

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Obecná ustanovení:

Tato pravidla popisují průběh poskytování služby, byla vytvořena v souladu s platnou legislativou a vychází se Standardů kvality sociálních služeb, které má poskytovatel zpracovány a jsou u něho k nahlédnutí. S pravidly jsou klienti seznamováni v průběhu jednání o poskytované službě a jsou přílohou smlouvy o poskytnutí sociální služby. Podrobné postupy poskytovaných služeb jsou podrobně popsány v Metodickém postupu pečovatelské služby.

2. Místo a čas poskytování pečovatelské služby:

Pečovatelská služba SeneCura SeniorCentra Písek a.s. je poskytována ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Písek, je poskytována v pracovní dny od 7:00 hod. do 19.00 hod.

3. Poskytování služby dle smlouvy:

Poskytování pečovatelské služby začíná dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování sociální služby. Rozsah služeb, čas a četnost je sjednán s klientem v individuálním plánu. Vychází se vždy z aktuálních potřeb klienta, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele a osobní cíl klienta.

4. Změny v poskytování služeb:

Klient ve svém vlastním zájmu informuje pracovníka sociálních služeb nebo sociální pracovníci o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky na níže uvedených číslech. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pracovníkem sociálních služeb.

V případě zájmu o rozšíření poskytovaných úkonů pečovatelské služby může klient požádat sociální pracovníci osobně nebo na níže uvedených telefonních číslech nebo pracovníka v sociálních službách, který neprodleně sociální pracovníci informuje a ta se následně s klientem spojí. Poté dojde k úpravě individuálního plánu.

5. Zprostředkování komerční služby:

Pokud si je klient schopen základní činnosti či úkony učinit sám nebo zajistit prostřednictvím běžně dostupných služeb nemá poskytovatel za povinnost tyto činnosti či úkony zajistit. Klient jsou sociální pracovníci zprostředkovány kontakty na služby či komerční poskytovatele těchto činností.

6. Finanční hotovost:

Pokud klient požaduje specifickou službu (např. nákup), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. Neprodleně bude provedeno vyúčtování poskytnuté zálohy.

7. Zajištění stravy:

Obědy jsou klientům dodávány ze SeniorCentra Písek. K dispozici jsou tyto druhy diet:

- D 3: běžná strava
- D 9: diabetická
- D 2: šetřící
- D 4: žlučnicková

Druh diety si určuje klient sám na základě vlastního uvážení. Klientům je předáván bez poplatku týden dopředu jídelníček na následující týden. Obědy jsou rozváženy v čase od 10:30 hod. – 13.00 hod. Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn, např. vzhledem k dopravní situaci. Plánované změny času jsou klientovi včas oznámeny. Způsob předání jídlonosičů si klient po domluvě určuje ve svém individuálním plánu. Je preferováno osobní předání, aby byl zajištěn kontakt s klientem. Klient musí mít při příjezdu pracovníka nachystaný jídlonosič na výměnu na další den. Strava dovážená v jídlonosičích byla vyrobena týž den a musí být zkonsumována nejpozději do 24 hodin od jejich dovozu.

Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pracovníka sociálních služeb nebo sociální pracovníce v pracovní dny do 10 hodin, den před dnem, na který požaduje klient změnu provést.

8. Platby za poskytnuté služby:

Klientovi je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Platby se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc v hotovosti pracovníkovi sociálních služeb nebo převodem na bankovní účet. Vyúčtování je uživateli předáno do 10. dne následujícího měsíce. Veškeré úkony stvrzuje uživatel svým podpisem. Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

9. Účtování úkonů:

Pokud je výše úhrady stanovena hodinově, je účtováno vždy podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činnosti/úkonu. Pokud poskytování činnosti/úkonu, včetně času nezbytného k jeho zajištění, netrvá celou hodinu,

výše úhrady se poměrně krátí. V rámci úhrady není účtován klientovi čas strávený na cestě k němu.

