

## Informace pro uživatele služeb v souladu s vnitřními pravidly organizace

## I. Provozní doba, doba poskytování sociální služby

**Provozní doba v kanceláři:**

Pondělí	8:00-11:00	12:00-15:30 hodin
Úterý	8:00-11:00	12:00-14:00 hodin
Středa	8:00-11:00	12:00-15:30 hodin
Čtvrtek	8:00-11:00	12:00-14:00 hodin
Pátek	8:00-11:00	12:00-14:00 hodin

**Doba poskytování pečovatelské služby:**

Pondělí až neděle od **6:30 – 17:00** hodin, podle potřeby mimo tento stanovený rozsah (vždy však s ohledem na kapacitní a personální možnosti organizace) v předem dohodnutém čase a to písemně v příloze č.1 nebo v dodatcích k příloze č.1 smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, nejdéle však do **20:00 hodin**.

**Státní svátky** – v tyto dny poskytujeme pouze rozvoz obědů a péči o klienta ve skladbě víkendového terénu. Klienti popřípadě jejich kontaktní osoba jsou informováni o tomto faktu buďto telefonicky nebo emailem.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán se zájemcem o službu (následně uživatelem služby) individuálně, podle jeho potřeb s ohledem na dané možnosti organizace. Požadavky uživatele jsou zaznamenány v individuálním plánu a založeny ve spise uživatele.

**Změny v poskytování pečovatelské služby:**

Uživatel včas informuje o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb (telefonicky, osobně, může se rovněž dohodnout přímo s pečovatelkou).

Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem (v provozní době), v nepředvídaných případech následující den, nejpozději do **7:00 hodin**.

V případě, že služba není zrušena včas nebo vůbec, pečovatelka se k uživateli dostaví a ten není přítomen nebo naplánovaný úkon odmítne, je uživateli účtována pevná částka **30 minut s úkonem pochůzka**.

## II. Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby

- ✓ Pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi zájemcem o službu a poskytovatelem – organizací.
- ✓ Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby je uzavírána na dobu určitou nebo neurčitou.
- ✓ Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, každý s platností originálu, jedno vyhotovení obdrží uživatel, druhé je založeno v osobním spise uživatele v sídle organizace.
- ✓ Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č 1, která obsahuje seznam nasmlouvaných úkonů s četností a cenou za měrnou jednotku za úkon (hodina, úkon, kilometr, kg).
- ✓ Smlouvu lze měnit nebo prodloužit pouze písemně a to formou dodatku ke smlouvě.

### III. Plánování služby

- ✓ Pečovatelská služba je poskytována v předem dohodnutém rozsahu úkonů a čase, které jsou součástí individuálního plánu (dále IP) a plánu péče. Služby jsou poskytovány podle skutečných potřeb uživatele.
- ✓ Dohodnutý čas poskytování služby je potřeba brát jako orientační a počítat s rezervou + - 15 minut (při poskytování služeb může dojít k různým nenadálým událostem u předchozího uživatele, například ve zdravotním stavu, zdržení při nákupu v obchodě, v čekárně u lékaře apod.)
- ✓ IP slouží k naplnění osobního cíle uživatele (čeho chce uživatel pomocí pečovatelské služby dosáhnout) takovým způsobem, aby služba vedla k co největší soběstačnosti uživatele.
- ✓ Pracovník spolu s uživatelem naplňují postup k naplnění cíle - jakým způsobem se bude podílet uživatel a jaký bude rozsah podpory od poskytovatele. Rovněž jsou stanoveny jednotlivé kroky směřující k naplnění osobního cíle. Jednání se může účastnit i blízká nebo jakákoliv jiná osoba, kterou si uživatel přeje přizvat k plánování nebo k hodnocení.
- ✓ Sociální pracovnice určí uživateli pečovatelku (asistenta plánování), uživatel i pracovník mohou v průběhu poskytování služby požádat o změnu.
- ✓ Uživatel, kterému je pečovatelská služba poskytována, může požádat o změnu pečovatelky po konzultaci se sociální pracovnicí nebo při podání stížnosti na pracovníka.
- ✓ Sociální pracovnice spolu s uživatelem individuální plán v pravidelných intervalech přehodnocují (u uživatelů odebírajících pouze obědy 1 x ročně, u ostatních uživatelů 1x za půl roku).

### IV. Platba za poskytnuté služby

Klientům je platba za služby a stravu účtována **zpětně** a to za skutečně provedené úkony v předchozím měsíci (například za měsíc únor se platba uskutečňuje do 15 dne měsíce března).

