

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. Přesný popis úkonů je uveřejněn na webových stránkách poskytovatele.
4. 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.
5. Provedené úkony jsou zaznamenávány do formuláře „Průběh péče“ a „Výkaz úkonů“, 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.
6. 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.
7. Osoba má právo poskytnutí dojednané sociální služby odvolat nebo změnit (např. z důvodu onemocnění). Tuto skutečnost však musí poskytovateli nejméně 24 hod. před dohodnutým termínem pro poskytnutí služby oznámit. V případě, že služba není zrušena včas (bez závažných důvodů) a pracovník se k Osobě dostaví a ta není přítomná, je Osobě naúčtován úkon v délce trvání 60 minut (135,-Kč).
8. Osoba má právo požádat Poskytovatele o personální změnu pracovníka v sociálních službách, Poskytovatel této žádosti vyhoví, pokud tomu nebrání závažné provozní podmínky.
9. Pokud Osoba požaduje po pracovníkovi nákup nebo jinou službu, kde je zapotřebí finanční hotovost, domluví se s pracovníkem na jejich plnění individuálně. Nákupy jsou realizovány v prodejně nejbližší k adrese, kde je pečovatelská služba poskytována. Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta k uživateli, předání, úklid nákupu. Objem jednoho nákupu se musí vejít do standardní nákupní tašky, kterou pracovník bez problémů unese. Pokud bude Osoba požadovat větší nákup vždy realizovaný za pomoci osobního automobilu, je účtována doba strávená na nákupu a také cesta autem, která je účtována 1 km / 20 Kč.
10. 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.
11. 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.

- 12.** Každá Osoba uvede při sjednávání péče alespoň jednu osobu tzv. kontaktní, které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout nezbytné a mimořádné informace v situaci kdy:
- Osoba při sjednané návštěvě neotevírá, nereaguje na telefonáty ani jiné podněty. V těchto případech je kontaktní osoba informována a je s ní projednán další postup.
 - Při mimořádných událostech týkajících se Osoby je kontaktní osoba oprávněna převzít klíče od domácnosti a vyrovnat pohledávky.
- Pokud si Osoba nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v individuálním plánu zaznamenáno.
- 13.** Organizace vytváří podmínky pro návazné služby a uživateli v případě jeho zájmu zprostředkuje kontakt.
- 14.** Formulář „Postup při podávání stížností“ je příkládán ke smlouvě o poskytování služby.
- 15.** 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“.
- 16.** Poskytovatel při poskytování sociálních služeb dodržuje ustanovení zákona č.119/2019 Sb., o zpracování 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.
- 17.** Pokud Osoba poskytne pracovníkovi organizace klíče (na vlastní náklady) od svého bytu či vchodu domu, je sepsáno „Potvrzení o převzetí klíčů“.

Datum: _____

Podpis: _____