

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY KUTNÁ HORA, příspěvkové organizace PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Pečovatelská služba Kutná Hora, příspěvková organizace (*dále jen „PS KH“*) je příspěvkovou organizací Města Kutná Hora. Je zapsána v „Registru poskytovatelů sociálních služeb“ u Krajského úřadu Středočeského kraje. Sociální služby jsou poskytovány v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Prioritou PS KH je poskytování sociálních služeb vztahujících se k péči o osobu klienta a jeho domácnost. Hlavním kritériem poskytování služeb je individuální potřeba klienta. Klientům jsou poskytovány pouze takové služby, které si vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nejsou schopni zajistit sami.

Časové vymezení poskytování sociálních služeb

Sociální služby jsou poskytovány:

- v pracovní dny v době od 6:30 hod. do 20:00 hod.;
- v sobotu, v neděli a ve státní svátky v době od 6:30 hod. do 20:00 hod.;
- provoz ambulantní Pečovatelské služby, ve kterém pobývají klienti v době, po kterou se o ně nemohou postarat členové rodiny nebo jiná osoba, je zajištěn v pracovní dny od 6:30 hod. do 17:00 hod.

Klientům, jejichž životní situace to vyžaduje, poskytujeme terénní sociální služby (mimo dovozu obědů) dle jejich individuální potřeby i mimo tuto standardní pracovní dobu, s přihlédnutím k provozním možnostem organizace.

Změny v poskytování sociálních služeb

Klient pravdivě a včas informuje vedení PS KH o požadovaných změnách v poskytovaných službách, zejména těch, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky (na telefonních číslech uvedených níže). V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pracovníkem sociální péče. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit 2 dny předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8.00 hodin téhož dne.

Určení doby trvání jednotlivých úkonů

Pracovník sociální péče vede o každém klientovi měsíční výkaz – „Přehled poskytnutých sociálních služeb“, do kterého pravidelně zaznamenává dobu strávenou u klienta a provedené úkony (včetně toho, kolik času na daný úkon potřeboval). Po ukončení kalendářního měsíce klient stvrdí svým podpisem rozsah a četnost poskytnutých služeb. „Přehled poskytnutých sociálních služeb“ je předán sociální pracovníci, která provede jeho kontrolu po stránce věcné i obsahové. Poté je předán provozní účetní, která na jeho základě provede vyúčtování poskytnutých služeb a vystaví doklad k úhradě.

V případě služeb, které jsou oceněny sazbou za úkon, se účtuje příslušná sazba za 1 úkon. U činností, které se oceňují hodinovou sazbou, a výkon netrvá celou hodinu, se úhrada poměrně krátí.

Úhrada za poskytnuté sociální služby

Klient je povinen zaplatit úhradu za poskytnuté sociální služby podle platného ceníku PS KH. Služby a obědy se hradí zpětně, tedy následující měsíc po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta. Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování služeb včetně případných přeplatků, a to nejpozději do 25-tého dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta. Uživatel je povinen uhradit vyúčtované služby nejpozději do posledního dne měsíce, ve kterém mu bylo vyúčtování předloženo.

Úhradu lze provést:

- hotovosti na základě předložené stvrzenky pracovníkům sociální péče;
- v hotovosti v kanceláři PS KH (Pirknerovo nám. 202, Kutná Hora);
- bezhotovostně na účet poskytovatele.

PS KH a klient se zavazují, že v případě ukončení poskytované služby budou vzájemné pohledávky neprodleně vyrovnány.

Zabezpečení přístupu do bytu klienta

Klient je povinen zajistit pro pracovníky PS KH bezpečný přístup do domu (bytu) a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti. Je-li potřeba zajistit pro poskytování služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na základě svobodné volby klienta, na náklady klienta. Předání klíčů je zaznamenáno ve formuláři „Klíče zapůjčené klientem“, který je založen ve spisu klienta.

