

Podmínky pro vlastní vůli

1. Zásadní podmínkou pro poskytnutí PS je rozhovor s uživatelem.
2. Zjištění potřeb žadatele a jeho představa o poskytování PS.
3. Žadatel je seznámen s průběhem a podmínkami poskytovaných služeb.
4. Žadatel PS je seznámen s nabídkou úkonů PS a ceníkem úhrad za jednotlivé úkony.
5. Uživatel je seznámen s vnitřními pravidly PS.
6. Čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván s uživatelem individuálně, dle jeho potřeb a zaznamenán ve smlouvě.
7. Veškeré informace o změnách v poskytování PS jsou uživateli vysvětleny ústně a sdělovány písemnou formou (dodatek smlouvy).
8. Není-li PS schopna zajistit klientovi požadované služby nabídne nebo zprostředkuje kontakt s jinými dostupnými zdroji.
9. Uživatel má možnost sdělit svůj názor pracovníkům PS a být vyslechnut.
10. V případě nespokojenosti s prací pečovatelek má uživatel po projednání stížnosti možnost požádat o změnu pečovatelky.
11. Uživatel PS není omezován ve volbě vyznání a jeho svobodného projevu.
12. PS respektuje přání rodinných příslušníků nejsou-li v rozporu s přáním klienta a opatrovníků nesvéprávných osob .
13. Uživateli PS je zákonem zaručena mlčenlivost o jeho osobních údajích, zdravotním stavu.
14. Uživatel má právo navštívit vedoucí PS v její kanceláři za účelem vyřízení žádosti, stížnosti, apod.
15. Není-li uživatel schopen si sám zajistit lékařskou péči, pomohou mu pracovnice PS s jejím zprostředkováním.
16. Vedoucí PS se setkává s uživateli a věnuje se jejich požadavkům potřeby.

Vnitřní pravidla pro poskytování soc. Služeb

a) Seznámení s uživatelem.

Poskytování PS začíná podáním ruky a vzájemným představením pečovatelky a uživatele. Navazuje rozhovor, aby pečovatelka věděla, co od ní uživatel očekává a jaké má přání. Rozhovor s uživatelem je zcela zásadní podmínkou, pro úspěšné plánování podoby sociální služby. Je to jediný zdroj informací o potřebách, ale i spokojenosti s podobou poskytované služby.

b) Doba poskytování služby.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Četnost a rozsah služeb je zaznamenán ve smlouvě mezi poskytovatelem a uživatelem. Vycházíme z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti pečovatelské služby. PS poskytujeme 365 dní v roce, 24 hodin denně.

c) Změny poskytovaných služeb.

Poskytovatel změny sděluje dodatkem ke smlouvě. Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje osobně nebo telefonicky na níže uvedených číslech pracovnice PS o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytovaných služeb. Přihlašování a odhlašování stravy (obědů) je možné u pracovnic PS. U strážníků je nutné nahlásit změnu do 8,00 hodiny ranní v den kdy ke změně dochází, Pracovnice PS se s uživateli individuálně domlouvají na způsobu předání jídelnosičů.

d) Platby za poskytnuté služby.

Platba za provedené úkony PS je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Poskytovatel je povinen předložit doklad o vyúčtování úhrady do 10 dne následujícího měsíce. Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby po předložení výkazů úkonů vedeného pracovníci PS. Výkaz úkonů je před účtováním předložen uživatelům k nahlédnutí a ke kontrole poskytnutých úkonů. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu dle smlouvy. Platba za stravu je splatná do 10.dne následujícího měsíce. Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů podle § 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

e) Finanční hotovost

Pokud uživatel požaduje službu, kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem (nákup, vyzvednutí receptu, léků apod.). Pečovatelky přijmou hotovost od uživatele, částku napíše k seznamu nákupu. Následně bude provedeno vyúčtování podle pokladního bloku (účetky z obchodů) - přeplatek i nedoplatek. Tímto předcházíme k nedorozumění mezi uživatelem a pečovatelkou.

