

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Bělá nad Radbuzou

1. Doba a místo poskytování služby

Pečovatelská služba se poskytuje v pracovní dny v době od 7:30 do 16:00 hodin s výjimkou poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy, kdy tato služba je poskytována v pracovní dny od 10:00 do 14:00 hodin. 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.

Služby jsou poskytovány ve vlastních domácnostech uživatelů ve správním obvodu v Bělé nad Radbuzou, v obci Třemešné a v domě s pečovatelskou službou v Bělé nad Radbuzou.

2. Změny v poskytování služeb

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje vedoucí pečovatelské služby nebo pracovníka sociálních služeb o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pracovníkem sociálních služeb.

3. Finanční hotovost

Pokud uživatel požaduje zajištění (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde bude nutná platba v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. O předání finanční hotovosti je pořízen záznam, který podepíše uživatel i pečovatelka. Následné vyúčtování úkonu sociální služby je opět zaznamenáno a podepsáno uživatelem i pečovatelkou.

4. Úhrada za poskytnuté služby

Úhrada za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem. Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby po předložení výkazů výkonů vedeného pečovatelkami. Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platbu za poskytnuté úkony lze uhradit v hotovosti pečovatelkám, v pokladně Městského úřadu Bělá nad Radbuzou nebo na bankovní účet č. 158488288/0300 do 15 dnů od doručení vyúčtování uživateli. Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 5025/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Rozpis úhrad za poskytování pečovatelské služby je přílohou uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

5. Přihlašování a odhlašování služby

Odhlašování služby je možné u pečovatelky v pracovní dny do 12:00 hodin před dnem, na který požaduje uživatel změnu nebo službu provést.

Přihlašování služby:

- dovoz nebo donáška jídla - pečovatelka ve středu nosí jídelní lístek, nejpozději v pátek uživatel vrací jídelní lístek s objednanou stravou a službou na následující týden
- nákupy, pochůzky - uživatel si službu objednává nejpozději do 8:30 hodin toho dne, kdy chce službu provést
- praní a žehlení prádla - uživatel si službu objednává 7 dní dopředu
- velký úklid domácnosti - uživatel si službu objednává 14 dní dopředu
- doprovod k lékaři – uživatel si službu objednává den předem
- ostatní služby si uživatel objednává den předem

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,
- vyrovnají 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 osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta, apod.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci sociální péče 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 uložením 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 o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákonem

č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby, který je součástí smlouvy o poskytování sociální služby. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracované v souvislosti s poskytováním služby.

10. 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 může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli dalšího pracovníka poskytovatele. Klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem a sociální pracovnící 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, klíčovým pracovníkem a sociální pracovnící podepsán a je s uživatelem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován, a to minimálně jednou za 12 měsíců, případně při změně zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb.

11. Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adresu poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele, případně telefonicky. K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti se vždy evidují a řeší v souladu s uvedenou přílohou smlouvy o poskytování pečovatelské služby a směrnicí o stížnostech.

