

VNITŘNÍ PRAVIDLA

TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY KRALUPY NAD VLTAVOU

1. Úvodní ustanovení

Název, sídlo a působnost terénní pečovatelské služby:

Sociální služby města Kralupy nad Vltavou, příspěvková organizace města Kralupy nad Vltavou V Luhu 1181

Terénní pečovatelská služba působí na území města Kralupy nad Vltavou.

2. Organizace terénní pečovatelské služby

Smlouvu o poskytování terénní pečovatelské služby uzavírá příspěvková organizace Sociální služby města Kralupy nad Vltavou se sídlem V Luhu 1181, Kralupy nad Vltavou (dále poskytovatel) s klientem – uživatelem (dále klient). Tato smlouva se uzavírá na základě žádosti (telefonické, osobní) s klientem, případně jeho rodinou (nutný souhlas klienta.)

- Smlouva je písemná a obsahuje výčet pečovatelských služeb a výši poplatku za poskytované služby.
- Poplatek stanoví podle ceníku pečovatelské služby, (viz ceník peč. služby) a je splatný do 15. dne následujícího měsíce.
- Součástí žádosti o služby je soupis úhrad za poskytnutou službu.
- Sociální šetření v rodině provádí sociální pracovní PO Sociální služby města nebo jeho zástupce. O šetření je proveden záznam do dokumentace klienta.

3. Kriteria odmítnutí klienta o službu

Služby nelze poskytnout:

- Z důvodu plné kapacity terénní pečovatelské služby, či nesplnění rozhodujících kritérií pro sociální službu.
- Z důvodu nesplnění kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.
- Terénní pečovatelská služba neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá.
- Zájemce žádá o služby, které nemůže pečovatelská služba zajistit z důvodů provozních, finančních nebo odborných.
- Zájemce požaduje služby, na které nemá poskytovatel registraci.
- U žadatelů s infekční a parazitární chorobou všech druhů a stadií, při kterých nemocný může být zdrojem onemocnění jako bacilonosič.
- Žadatelům, kteří mohou ohrožovat nebo ohrožují sebe a okolí z důvodu akutní nebo nestabilizované duševní nemoci, nebo závislosti na návykových látkách, včetně alkoholu v akutním stadiu závislosti.

4. Práva a povinnosti klienta

Klient má právo:

- Být seznámen se svými právy a povinnostmi.
- Navrhnout takový způsob péče, jaký mu nejlépe vyhovuje.
- Být informován před uzavřením smlouvy o výši poplatku, příp. o jeho zproštění.
- Být seznámen se všemi službami terénní pečovatelské služby a jejich cenami.
- Navrhovat změny v pečování dle svého zdravotního stavu a sociální situace.
- Ohlásit ředitelce příspěvkové organizace Sociální služby města výhrady nebo stížnosti na kvalitu odvedené práce, nebo jednání pečovatelky a požadovat jejich přezkoumání (standard č. 7)
- Ukončit smlouvu s příspěvkovou organizací Sociální služby města o pečování.
- Na ochranu před zneužitím poskytnutých informací, závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky terénní pečovatelské služby v Kralupech nad Vltavou

Klient je povinen

- Předložit všechny potřebné doklady pro uzavření smlouvy.
- Uhradit včas do 15. dne následujícího měsíce vyúčtování služeb za předchozí měsíc.
- Ohlásit minimálně den předem pečovatelce, nebo sociální pracovníci PO Sociální služby města nebo v recepci Domu s pečovatelskou službou sídliště U Cukrovaru čp. 1171 Kralupy nad Vltavou osobně nebo telefonicky změny v pečování a to i dočasné (dovolená, lázně, hospitalizace v nemocničním zařízení, atd).

5. Provozní doba terénní pečovatelské služby

- Pondělí–pátek: 7.30 – 18.30
- **Nepřetržitá služba pro zanechání vzkazu: 315 704 100**
Recepce v Domě s pečovatelskou službou, kde má PO Sociální služby města své zázemí je služba 24 hodin denně. Uživatel zde dostane všechny informace o terénní pečovatelské službě. Může požádat o zajištění rychlé pomoci.

6. Sociální služba – terénní pečovatelská služba

- Při jednání se zájemcem o službu je zájemci předložen nabídkový list nabízených služeb zároveň s přehledem úhrad za terénní pečovatelskou službu. Na místě je s žadatelem vyplněna žádost o poskytování služeb. Na základě této žádosti je vypracována smlouva o poskytování sociální služby – terénní pečovatelské služby. Ve smlouvě je uveden rozsah poskytovaných služeb.
- Žadatel si vybere a naplánuje pečovatelské úkony podle svých potřeb v souladu se svými zvyklostmi.
- V nabídce uvede, jakou pečovatelskou službu si přeje a potřebuje, kdy mu má být vykonávána, kolikrát týdně a uvede další požadavky tak, aby poskytovaná služba byla co nejvíce podobna jeho domácím zvykům a rituálům jako doposud.
- Pečovatelské služby jsou u každého klienta evidovány ve smlouvě, podle výběru a potřeb klienta.
- Pečovatelka si zaznamenává provedení pečovatelské služby u klienta do svých záznamů.

