

Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby MÚSS Plzeň

1. Uzavření Smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Smlouva o poskytování pečovatelské služby je uzavřena po předcházejícím jednání se zájemcem o sociální službu, doložení Žádosti o poskytování pečovatelské služby a splnění cílové skupiny. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

2. Doba poskytování pečovatelské služby

Smlouva o poskytování pečovatelské služby nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Rozsah služeb je sjednán s Uživatelem individuálně dle jeho potřeb a přání a písemně zaznamenan v Požadavkovém listě. Služby vychází vždy z potřeb a osobního cíle Uživatele s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Pečovatelská služba je poskytována na území města Plzně, celoročně, denně v rozmezí od 7,00 – 19,00 hod (Mimo dovážky stravy. Strava dovážena v době od 8,00 –15,00 hod).

3. Změny v poskytování služeb

Uživatel informuje zaměstnance Pečovatelské služby o požadovaných změnách v poskytovaných službách. Změny má možnost provádět ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, osobně nebo telefonicky kontaktováním jeho nadřízeného (kontakt uveden ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby). **Poskytovatel si vyhrazuje v případech zjevné změny sociální či zdravotní situace Uživatele právo maximálně 2 x ročně provádět kontrolní sociální šetření u Uživatele. Tímto šetřením bude opakovaně hodnocena závislost Uživatele Pečovatelské služby na pomoci jiné fyzické osoby v průběhu poskytování sociální služby, zejména to, zda i nadále splňuje cílovou skupinu stanovenou pro poskytování Pečovatelské služby. V případě změny zdravotního stavu Uživatele si Poskytovatel vyžádá aktuální lékařskou zprávu o zdravotním stavu Uživatele, zda Uživatel nespadá do skupiny osob, kterým není poskytována Pečovatelská služba**

4. Zálohová finanční hotovost

V případě, že Uživatel požaduje službu, kdy je potřeba, aby zaměstnanci poskytli finanční zálohu předem (např. nákup), je provedena evidence přijaté částky do sešitu (datum, částka). Vše je potvrzeno podpisem Uživatele a Poskytovatele. Vždy, neprodleně po ukončení úkonu je provedeno vyúčtování na základě doloženého dokladu o výši úhrady např. za nákup a opět evidováno v sešitě. Pokud je poskytnuta záloha v delším časovém předstihu např. několik dnů před požadovanou službou, je provedena evidence do sešitu a dále je vše evidováno do Pokladní knihy na středisku Pečovatelské služby.

5. Platba za poskytnuté služby

Platba za poskytnuté pečovatelské služby je prováděna na základě uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Úhrada za poskytnuté služby a odebrané obědy se provádí zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do pátého dne následujícího po dni, kdy byl Poskytovatelem předložen doklad o měsíčním čerpání služeb Uživateli. „Denní záznam“ o poskytnuté službě slouží na konci každého kalendářního měsíce jako orientační tiskopis pro vyúčtování poskytnutých pečovatelských služeb za předcházející měsíc při zpracování informací z přenosných miniterminálů k vyúčtování. „Denní záznam“ je po vykonání služby v případě, že je uživatel schopen podpisu, potvrzen podpisem uživatele a zaměstnance. Čas uváděný v „Denním záznamu“ je pouze orientační z důvodu započatých ¼ hodinových sazeb nikoliv minutově zaznamenáván. Údaj slouží pro případnou kontrolu s údaji z přenosného miniterminálu. Realizace úkonů jsou zaznamenávány pomocí přenosného miniterminálu čárových kódů, který slouží k získávání průkazných informací o množství provedených úkonů poskytnutých uživatelům.

Platbu za provedené služby je možné provést dle výběru uživatele – osobně na středisku Pečovatelské služby, prostřednictvím zaměstnanců Pečovatelské služby, jednorázovým převodem na účet organizace nebo INKASEM z účtu.

Příjmový doklad nebo faktura k úhradě poskytnutých sociálních služeb bude Uživatelem potvrzeno podpisem včetně uvedení data převzetí. Podepsaný doklad bude založen na středisku Pečovatelské služby.

6. Přihlašování a odhlašování stravy

Přihlašování a odhlašování stravy na následující den je možné provádět telefonicky v pracovní dny do 12,00 hod u vedoucí útvaru Pečovatelské služby (kontakt viz Smlouva) nebo prostřednictvím zaměstnanců, kteří zajišťují u Uživatele předávání stravy.

7. Kontaktní osoby

Uživatel nemá povinnost uvádět kontakt na blízké osoby. V případě, že se rozhodne uvést kontakt na blízkou osobu, je toto zaznamenáno do osobního spisu uživatele a do karty uživatele v PC programu IS Orion. Kontaktní osoby jsou kontaktovány v případě, že Uživatel při sjednané návštěvě neotevírá nebo jsou vyzváni k vyrovnání pohledávky za poskytnuté služby v případě, že je uživatel hospitalizován a není možné ze strany Uživatele provést tento akt osobně.

