

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování terénní sociální služby pro seniory a OZP

Vnitřní pravidla poskytování terénní sociální služby pro seniory a OZP

Terénní **Osobní asistence** je poskytována 24 hodin denně.

Terénní **Pečovatelská služba** je poskytována od 7 do 21 hodin.

1. **Doba poskytování služby**

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

2. **Změny v poskytování služeb**

Klient informuje vedoucí střediska nebo pracovníka sociálních služeb (pečovatelku) o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, osobně nebo telefonicky. Oznámení o změně ve chvíli naplánované služby (**jela-li pečovatelka zbytečně**) může být zpoplatněno úhradou ušlých nákladů na mzdu a cestovné kuživateli a zpět. **Je nutné respektovat změnu pečujícího pracovníka.**

3. **Finanční hotovost**

Požaduje-li klient službu (*např. nákup, vyzvednutí léků apod.*), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je třeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. Následně bude provedeno vyúčtování. Pracovníci nesmějí používat vlastní finanční prostředky na úhradu potřeb klienta. Pracovníci CHSK nesmějí **nijak nakládat s bankovními účty a platebními kartami** uživatelů služeb. Pokud je to nutné, a nemůže hotovost zajistit uživatel služeb rodina, doprovodí pracovník uživatele pro hotovost k bankomatu nebo do banky tak, aby si výběr peněz zajistil klient sám.

4. **Platby a účtování za poskytnuté služby**

Platba za provedené služby je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem. Netrvá-li základní nebo fakultativní úkon celou stanovenou dobu, výše úhrady se poměrně krátí. Platby se hradí v hotovosti pracovníkům sociální péče nebo převodem na účet CHSK, podle toho, jak bylo sjednáno ve smlouvě. Haléřové vyrovnání se zaokrouhluje směrem dolů.

5. **Kontaktní osoby uvedené klientem**

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:

- a. informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup,
- b. informovány o případné pohledávce, např. v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

6. Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, klient může poskytnout klíč. Protokol o převzetí klíče pro účely poskytování služby bude založen v osobní dokumentaci klienta.

Klient je povinen zajistit pro pracovníky bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo bezpečí při výkonu služby. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy o poskytnutí služeb.

Pracovník může odmítnout službu, cítí-li se ohrožen na životě nebo zdraví (poškozené elektropřístroje, pobíhající pes, důvodné podezření na nakažlivou nemoc).

7. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

8. Havarijní situace

V případě **havarijní situace** pracovník kontaktuje Záchranou službu na telefonu **155 nebo 112**, Hasiče **150**, **rodinu uživatele**, případně Policii ČR **158**. Informuje vedoucí střediska a společně pak postupují. Pracovníci Charity jsou proškoleni v oblasti řešení havarijních situací, které se vyskytují v rámci služby, mají písemné instrukce a jsou povinni podle těchto zásad jednat. V případě vážných zdravotních komplikací volá pracovník RZS. Pokud klient s přivoláním RZS nesouhlasí a pracovník se domnívá, že její přivolání je nezbytné, pracovník tak učiní a oznámí to klientovi. Do příjezdu RZS se snaží pracovník s klientem komunikovat, poté o celé situaci informuje vedoucí střediska.

9. Dary

Pracovníci Charity nesmějí v rámci poskytování služby přijímat od klientů a jejich rodinných příslušníků finanční ani věcné **dary**. Pokud je pracovníkovi v domácnosti nabídnuta drobná pozornost nebo občerstvení, nejedná se o dar.

10. Podání stížností

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svoji stížnost ústně, písemně nebo telefonicky u příslušného pracovníka služby, vedoucího střediska, vedoucí sociálního odboru nebo u ředitele Charity (viz. níže). Stížnost bude písemně vyřízena do 21 kalendářních dnů od doručení. Klient si může k podání stížnosti přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu. O způsobu podání stížnosti jsou informováni pracovníci Charity a mohou podat uživateli ústní i písemnou informaci. Podrobnosti o možnostech podávání stížností jsou uvedeny na webových stránkách Charity www.socialnipecce.cz.

11. Diskriminace, šikana, sexuální obtěžování

V případě chování klienta, které by bylo pečovatelkou vnímáno jako diskriminační, šikana nebo sexuální obtěžování, budou na tuto skutečnost klient a jeho rodina upozorněni. Bude-li se situace opakovat, může to být důvod k ukončení poskytování sociální služby.

12. Donáška, dovážka jídla – platí pouze pro klienty pečovatelské služby

Jídlonosiče používané k nákupu stravy je třeba mít ve dvojím provedení. K naplnění je třeba předávat jídlonosiče čisté a nepoškozené. **Jídlonosiče nejsou určeny k ohřevu stravy.** V případě poškození nebo ztráty jídlonosiče je uživateli stanovena úhrada. Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase nebo u předchozího klienta, apod. Přihlašování a odhlašování stravy je možné u pracovníka sociálních služeb v pracovní dny do 12.00 hodin před dnem, na který požaduje klient změnu provést.

13. Nákupy, úklidy – platí pouze pro klienty pečovatelské služby

Za běžný nákup se pokládá 1 nákup do hmotnosti 5kg. Za 1 velký nákup se pokládá týdenní nákup, nákup ošacení, nákup nezbytného vybavení domácnosti, vše do hmotnosti 15 kg. Nákupy jsou zajišťovány v nejbližším okolí bydliště klienta.

Pomoc při zajištění velkého, sezónního úklidu je zajišťována klientům, u kterých je zajišťován běžný úklid domácnosti.

Charita Starý Knín se prostřednictvím **Informačního memoranda** zavazuje chránit osobní a citlivé údaje o zájemcích a uživatelích svých sociálních služeb – viz.: www.socialnipece.cz

Zájemce o službu, případně jeho rodina se zavazují poskytnout informaci o přítomnosti sledovacího zařízení v bytě, kde se má služba realizovat.

Vedoucí střediska

Jméno a příjmení

telefon....., mail:.....

Vedoucí sociálního odboru Charity Starý Knín: Bc. Stanislava Krejčíková

Telefon: 724 236 152, mail: info@socialnipece.cz

Ředitel Charity Starý Knín: RNDr. Stanislav Žák, CSc.

Telefon: 606 128 036, mail: zakknin@seznam.cz

Převzal:

Účinnost od 1. 11. 2023

Schválil: RNDr. Stanislav Žák CSc.