

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Doba poskytování služby:

Poskytování pečovatelské služby začíná dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování sociální služby. Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a bude uveden ve smlouvě o poskytování služeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele a osobní cíl uživatele.

2. Změny v poskytování služeb:

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje pracovníka sociálních služeb o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky na níže uvedených číslech. 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. Neprodleně bude provedeno vyúčtování. Platba za stravu je vybírána **zpětně** podle skutečného počtu odebraných obědů.

4. 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. Vyúčtování provádí koordinátor pečovatelské služby dle výkazů poskytnutých úkonů.

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 vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby za úkony se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc v hotovosti pracovníkovi sociálních služeb nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. Úhrada za služby poskytované 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 čtečky čárových kódů/ neplatí pro dovoz oběda/. Při zahájení úkonu pečovatelská služba sejmě čárový kód, při ukončení úkonu rovněž. Takto je zaznamenán skutečný čas poskytnutého úkonu. Čas se zaokrouhluje na celé čtvrt hodiny, minimální časový interval – 15 minut. Na přání uživatele je možné dodat celkový měsíční výpis poskytnutých služeb.

5. Přihlašování a odhlašování stravy:

Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pečovatelek, koordinátora PS nebo vedoucí PS v pracovní dny od 7.00 – 7.30 a to den před dnem, na který požaduje uživatel změnu provést. Pracovník sociálních služeb se s uživatelem individuálně dohodne na způsobu předání jídelnosiče se stravou.

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 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.

7. 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.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci sociálních služeb 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 zapsán v osobní dokumentaci uživatele. Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat koordinátora nebo pečovatelku PS o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích - voda, elektrika, topení, apod.)

9. 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. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

10. 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 podatel 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.

Platnost od: 1.1.2012

Schválila: Bc. Marie Sáňková, ředitelka MSSS