Pokud je činnost „běžný úklid“ prováděna dvěma pracovníky, a proto její provedení trvá kratší dobu, účtuje se čas strávený každým pracovníkem na tomto úklidu samostatně jako součást úhrady (příklad: pokud pracovníci provádějí úklid hodinu ve dvou, jsou účtovány celkem dvě hodiny).

V rámci „běžného nákupu a pochůzky“ je klientovi účtován čas strávený na zajištění dané pochůzky či nákupu. Pokud je v rámci jedné pochůzky zajišťován úkon pro více klientů, čas strávený na zajištění této činnosti se poměrně dělí počtem klientů, pro které je úkon zajišťován (např.: pracovník nakupuje pro dva klienty; zajištění nákupu trvá jednu hodinu, každému z klientů je účtováno 30 min.). Do provedení úkonu je započítáno: převzetí soupisu a finanční hotovosti (v případě nahlášení nákupu telefonicky – čas telefonního hovoru), doba nákupu, předání nákupu a výúčtování.

Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu (tj. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy) poskytnutou v rámci základní činnosti poskytuje bez úhrady:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
- b) účastníkům odboje
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění pozdějších předpisů
- d) osobám, které byly zařazeny v táborech nucených prací nebo v pracovním útvaru
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách dle bodu b) až d) starším 70 let.

10. Kontaktní osoby:

Klient uvádí v žádosti o poskytování služby tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.

Kontaktní osoby jsou informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

11. Zabezpečení přístupu:

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta. Souhlas klienta s uložením klíče pro účely poskytování služby bude založen v osobní dokumentaci klienta.

12. Ochrana osobních údajů:

Poskytovatel sociální služby je povinen chránit osobní údaje klientů dle zákona č. 110/2019 Sb., O zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a to na výše uvedenou dobu od udělení souhlasu, příp. do odvolání tohoto souhlasu.

13. Mlčenlivost:

Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech údajích a skutečnostech týkajících se osob, kterým je poskytována sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách.

14. Klíčový pracovník:

Jeho hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované klientovi, iniciativně si všimnout jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Pokud klientovi klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu. Klient se samozřejmě může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli dalšího pracovníka poskytovatele.

Klíčový pracovník ve spolupráci s klientem zpracuje návrh individuálního plánu péče, kde si klient stanoví osobní cíle a postup – způsob jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít. Individuální plán je klientem a klíčovým pracovníkem podepsán a bude s klientem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován a to minimálně jednou za rok, případně při změně zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb.

15. Stížnosti:

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má klient právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně elektronicky na níže uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání.

V případě nespokojenosti s vyřízení stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k Managementu společnosti SeneCura nebo nezávislé instituci. Seznam institucí je předán klientovi v písemné podobě.

16. Sazebník úkonů pečovatelské služby:

Sazebník úkonů pečovatelské služby je přílohou smlouvy o poskytnutí sociální služby, obsahuje i nabídku fakultativních služeb. Případným zájemcům je k dispozici na webu <https://.pisek.senecura.cz> nebo na adrese poskytovatele SeneCura SeniorCentrum Písek a.s., Čelakovského 8/4, 397 01 Písek.

17. Činnosti poskytované pečovatelskou službou:

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek
- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- Pomoc při přesunu na lůžko, nebo vozík

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Pomoc při úkonech osobní hygieny
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- Pomoc při použití WC

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- Dovoz nebo donáška jídla
- Pomoc při přípravě jídla a pití
- Příprava a podání jídla a pití

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- Běžný úklid a údržba domácnosti
- Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónní úklid
- Donáška vody
- Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržby topných zařízení
- Běžné nákupy a pochůzky
- Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- Praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy

- o Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- o Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Sociální poradenství

Kontaktní údaje:

pracoviště: Čelakovského 8, 397 01 Písek

telefon: 382 201 731, 732 874 017, 733 643 733

web: www.pisek.senecura.cz

e-mail: pisek@senecura.cz

Platnost od 1. 9. 2020