f) Ochrana osobních údajů

Pracovnice PS zachovávají mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem poskytování soc. služby, a to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Klientovi je zaručeno, že jeho osobní údaje nebudou poskytnuty bez jeho vědomí třetí osobě, bez jeho předchozího souhlasu. Uživatel stvrzuje svým podpisem na smlouvě souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracované v souvislosti s poskytováním sociální služby u vedoucí pečovatelské služby

g) Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem je pečovatelka, která poskytuje a koordinuje po domluvě s uživatelem sociální službu. Všímá si jeho potřeb, hájí jeho zájmy a poskytuje úkony PS, tak aby byl uživatel spokojený. Pokud uživateli klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu. Uživatel se samozřejmě může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli dalšího ze zaměstnanců poskytovatele. Klíčový pracovník společně s uživatelem stanoví osobní cíl uživatele (tj. uskutečněná představa uživatele o poskytnuté službě). Individuálně si naplánují harmonogram péče. Péče může být kdykoliv měněna dle přání uživatele s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

h) Stížnosti a připomínky

Stížnosti budou zaevidovány, o postupu řešení bude veden písemný zápis a o vyřízení, případně o přijatých nápravných opatřeních bude uživatel informován. Při vyřizování stížností je vždy jednáno se všemi zúčastněnými osobami, aby měli možnost se vyjádřit. Lhůta pro vyřízení stížnosti je s přihlédnutím na závažnost maximálně do 28 dnů. V případě, že má uživatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

ch) Odmítnutí zájemce o službu

Pečovatelská služba neposkytuje sociální službu okruhu osob, které nemá vymezené v registru poskytovatelů (viz. registrace poskytovatelů), nabídne nebo zapůjčí katalog poskytovatelů SS v Karlovarském kraji, popřípadě pomůže vyhledat poskytovatele, který má registrované služby dle představ zájemce.

Terénní pečovatelská služba může odmítnout uzavření smlouvy, pokud:

- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá.
- osobě, která žádá poskytnutí soc. služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže soc. služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy (nezaplacení úhrady, hrubé porušení vnitřních pravidel PS, ponižující a nepřátelské chování k personálu PS)

Odmítnutému zájemci je předáno písemné sdělení o odmítnutí uzavření smlouvy, které je evidováno. Odmítnutý zájemce je zapsán do EVIDENCE ŽADATELŮ o soc. služby, dle § 88, písmeno g). V případě uvolnění kapacity PS je písemně informován.

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Vnitřní pravidla pro ochranu osob

Ochrana osobní svobody, soukromí

1. Všichni pracovníci PS respektují základní lidská práva klientů tím, že v maximální možné míře respektují jejich soukromí, životní prostor a prostředí a dle možností spolu s klientem dodržují jeho dosavadní běžné společenské aktivity.
2. Pracovníci PS znají nejčastější oblasti činností pracovníků pečovatelské služby, kdy může dojít k porušování práv uživatele či žadatele o pečovatelskou službu. Je to ochrana osobních dat, ochrana soukromí a možnost volby pro klienta.
3. U klienta i žadatele je respektováno jeho právo na projev svobodné vůle. Žadatel i příjemce služby má právo odmítnout nabízenou pomoc nebo službu.
4. Pracovníci PS respektují důstojnost klienta, nepřipustí jeho ponižování, zesměšňování a podceňování. Vztah mezi klientem a pečovatelkou (pečovatelem), je postaven na bázi partnerství. Pokud by došlo k porušení této povinnosti ze strany pečovatele, byl by napomenut a potrestán v podobě sankcí za neplnění pracovních povinností dle pracovního řádu.
5. Pracovníci PS při výkonu služby v rodině spolupracují s klientem a chrání důvěrné osobní i rodinné informace.
6. Aby zůstali sami sebou.
7. PS vytváří příležitosti k využití místních institucí, přístup ke všem veřejným službám. Umožňujeme uplatňovat vlastní vůli uživatelů, jednat na základě vlastních rozhodnutí, Chceme docílit toho, aby veřejnost nevnímala uživatele jako odlišné, společensky nepřijatelné osoby. Veřejnost by měla být schopna uživatelům soc. služeb porozumět a tyto lidi pochopit.

Ochrana klienta před stigmatizací

- a) Pečovatelky nenosí stejnokroj.
- b) Pečovatelky nejsou označeny viditelně /nenosí vizitky se jménem/, prokazují se průkazem PS
- c) Při vyřizování záležitostí klientů/jednání na poště, nákupu, jednání s lékařem apod./se pečovatelky chovají nanejvýš diskrétně.

Sociální služby jsou finančně podpořeny Ministerstvem práce a sociálních věcí, Krajským úřadem Karlovarského kraje a statutárním městem Karlovy Vary.