

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah poskytování služby je sjednán s uživatelem služby individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a individuálního plánu. Vychází vždy z konkrétních potřeb uživatele pro aktuální období, s ohledem na jeho zdravotní stav, možnosti a schopnosti.

2. Změny v poskytování služby

Uživatel služby ve svém zájmu informuje poskytovatele služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to buď osobně nebo telefonicky (např. nepřítomnost v době dojednané schůzky). V případě jednorázové změny se uživatel služby domlouvá přímo s pracovníkem v sociálních službách.

Klíčový pracovník – plánování péče

3. / sociální pracovníce, pracovník/ce v sociálních službách/

Jejich hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované uživateli služby, iniciativně si všimnout jeho potřeb a spokojenosti. Uživatel služby může žádat o změnu klíčového pracovníka. Poskytovatel služby mu v rámci provozních možností vyhoví. **Sociální pracovníce sestavuje s uživatelem služby individuální plán tak, že na základě zjištěných skutečností** (aktuální zdravotní stav, možná podpora rodiny, možnost využívání veřejných služeb, ostatní vazby a kontakty na společenské prostředí) nejprve zmapuje možnosti a schopnosti uživatele, a **na základě toho s uživatelem služby naplánuje péči** tak, aby byly naplněny jeho osobní cíle, byla využita spolupráce rodiny i veřejných služeb – zajištěna minimalizace závislosti na službě, a byl zachován kontakt se společenským prostředím. **V rámci individuálního plánu jsou stanoveny osobní cíle uživatele a způsob, jak tyto osobní cíle za pomoci poskytovatele služby naplňovat.** Individuální plán je s uživatelem služby pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován.

4. Kontaktní osoby

Zájemce o poskytování pečovatelské služby uvede v žádosti o poskytování pečovatelské služby kontaktní osobu/osoby, které je možné kontaktovat v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod. Kontaktní osoby jsou dále kontaktovány z důvodu dohodnutí vyrovnání pohledávek při hospitalizaci či ukončení poskytování pečovatelské služby, pokud toto nemůže být dohodnuto s uživatelem pečovatelské služby.

Centrum MRAVENEC s.r.o.

Sídlo: K Lesu 401, 252 67 Tuchoměřice, ☎ +420 602 386 190, www.mravenec-sro.cz
kontaktní adresa : Dragounská 2040/39, 350 02 CHEB, číslo účtu : 385 527 2339 /0800

5. Finanční hotovost

Pokud uživatel pečovatelské služby požaduje zajištění nákupu, vyzvednutí léků v lékárně, kde bude nutná úhrada v hotovosti, nebo požaduje zaplacení SIPA a jiných poplatků, je potřeba předem poskytnout pracovníkovi pečovatelské služby finanční hotovost. Následně bude pracovníkem, který hotovost za výše uvedeným účelem od uživatele pečovatelské služby přijal, provedeno vyúčtování.

6. Platba za poskytnuté služby

Platba za provedené úkony péče se počítá po ukončení měsíce, ve kterém byla služba poskytována, a to na základě předloženého výkazu péče. Uživatel pečovatelské služby následně obdrží podklad pro vyúčtování služby (rozsah úkonů celkem a cenu za celý měsíc). Úhrada probíhá převodem na bankovní účet č. 3855 2723 39/0800. Výše úhrady za službu je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., a v souladu se schváleným ceníkem služby, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

7. Přihlašování a odhlašování stravy

Přihlašovat a odhlašovat obědy lze maximálně 3 dny předem u poskytovatele pečovatelské služby. Odhlášení víkendové stravy je nutné odhlásit nejpozději ve středu před víkendem, během kterého uživatel nechce stravu odebírat. Odhlášení učiní v kanceláři poskytovatele pečovatelské služby

8. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů pečovatelské služby a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, a dále vnitrostátním platným předpisem zákonem č. 110/2019 Sb., a zákonem č. 111/2019 Sb., o ochraně osobních údajů. Podrobně o právech uživatele viz „Práva klienta pečovatelské služby“ – informační leták, který uživatel pečovatelské služby obdrží zároveň se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby.

9. Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování pečovatelské služby má uživatel této sociální služby právo vyjádřit svou stížnost ústně i písemně u poskytovatele této sociální služby, a to na uvedených kontaktech, nebo se může obrátit na nezávislé instituce. Podrobně viz „Pravidla pro podávání a vyřizování stížností“ – informační leták, který uživatel pečovatelské služby obdrží zároveň se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby. Na vyřízení stížnosti má poskytovatel maximálně 30 dnů.

Centrum MRAVENEC s.r.o.

Sídlo: K Lesu 401, 252 67 Tuchoměřice, ☎ +420 602 386 190, www.mravenec-sro.cz
kontaktní adresa : Dragounská 2040/39, 350 02 CHEB, číslo účtu : 385 527 2339 /0800

Kvalita poskytované péče je průběžně kontrolována. Kontrola je prováděna přímo u uživatele služby v bytě nebo prostřednictvím podaných stížností (podnět uživatele služby, rodiny i okolí). Kontrola je vždy zaměřena na kvalitu poskytované péče, naplňování osobních cílů, spokojenost uživatele služby s poskytnutou službou, spokojenost uživatele služby s výkonem péče přiděleného pracovníka v sociálních službách, klíčového pracovníka, s rozsahem poskytované péče, a uživatel služby je vždy dotazován na potřebu zajištění další nezbytné podpory. Uživatel služby je dále při kontrolách průběžně informován o svých právech a povinnostech, které z poskytování sociální služby vyplývají.

Podmínky pro ukončení pečovatelské služby

Před uplynutím sjednané doby zaniká závazek podle smlouvy:

- písemnou dohodou účastníků smlouvy
- smrtí uživatele pečovatelské služby
- změnou zdravotního stavu (na základě které je uživatel pečovatelské služby přijat do pobytové sociální služby)
- odstěhováním uživatele pečovatelské služby mimo výše uvedenou působnost pečovatelské služby
- jednostrannou písemnou výpovědí uživatele pečovatelské služby
- jednostrannou písemnou výpovědí poskytovatele pečovatelské služby z důvodů sjednaných ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby

Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování služby

Poskytovatel sociální služby může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá,
- osobě, která žádá o poskytování služby a které poskytovatel v předchozích 6 měsících vypověděl smlouvu z důvodu porušování smluvních podmínek.

Ubytování pro klienty pečovatelské služby

Žadatelům o poskytování pečovatelské služby jsme schopni pomoci se zajištěním ubytování v jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích.

Zajištění provozu Pečovatelské služby MRAVENEK podrobně upravují směrnice a vnitřní předpisy poskytovatele, které jsou k dispozici k nahlédnutí v místě poskytovatele služby a vybrané dokumenty dále na internetových stránkách poskytovatele.

Centrum MRAVENEK s.r.o.

Sídlo: K Lesu 401, 252 67 Tuchoměřice , ☎ +420 602 386 190, www.mravenec-sro.cz
kontaktní adresa : Dragounská 2040/39, 350 02 CHEB, číslo účtu : 385 527 2339 /0800