7. Doba poskytování služby

- Čas, rozsah služeb a četnost služeb je sjednán s každým klientem individuálně a na základě uzavřené smlouvy.
- Stanovuje se podle potřeb klienta, vždy však s ohledem na možnosti poskytovatele.
- Přesný čas a termín provedení požadované služby si sjednává klient s pečovatelkou sám, a to vzhledem k větší možnosti přizpůsobení potřebám klienta.

8. Platby za pečovatelské služby

- Za čerpané pečovatelské služby je vystaven účet s přehledem úhrad. Klient je povinen uhradit tuto částku do 15. dne měsíce následujícího.
- Částky za vykázané služby se hradí vždy v hotovosti.
- Platby klient hradí na základě příjmového dokladu přímo pečovatelce, nebo ředitelce PO Sociální služby města v kanceláři.
- Maximální výše úhrady za poskytované služby je stanovena prováděcí vyhláškou č. 340/2007 Sb., zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Ceník terénní pečovatelské služby byl navržen ředitelkou PO Sociální služby města a byl předložen Radě města Kralupy nad Vltavou.
- Pokud klient neoznámí pečovatelské službě zrušení služby, bude mu za neodebranou službu účtována částka za dobu, kterou pečovatelka stráví cestou ke klientovi.

9. Změny v poskytování služeb

- O změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby, informuje klient, nebo jeho rodinný příslušník ředitelce PO Sociální služby města, a to buď telefonicky, nebo osobně v kanceláři v Domě s pečovatelskou službou, V Luhu 1181 Kralupy n. Vlt.
- Jedná-li se o jednorázovou změnu, může se klient domluvit přímo s pečovatelkou.
- V případě, že klient neotevře dveře pečovatelce v domluveném čase a pečovatelka nemá od bytu tohoto klienta klíč, pečovatelská služba postupuje takto:
 - Kontaktuje rodinné příslušníky klienta, nebo osoby uvedené v jeho spise.
 - Informuje příslušného praktického lékaře, kde je klient v pravidelné péči.
 - Při důvodném podezření ohrožení života klienta je přivolána Policie ČR, Rychlá lékařská pomoc a Hasiči.

10. Připomínky a stížnosti

- Stížnost či podnět může podat každý klient sám, nebo se může nechat zastupovat. Každý klient má právo na podávání stížnosti, na seznámení se s postupem podávání stížností a tím, komu se stížnost podává.
- Při uzavírání smlouvy je vždy seznámen s postupem podávání a vyřizování stížnosti.
- Postup podávání stížností je pravidelně klientům vhodnou formou připomínán.
- Klient terénní pečovatelské služby podá stížnost:
 - U ředitelky PO Sociální služby města
 - Beritová Miroslava osobně nebo telefonicky – **315 704 264**, mobil **3731 917 804**
e-mail: miroslava.beritova@mestokralupy.cz,

- nebo vedoucí odboru OSvŠaK tel. 315 739 925 na Městském úřadu Kralupy nad Vltavou.
- Přesné postupy při projednávání stížností jsou uvedené ve standardu č. 7.

11. Další ujednání

- Klient terénní pečovatelské služby se zavazuje, že v případě ukončení služeb budou vzájemné pohledávky vyrovnány do konce měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba ukončena.
- Podle přání klienta je terénní pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace, které se vztahující k průběhu služeb kontaktní osobě, kterou klient uvede a její kontakt je zaznamenán ve spise.
- Klient má možnost uvést telefonní kontakt na osobu blízkou.
- Klient bere na vědomí, že sjednané služby se týkají pouze jeho osoby a informace nebudou poskytovány druhé osobě.
- Pracovníci PO Sociální služby města se zavazují zachovat mlčenlivost o osobních údajích všech klientů a nakládat s nimi v souladu se zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Poskytované služby jsou zajištěny personálem s etickým přístupem a respektování práv člověka tak, aby bylo naplněno poslání naší terénní pečovatelské služby.
- V případě poškození nebo ztráty zapůjčeného jídlonosiče se klient nebo jeho zástupce zavazují uhradit cenu jídlonosiče podle ceníku dodavatelské firmy.
- Klient bere na vědomí, že sjednané nákupy vyřizují zaměstnanci terénní pečovatelské služby v pokud možno nejbližší prodejně: to znamená 1 nákup = 1 obchod, 1 pochůzka = 1 instituce.

