

### **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

1. Sociální služby se poskytují výhradně na základě „Smlouvy“, která se s každou Osobou uzavírá v písemné formě před počátkem poskytování sociální služby.
2. Sociální služby se poskytují v takovém rozsahu a čase, který je s Osobou dohodnut dle individuálního plánu.
3. Služba není poskytována o víkendech, státních svátcích a v období vánočních svátků a Nového roku.
4. Přesný popis úkonů je uveřejněn na webových stránkách poskytovatele.
5. Každá Osoba má stanoveného svého tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává svůj individuální plán a změny v něm. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám Osoby, projedná sociální pracovnice s Osobou možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.
6. Úhrada za poskytování sociální služby se vztahuje nejen na přímou péči (dobu poskytování služby v domácnosti Osoby), ale i na dobu nutnou pro dopravu pracovníka k Osobě (30 min).
7. Provedené úkony jsou zaznamenávány do formuláře „Plán péče a podpory“ a „Průběh služby“, který slouží pro přehled skutečně provedených činností a dále tento podklad slouží pro vyúčtování úhrady za sociální služby. Podpisem zaevidovaných úkonů na tomto formuláři Osoba potvrzuje, že jí byly provedeny služby v náležitém rozsahu a kvalitě.
8. Z provozních důvodů jsou možné personální změny v osobě pracovníka v sociálních službách a také změna času pro poskytování sociální služby. Osoba je poskytovatelem o této změně předem informována.
9. Osoba má právo poskytnutí dojednané sociální služby odvolat nebo změnit (např. z důvodu onemocnění). Tuto skutečnost však musí poskytovateli nejméně 1 den před dohodnutým termínem pro poskytnutí služby oznámit. V případě, že služba není zrušena včas a pracovník se k Osobě dostaví a ta není přítomná, je Osobě naúčtován úkon v délce trvání 30 minut (60,-Kč).
10. Osoba má právo požádat Poskytovatele o personální změnu pracovníka v sociálních službách, Poskytovatel této žádosti vyhoví, pokud tomu nebrání závažné provozní podmínky.
11. Pokud Osoba požaduje po pracovníkovi nákup nebo jinou službu, kde je zapotřebí finanční hotovost, domluví se s pracovníkem na jejich plnění individuálně.
12. Osoba je povinna zajistit pro pracovníky pečovatelské služby bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti.
13. Před započítáním práce se pracovník domluví s Osobou na jejím rozsahu. Úklidové prostředky a nástroje dodává Osoba a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Úklid je prováděn v nezbytném životním prostoru Osoby tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby. Potřebuje-li Osoba výpomoc s úklidem jiných prostor, s velkým úklidem, případně s mytím oken, jsou jí předány kontakty na komerční úklidové služby.

14. Každá Osoba uvede při sjednávání péče alespoň jednu osobu tzv. kontaktní, které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout nezbytné a mimořádné informace:
  - Osoba při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup
  - Osoba je oprávněna převzít klíče, vyrovnat pohledávky. Pokud si Osoba nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v individuálním plánu zaznamenáno.
15. Výše úhrady dle písm. a) odst.2 článku I. Smlouvy – Přeprava Osoby podle jejich požadavků osobním vozem provozovaným poskytovatelem - činí 10,-Kč za 1 kilometr.
16. Organizace vytváří podmínky pro návazné služby a uživateli v případě jeho zájmu zprostředkuje kontakt.
17. Formulář „Postup při podávání stížností“ je přikládán ke smlouvě o poskytování služby.
18. Stížnosti Osoby na poskytování sociální služby vyřizuje ředitelka organizace nebo její zástupkyně. Stížnost nemusí být podána pouze v písemné podobě. O vyřízení stížnosti je Osoba vždy písemně vyrozuměna. Při vyřizování stížností se postupuje dle „Postupu při podávání stížností“.
19. Poskytovatel při poskytování sociálních služeb dodržuje ustanovení zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích Osob a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Osoba má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.
20. Pokud Osoba poskytne pracovníkovi organizace klíče (na vlastní náklady) od svého bytu či vchodu domu, je sepsáno Potvrzení o převzetí klíčů.

Datum:

Podpis: