

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY UHERSKÝ BROD

Platné od 01. 05. 2021

I. Poskytovatel sociální služby

Poskytovatel: SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD, p.o.
Adresa: Za Humny 2292, 688 01 Uherský Brod

II. Zařízení sociálních služeb

Zařízení: Pečovatelská služba Uherský Brod (PS)
Adresa: Za Humny 2292, 688 01 Uherský Brod
Kontakt: 572 612 574, 572 612 573, 572 612 081

III. Forma poskytování sociálních služeb

1. Poskytování služby terénní formou - služby jsou uživateli poskytovány v jeho přirozeném sociálním prostředí (v domácnosti).
2. Poskytování služby ambulantní formou - služby jsou uživateli poskytovány v zařízení sociálních služeb (hygienických střediscích organizace), součástí služby není ubytování.

IV. Vymezený okruh osob, kterým je služba určena

1. Cílová skupina
 - senioři
 - osoby se zdravotním postižením
Služba je poskytována osobám, kterým byl přiznán invalidní důchod a osobám, jimž lékař doporučí využití pečovatelské služby na základě změny jejich zdravotního stavu.
 - rodiny s dítětem/děťmi
Služba je poskytována rodinám s dětmi, kde se narodily současně tři nebo více dětí, a to do čtyř let věku těchto dětí.
2. Věková struktura:
 - od 18 let
3. Kapacita služby

| | | | |
|--------------------|---------|-------------|-------------------------|
| • Terénní forma | PO – PÁ | 6 - 14 hod | 8 uživatelů / 1 okamžik |
| | PO - PÁ | 14 - 22 hod | 3 uživatelé / 1 okamžik |
| | SO – NE | 6 - 14 hod | 4 uživatelé / 1 okamžik |
| | SO – NE | 14 - 22 hod | 2 uživatelé / 1 okamžik |
| • Ambulantní forma | PO – PÁ | 8 – 14 hod | 3 uživatelé / 1 okamžik |

V. Poskytované úkony

1. Základní činnosti (viz Sazebník Pečovatelské služby Uherský Brod v platném znění) jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen smlouva).
2. Konkrétně vydefinované poskytované úkony lze měnit na základě změn vyjednaných v individuálním plánu služby uživatele, a to pouze písemným číslovaným dodatkem ke smlouvě.

VI. Jednání se zájemcem o službu

1. Se zájemcem o službu jedná sociální pracovník Pečovatelské služby Uherský Brod, který na základě Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby provádí prověření sociální situace žadatele. Sociální pracovník spolu se zájemcem vydefinuje jeho cíle, k jejichž naplnění má sociální služba vést. Prověření sociální situace probíhá v domácnosti zájemce (v mimořádných případech v nemocnici, LDN apod.).
2. Při jednání se zájemcem o službu je zájemce seznámen s vnitřními pravidly služby.
3. Služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

VII. Smlouva o poskytnutí sociální služby

1. O poskytnutí sociální služby uzavírá žadatel s poskytovatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
2. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby v následujících případech:
 - neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
 - nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,
 - žadateli, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
3. Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít s žadatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

VIII. Průběh poskytování sociální služby

1. Před zahájením poskytování služby sociální pracovník spolu s uživatelem vydefinuje cíle uživatele, k jejichž naplnění má sociální služba vést. Cíle a potřeby uživatele jsou určeny na základě zjištěné nepříznivé sociální situace uživatele.
2. Každý uživatel sociální služby má určeného zaměstnance poskytovatele – klíčového pracovníka, který s uživatelem nastavuje individuální plán služby (dále jen IP) na základě vyjednaných cílů a potřeb uživatele. IP je písemný, klíčový pracovník ho spolu s uživatelem průběžně hodnotí, případně mění.

IX. Dokumentace

1. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby následující údaje:
 - jméno a příjmení,
 - datum narození,
 - adresu trvalého bydliště,

- telefonní kontakt na uživatele sociální služby,
 - jméno, příjmení a telefon na kontaktní osobu uživatele.
2. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.
 3. Poskytovatel po ukončení platnosti Smlouvy o poskytování sociální služby archivuje dokumentaci uživatele po dobu 5 let.

X. Pracovní doba

1. Pracovní doba pro terénní formu je denně, v době od 6⁰⁰ do 22⁰⁰ hodin, dle potřeb uživatele a dle předchozí domluvy s pracovníkem služby. Doba poskytování sociální služby se aktuálně přizpůsobuje individuálním potřebám uživatelů.
2. Pracovní doba v ambulantní formě služby je ve všední dny pondělí až pátek od 8⁰⁰ hod do 14⁰⁰ hod.

XI. Evidence úkonů a úhrada za sociální služby

1. Provedené úkony (skutečně strávený čas potřebný k zajištění úkonu nebo skutečný počet kilogramů prádla nebo skutečný počet úkonů) pracovníci poskytovatele evidují v měsíčním výkazu uživatele v programu PS James edition.
2. Poskytnuté služby uhradí uživatel podle skutečnosti (strávený čas, počet úkonů, počet kg prádla). Celková částka určená k úhradě za poskytnuté služby se zaokrouhluje nahoru na celé koruny.
3. Uživatel je povinen platit úhradu za poskytnuté sociální služby dle platného Sazebníku Pečovatelské služby Uherský Brod, případně je povinen poskytovateli doložit doklad prokazující nárok na poskytování bezplatné pečovatelské služby dle § 75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění.
4. Poskytovatel je povinen předložit uživateli písemné vyúčtování za každý kalendářní měsíc, ve kterém služby poskytoval, a to nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce.
5. Uživatel se zavazuje zaplatit vyúčtovanou cenu poskytnutých sociálních služeb. Zaplatit za služby lze těmito způsoby:
 - a) bezhotovostně na účet poskytovatele, dle přiděleného variabilního symbolu, nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení vyúčtování poskytnutých služeb,
 - b) v hotovosti v pokladně na adrese sídla poskytovatele, a to v předem určený den, který je v pokladně vyčleněn pro platby v hotovosti za poskytnuté služby.

XII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat kdokoli, uživatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
2. Stížnost lze podat:
 - osobně v kanceláři PS na adrese poskytovatele, v pracovní dny od 7:00 do 15:00 hod,
 - písemně (poštou na adresu poskytovatele nebo na e-mailovou adresu info@ssub.cz),
 - telefonicky na tel. č. 572 612 574,
 - anonymně.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky na stížnosti, které jsou umístěny:
 - DPS Za Humny 2292, Uherský Brod,
 - DPS Za Humny 2467, Uherský Brod,
 - DPS Starý Hrozenkov,
 - DCHB Suchá Loz.
4. Poskytovatel stížnost eviduje a řeší do 30 dnů ode dne přijetí žádosti. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti informuje žadatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na svých informačních vývěškách.

XIII. Nouzové a havarijní situace

1. Při poskytování sociální služby může dojít k nouzové nebo havarijní situaci ze strany pracovníka, uživatele nebo vlivem technické závady při poskytování služby. Takou situací může být např. úraz uživatele nebo pracovníka, agresivní zvíře v bytě uživatele, nevyhovující podmínky v bytě uživatele k poskytnutí služby, porucha nebo havárie služebního vozidla apod.
2. Jestliže nouzová nebo havarijní situace vznikla na straně uživatele (lidský faktor nebo technická závada), pracovník o situaci informuje vedoucí PS a také uživatele nebo jeho kontaktní osobu. Uživatel či kontaktní osoba musí příčinu této situaci odstranit. Teprve pak bude služba opět poskytována.
3. V případě, že nouzová nebo havarijní situace vznikne na straně poskytovatele (lidský faktor nebo technická závada) a může ohrozit poskytnutí sjednané sociální služby, poskytovatel uživatele informuje, zajistí nápravu situace a sjedná náhradní termín poskytnutí sociální služby.