12. Ukončení služby

- Pokud se klient rozhodne pro ukončení služby, je to možné kdykoliv a to 7 dní předem písemně ředitelce PO Sociální služby města.
- Ředitelka provádí ukončení pečovatelské služby z důvodu úmrtí klienta.
- Ředitelka provádí ukončení pečovatelské služby, pokud klient nevyužívá pečovatelskou službu déle než jeden rok.
- Dále ředitelka provede ukončení pečovatelské služby z důvodu hrubého porušení, jestliže se klient chová k pečovatelce způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pečovatelky, k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí.
- Další z důvodů je nezaplacení úhrady za poskytnuté služby za dobu delší 30 dnů.

13. Zajištění soukromí a bezpečí klientů

- Respektujeme soukromí klientů – před vstupem do bytu klienta pečovatelka zazvoní, zaklepe a vyčká na výzvu klienta ke vstupu do jeho bytu. Má-li pečovatelka od klienta zapůjčen klíč od bytu, postupuje podle předem sjednaných pravidel – zazvoní nebo zaklepe, vstoupí do bytu klienta a ohlásí se.

- Bezpečí klientů je zajištěno řádným zavřením vstupních dveří jejich bytu. Klíče od bytů klientů jsou po skončení pracovní doby pečovatelek uloženy v uzamykatelné skříňce v kanceláři ředitelky PO Sociální služby.

14. Pomoc při zprostředkování kontaktu

- S externími institucemi např. notář, advokát, různé úřady apod.
- Zajištění účasti na programech pořádaných v regionu.
- Zajištění účasti na programech pro seniory pořádaných v domech s pečovatelskou službou

15. Stížnost

Jak a kdy si mohu stěžovat?

- Stížnost či podnět může podat klient na postup pracovníka sám, nebo se může nechat zastupovat.

Stížnost či podnět lze podat:

- písemnou či ústní formou (osobně i telefonicky)
- anonymní formou (schránka je umístěna v domě s pečovatelskou službou sídliště U Cukrovaru 1171 v Kralupech nad Vltavou)
- stížnost může podat kdokoli

Komu si mohu stěžovat:

1. Ředitelce příspěvkové organizace Sociální služby města: Miroslava Beritová, V Luhu 1181, Kralupy nad Vltavou 278 01
telefon 731 917 804, e-mail miroslava.beritova@mestokralupy.cz
2. Pečovatelce.
3. Klíčové pečovatelce
4. Anonymně – do schránky (je umístěna v domě s pečovatelskou službou sídliště
5. U Cukrovaru 1171, Kralupy n. Vlt.)
6. Zřizovateli PO Sociální služby města – Město Kralupy nad Vltavou –zastoupené starostou města, tel.315 739 853
7. Vedoucí odboru sociálních věcí, školství a kultury při Městském úřadu v Kralupech nad Vltavou tel. 315 739 925

Způsob vyřízení stížnosti:

- Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů.
- Při vyřizování bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- V případě, že nebude dodržena lhůta 30 dnů vyřízení stížnosti, bude stěžovatel o této skutečnosti a důvodech informován písemně.
- Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
- Každá stížnost, ústní i písemná, je zaznamenána v evidenci stížností.
- Výsledek šetření a kroky nápravy jsou zaznamenány v evidenci stížností.

Kontakty na další instituce:

V případě, že Vám systém podávání a vyřizování stížností nevyhovuje, doporučujeme obrátit se na kterékoliv instituce, které se takovýmto podnětem budou zabývat např. které se věnují problematice lidských práv:

Zřizovatel PO
Sociální služby města:
Město Kralupy n.Vlt., starosta města
Městský úřad Palackého nám. 1
278 01 Kralupy n.Vlt.
telefon: 315 739 853

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor
Ostrovského 253/3
150 00 Praha 5 –
www.helcom.cz
fax: 257 323 508,
e-mail: sekr@helcom.cz

Občanské poradny
www.obcanske-poradny.cz

16. Kontakty základní

Dům s pečovatelskou službou, Kralupy nad Vltavou, V Luhu 1181
tel.: 315 704 100

Ředitelka PO Sociální služby města: Beritová Miroslava
Tel.: 315 704 264
Mob: 731 917 804
e-mail: miroslava.beritova@mestokralupy.cz

Terénní pečovatelská služba kancelář pečovatelek
Tel.: 315 704 213

Telefon recepce Domu s pečovatelskou službou (nepřetržitá služba)
telefon 315 704 100