

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY UHERSKÝ BROD

Platné od 01. 06. 2021

I. Poskytovatel sociální služby

Poskytovatel: SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD, příspěvková organizace
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, místo a čas poskytování sociálních služeb

1. Poskytování služby terénní formou - služby jsou uživateli poskytovány v jeho přirozeném sociálním prostředí (v domácnosti), v regionu Uherský Brod, Starý Hrozenkov, Suchá Loz, Bánov a Bystřice pod Lopeníkem. Pracovní doba pro terénní formu je denně, v době od 6⁰⁰ do 22⁰⁰ hodin, dle potřeb uživatele a dle předchozí domluvy s pracovníkem služby.
2. Poskytování služby ambulantní formou - služby jsou uživateli poskytovány hygienických střediscích organizace na adrese Uherský Brod, Za Humny 2292; Uherský Brod, Za Humny 2467 a Suchá Loz č. 340. Pracovní doba v ambulantní formě služby je ve všední dny pondělí až pátek od 8⁰⁰ hod do 14⁰⁰ hod.
3. 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. Rozsah základních činností je popsán v Sazebníku Pečovatelské služby Uherský Brod v platném znění.
2. Konkrétní rozsah poskytovaných úkonů a jejich četnost sjednává poskytovatel s uživatelem na základě individuálních potřeb a cílů uživatele, a dle možností poskytovatele. Cíle a individuální potřeby uživatele jsou zjišťovány při prověřování sociální situace uživatele.

VI. Jednání se žadatelem o službu

1. Se žadatelem o službu jedná sociální pracovník/nice Pečovatelské služby Uherský Brod na základě podané Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby. Jednání se žadatelem probíhá v domácnosti žadatele, v mimořádných případech v nemocnici, LDN apod. Sociální pracovník/nice při jednání se žadatelem zjišťuje jeho potřeby a informuje žadatele o možnostech poskytování služby. Sociální pracovník/nice spolu se žadatelem vydefiniuje jeho cíle, k jejichž naplnění má sociální služba vést.
2. Při jednání je žadatel 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:
 - a) neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,
 - c) 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 porušení 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. Rozsah a forma pomoci musí vycházet z individuálních potřeb uživatele, musí působit na uživatele aktivně, podporovat rozvoj jeho samostatnosti, motivovat uživatele k sociálnímu začlenění.
2. Před zahájením poskytování služby sociální pracovník/nice 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.
3. 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 osoby 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. Evidence úkonů a úhrada za sociální služby

1. Provedené úkony pracovníci poskytovatele evidují v měsíčním výkazu uživatele v programu PS James edition.
2. 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., o sociálních službách v platném znění.
3. Změny v sazebníku, včetně zvýšení úhrady za poskytnuté služby, je poskytovatel povinen oznámit uživateli před platností změny.
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. Poskytnuté služby uhradí uživatel podle skutečnosti (tj. strávený čas, počet úkonů, počet kg prádla). Celková částka určená k úhradě za poskytnuté služby se zaokrouhluje nahoru na celé koruny.
6. 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.

XI. 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 vývěskách.

XII. Nouzové a havarijní situace

1. Při poskytování sociální služby může dojít k nouzové nebo havarijní situaci ze strany poskytovatele, uživatele nebo vlivem technické závady při poskytování služby. Takovou situaci může být např. úraz uživatele nebo pracovníka poskytovatele, 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 poskytovatele 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.