8. Přístup do bytu uživatele

V případě, že zdravotní stav Uživatele neumožňuje možnost otevření domu a potažmo vlastního bytu v době sjednané návštěvy zaměstnance sociální služby, je na svobodné volbě Uživatele možnost zapůjčení klíčů Pečovatelské službě. Uživatelé, kteří si na svoji vlastní žádost přejí uzamknout vchodové dveře od bytu/domu při odchodu zaměstnanců MÚSS Plzeň po ukončení návštěvy Pečovatelské služby MÚSS Plzeň, toto potvrzují svým podpisem na příslušný tiskopis. U nových Uživatelů, kteří vyjádří své přání uzamknout vchodové dveře od bytu/domu při odchodu zaměstnanců MÚSS Plzeň je tento tiskopis podepisován již při uzavírání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Tento

souhlas je založen v osobním spise Uživatel. V případě, že Uživatel klíč od domu nebo od bytu Poskytovateli zapůjčí, jsou klíče uschovány v uzamčeném trezoru a vydávány zaměstnanci pouze v den návštěvy sjednané služby. Každý zaměstnanec převzetí klíčů stvrzuje svým podpisem do knihy „Denního hlášení“. Po ukončení úkonu zaměstnanec opět předává klíče vedoucí útvaru Pečovatelské služby, která zapíše do knihy Denního hlášení převzetí klíčů a obě strany toto potvrdí svým podpisem. Vedoucí útvaru PS uloží klíče zpět do uzamykatelného trezoru. Po ukončení úkonu zaměstnanec opět předává klíče vedoucí útvaru Pečovatelské služby, která je uloží zpět do uzamykatelného trezoru. V případě ukončení poskytování Pečovatelské služby jsou na základě podpisu klíče vráceny zpět Uživateli. V případě úmrtí Uživatele je oznámena na notářství úschova klíčů do ukončení dědického řízení. V tomto případě jsou klíče od bytu vydány na základě předložení Rozhodnutí soudu o vypořádání dědictví (kopie Rozhodnutí se ukládá u sociálního pracovníka). Do vyřízení dědictví jsou klíče uloženy v uzamčeném trezoru.

9. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci Pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích Uživatele a skutečnostech, se kterými přišli do styku v souvislosti při poskytování sociální služby a to vše v souladu s GDPR.

10. Nouzové a havarijní situace

Při poskytování sociální služby může dojít k mimořádné, havarijní či nouzové události (např. požár v domácnosti Uživatele při návštěvě pracovníka Poskyvatele, apod.). V tomto případě zaměstnanec okamžitě kontaktuje svého nadřízeného dle pravidel nouzových a havarijních situací pravidel mimořádných událostí, se kterými je každý zaměstnanec prokazatelně seznámen.

11. Individuální plán (IP)

IP je veden v písemné podobě, která slouží jako pracovní materiál k zaznamenávání hodnocení IP přímo u Uživatele v domácím prostředí. Tento písemný záznam je přenesen a uložen v elektronické podobě. Písemná forma je Uživatелеm podepsána (pokud je schopen) a zakládána do jeho osobního spisu. Hodnocení IP a jeho evidence je ukládána v elektronické podobě, kdy není IP tištěn a zakládán do spisu Uživatele a zároveň není ani tištěná podoba IP předávána Uživateli. Kompletní IP v tištěné podobě je realizován pouze při ukončení poskytnuté sociální služby a založen ve spise Uživatele. Na požádání Uživatele je Individuální plán kdykoliv vytištěn a předán Uživateli.

12. Stížnosti

V případě, že je Uživatel nespokojen s poskytováním Pečovatelské služby má právo se vyjádřit písemně, telefonicky, elektronickou poštou na níže uvedených kontaktech. Stížnost je možné podat i ústně nebo osobně u poskytovatele sociálních služeb v pracovní době pondělí – pátek v době od 6,30 - 15,00 hod na níže uvedených kontaktech. Stížnost vyřizuje pracovník pověřený vyřizováním stížností. Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, může jím být i klíčový pracovník. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží Uživatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data podání jeho stížnosti.

Poskytovatel sociálních služeb:

- a) Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace
Klatovská tř. 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
- b) Vedoucí Pečovatelských a ošetřovatelských služeb
Adresa: Klatovská tř. 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
Telefon: 378 037 613
e-mail: kaiserovaj@plzen.eu
- c) Vedoucí jednotlivých útvarů pečovatelské služby (adresa dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby)
- d) Pracovník v sociálních službách útvaru pečovatelské služby
- e) Sociální pracovník Pečovatelské služby
Adresa: Klatovská tř. 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
Telefon: 378 037 615, 378 037 610
e-mail: rericha@plzen.eu

V případě, že stížnost nebyla vyřízena k plné spokojenosti stěžovatele, může se obrátit na:

1. Statutární město Plzeň - Magistrát města Plzně vedoucí odboru soc. věcí a zdravotnictví Martinská 2, 306 32 Plzeň Tel. 37803 3300
2. Český helsinský výbor Ostrovského 253/3150 00 Praha – Smíchov tel. 220515223 e-mail sekr@helcom.cz
3. Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542542888 podatelna@ochrance.cz
4. Občanské poradny www.obcanske-poradny.cz