Pokud je klientovi předem známo, že nebude delší dobu sociální služby využívat, upozorní na tuto skutečnost pracovníka sociální péče, který klíče předá sociální pracovníci. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pracovníka sociální péče, je pracovník sociální péče povinen po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky za přítomnosti druhé osoby, která není zaměstnancem PS KH a předat jej sociální pracovníci. Sociální pracovníce klíč v zapečetěné obálce uloží do uzamykatelné kovové skříňky v prostorách PS KH (o uložení a následném vydání je proveden zápis, který je založen do spisu klienta).

Ukončení poskytování služeb

K ukončení poskytované služby může dojít z důvodu:

- výpovědi smlouvy ze strany klienta (klient se může kdykoliv i bez udání důvodu rozhodnout pro ukončení smlouvy, způsob výpovědi a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve smlouvě);
- výpovědi ze strany poskytovatele (výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve smlouvě);
- uplynutí sjednané doby, po kterou bylo dohodnuto, že bude služba poskytována;

- úmrtí klienta;
- písemné dohody poskytovatele a uživatele o ukončení služby;
- kdy klient není s poskytovatelem v kontaktu více jak 365 dní.

V případě výpovědi ze strany poskytovatele je tento povinen poskytnout klientovi na jeho vyžádání odborné sociální poradenství, pomoci mu s nalezením možností řešení jeho situace – např. vyhledání kontaktu na jiné organizace poskytující sociální služby, projednat danou situaci s navazujícími institucemi (např. místně příslušný obecní úřad, úřad práce).

Řešení krizových a havarijních situací

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevívá a pracovníci mají podezření, že by mohl být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl klient hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu oznámit osobně nebo telefonicky pracovníkům PS KH možnou nepřítomnost. Taktéž bude pracovník postupovat při vzniku havarijních situací (např. požár v domácnosti klienta).

Podání stížnosti

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Za kvalitu dodávané stravy (obědů) plně odpovídá dodavatel. Stížnost vyřizuje pracovník pověřený vyřizováním stížností. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží klient nejpozději do 30-ti kalendářních dnů od data podání stížnosti. Stížnost je možné podat u poskytovatele sociálních služeb osobně v pracovní dny v době od 6:30 do 15:00 hod., písemně nebo e-mailem.

Kontaktní údaje: Pečovatelská služba Kutná Hora

adresa: Pirknerovo nám. 202, 284 01 Kutná Hora
 telefon: 327 513 301, 773 241 153, 777 706 280
 e-mail: pskh.socialni@seznam.cz, pskhora@tiscali.cz
 datová schránka: jqq8jrj

Ochrana osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence PS KH stvrzuje klient svým podpisem na „Žádosti o zavedení pečovatelské služby“. Klient má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat pouze nezbytné údaje, postupovat diskrétně, chránit osobní a citlivé údaje uživatele a zajistit povinnou mlčenlivost všech zaměstnanců i třetích osob, které mohou přijít do kontaktu s osobními a citlivými údaji uživatele (např. zaměstnanci kontrolních institucí, studenti na praxi).

Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost, dle příslušných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pracovníci PS KH jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce (i po ukončení pracovního poměru), to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Klient uděluje poskytovateli souhlas s předáváním svých osobních údajů (v rozsahu jméno, adresa, datum narození, telefonní číslo) místně příslušnému obecnímu úřadu (např. odboru sociálních věcí a zdravotnictví), příslušným krajským pobočkám úřadu práce (např. příspěvek na péči, mobilitu) a dále integrovaným záchranným složkám a zdravotním zařízením.

Přechodné omezení rozsahu poskytovaných sociálních

K přechodnému omezení rozsahu služeb může dojít pouze z vážných neplánovaných provozních důvodů poskytovatele, zejména v případě přechodného nedostatku pracovníků (dlouhodobá nemoc, vzdělávání pracovníků, čerpání dovolených apod.).

V tom případě jsou zajišťovány nezbytné sociální služby – zajištění a dovoz obědů, nákupy, osobní hygiena, běžný úklid, dovoz a doprovod k lékaři, provoz CAS. Není prováděn velký úklid, dovozy mimo dovozu k lékaři.