlásování nasmlouvaných úkonů/činností

Pokud Uživatel potřebuje přihlásit nebo odhlásit úkon pečovatelské služby, je třeba požadavek oznámit minimálně dva pracovní dny předem. V případě, že nedojde k odhlášení nasmlouvaného úkonu, pracovník se dostaví ke Uživateli a Uživatel úkon odmítne, bude mu započítáno 15 minut péče. Výjimku tvoří vážné důvody, např. hospitalizace apod., které vyhodnotí sociální pracovník.

d) Přihlašování a odhlásování stravy

Platba za stravu je splatná měsíc dopředu. Přihlašování a odhlásování stravy je možné u pracovníka v sociálních službách (733 630 640), v pracovní dny do 13.00 hodin před dnem, na který požaduje uživatel změnu provést. Neodhlásí-li Uživatel oběd včas, je povinen jej uhradit v plné výši.

Stravu lze objednávat pomocí dodávaného jídelního lístku (vždy na jeden týden dopředu). Jídelní lístek je poskytnut za úhradu, cena je stanovena aktuálním ceníkem Pečovatelské služby.

Pracovník v sociálních službách se s Uživatelem individuálně dohodne na způsobu předání jídlonosiče se stravou.

e) Stravování

Oběd je zajišťován od nasmlouvaných stravovacích zařízení poskytovatelem, obsahuje polévku a hlavní chod. Rozvoz oběda je realizován v čase od 10:00 do 14:00 hod., v závislosti na dopravní situaci a předem nepředvídatelných událostech, ve třídičných nerezových jídlonosičích uložených v termoboxech, jež jsou majetkem Poskytovatele. Zapůjčené jídlonosiče nejsou určeny k ohřevu stravy na žádném typu vařiče a není tedy možné v nich stravu ohřívat.

Uživatel má zapůjčené dva jídlonosiče označené svým jménem. Uživatel je povinen jej pracovníkovi pečovatelské služby předávat kompletní, čistý a nepoškozený. Pro předání oběda je požadováno osobní převzetí Uživatelem, díky kterému pracovník pečovatelské služby ověří, že je Uživatel v pořádku.

V případě, že Uživatel odhlásí obědy na dobu delší než 1 kalendářní měsíc, je povinen zapůjčený jídlonosič vrátit Poskytovateli.

f) Poškození, ztráta jídlonosiče

Jídlonosiče používané k rozvozu stravy jsou majetkem Poskytovatele. V případě poškození nebo ztráty jídlonosiče je Uživateli stanovena úhrada dle stanovené ceny uvedené v protokolu o předání jídlonosiče. Cena půjčového je stanovena aktuálním ceníkem Pečovatelské služby.

g) Finanční hotovost

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

h) Vykazování provedené péče

Poskytnutá péče a doba jejího trvání je zaznamenávána do mobilní aplikace eQuip. Na konci měsíce je záznam předložen uživateli k odsouhlasení.

ch) Úhrada za poskytnuté služby

Pečovatelská služba je sociální služba a není hrazena ze zdravotního pojištění.

Uhradit částku za čerpané služby lze provést předáním finanční hotovosti pracovníkovi pečovatelské služby, bankovním převodem na účet č. 2600063370/2010 nebo prostřednictvím QR kódu. Variabilním symbolem je vždy číslo 09 + rodné číslo před lomítkem.

Za poskytnuté služby je Uživateli vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby se hradí do 20. dne následujícího měsíce. Úhrady za služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

i) Vstup do domácnosti

Pakliže je zapotřebí pro poskytování služeb zajistit vstup do domácnosti, Uživatel se zavazuje zhotovit klíče na vlastní náklady. Předávací protokol s předáním klíče pro účely poskytování služby je uložen v jeho dokumentaci.

j) Řešení nouzových a havarijních situací

Jestliže Uživatel v čase sjednané péče neotevívá, není možné se telefonicky spojit s ním ani kontaktní osobou či sousedy, pracovník pečovatelské služby kontaktuje vedoucího pracovníka/sociálního pracovníka. Po vyhodnocení situace na místě kontaktuje pracovník složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení. Je proto v zájmu Uživatele oznámit (telefonicky/osobně) pracovníkovi pečovatelské služby svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

k) Bezpečné prostředí

Uživatel je povinen zajistit bezpečný přístup do domu/bytu a stejně tak prostředí pro výkon práce (např. zajištění domácích zvířat, ohlášení výskytu hmyzu v bytě apod.). Nezajištění bezpečného prostředí může být důvodem přerušení péče, v opakovaných případech může vést k ukončení Smlouvy.

l) 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,
- vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je Uživatel náhle

hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a Uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

m) Informace o zdravotním stavu

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

n) 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. 108/2006 Sb., o sociálních službách a nařízení Evropské unie o ochraně osobních údajů č. 2016/679, vše v platném znění. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

o) 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 poskytování sociální služby, 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 dvanáct měsíců, případně při změně zdravotního stavu Uživatele nebo rozsahu poskytovaných služeb.

p) Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně telefonicky na uvedených telefonních číslech. K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti i ústní se vždy evidují a řeší v souladu se směrnicí o stížnostech a smlouvou o poskytování pečovatelské služby. Pravidla pro podávání stížností, Návod, jak si stěžovat a pravidla na ochranu práv Uživatelů jsou k dispozici na www.pomocvnouziops.cz, požádat o tyto dokumenty může Uživatel jakéhokoliv pracovníka pečovatelské služby. Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Může to být osoba fyzická (příbuzný, důvěrník, známý) i právnická osoba (občanská poradna). Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou pracovníci pečovatelské služby, Odpovědný za vyřízení stížnosti je vedoucí služby. Je nepřípustné, aby byl pověřen řešením stížnosti člověk, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti vedoucímu služby, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat ředitel organizace Pomoc v nouzi o.p.s.

Sídlo Pečovatelské služby: Zámečnická 501/7, Kynšperk nad Ohří, 357 51

S pravidly seznámen :