#### **Uživatel může platit:**

- ✓ Složenkou na kterékoliv poště
- ✓ Složenkou v komerční bance bez poplatku
- ✓ Inkasem z účtu klienta nebo jeho rodinných příslušníků, zadání trvalého příkazu však není vhodné vzhledem k tomu, že platba bývá každý měsíc v jiné výši
- ✓ V hotovosti provádí výběry od klientů v domácnostech pečovatelky, před výběrem klient obdrží doklad o výši platby a po zaplacení rovněž vyúčtování. Vybrané peníze pečovatelky ihned předají vedoucímu PS.
- ✓ V hotovosti v pokladně v sídle organizace za dodržení hodin provozní doby

### V. Strava – přihlašování a odhlašování stravy

Přihlašování a odhlašování stravy se provádí u pečovatelky rozvážející obědy nebo telefonicky na telefonních číslech: **Tel.:584 409 147**      **Tel.:725 684 344**      **Tel.:725 684 342**

Přihlašování a odhlašování stravy se provádí na základě požadavků dodavatele následovně:

- ✓ **Objednávka stravy:** podle rozsahu a četnosti dohodnutých ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby je strava při pravidelném odběru objednáвана na celý měsíc dopředu.  
Ve výjimečných případech, jako je obnovení služby po hospitalizaci v nemocnici nebo při nepravidelném odběru obědů je možné stravu přihlásit nejpozději v den odběru do 7:00 hodin ráno.
- ✓ **Odhlášky objednané stravy:** stravu je možné odhlásit den před dnem, na který uživatel požaduje



stravu odhlásit.

Ve výjimečných případech, jako je například neplánovaná hospitalizace v nemocnici je možné stravu odhlásit v daný den, nejpozději však do 7:00 hodin ráno.

### III. Pečovateľská služba je poskytovaná zdarma

- ✓ Rodinám, ve kterých se narodily tři a více dětí a to do čtyř let věku dětí
- ✓ Účastníkům odboje (podle zákona č.255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození)
- ✓ Pozůstalým osobám po účastnících národního odboje starším 70 let
- ✓ Osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990Sb., o soudní rehabilitaci
- ✓ Osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru
- ✓ Těmto osobám je poskytována pečovateľská služba zdarma v rozsahu základních činností (§ 40, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
- ✓ Náklady na stravu poskytnutou v rámci základních činností si uživatel hradí sám § 75, odst. 2. zákona č. 108/2006 sb.)
- ✓ Fakultativní činnosti (tzn. činnosti, které jsou poskytovány nad rámec základních činností), si uživatel hradí v plné výši. Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze v případě, jsou-li uživateli služby poskytovány činnosti základní.

### IV. Zabezpečení přístupu do bytů uživatelů

V nezbytných případech, kdy je potřeba zajistit při poskytování sociální služby vstup do domu nebo bytu, uživatel na svoje náklady nechá zhotovit klíče. Klíče od bytů uživatelů jsou předávány na základě podpisu v sešitě, který je pro tento účel veden. Klíče od bytu přebírá sociální pracovnice, pokud je uživatel chce předat při zahájení služby. Pokud tato potřeba vyvstane v průběhu poskytování služby, klíče může převzít i pečovateľka, avšak opět oproti podpisu o předání a převzetí klíče v určeném sešitě. Klíče od domů či bytů uživatelů, které byly převzaty za účelem rozvozu obědů, jsou denně po rozvozu obědů uloženy do uzamykatelné skříně.

Klíče od domu nebo bytu předané za účelem poskytování péče, si přebere pečovateľka, která je k uživateli určená a ta okamžikem převzetí za klíče zodpovídá.

### V. Účel zpracovávání osobních údajů a ochrana osobních údajů

- ✓ Potřeba identifikace každého klienta pro potřeby poskytování pečovateľské služby (smlouva o poskytnutí PS, smlouva o půjčení kompenzačních pomůcek)
- ✓ Potřeba vnitřní evidence k zabezpečení povinností vyplývajících ze zákona č.108/2006Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/206 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách (úhrady za služby, poskytování služeb zdarma apod.)
- ✓ Zaměstnanci pečovateľské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Uživatel svým podpisem stvrzuje na žádosti o poskytnutí pečovateľské služby souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence po dobu poskytování pečovateľské služby
- ✓ Do osobní dokumentace má právo nahlížet uživatel (případně opatrovník). Přístup k dokumentaci je



možný za přítomnosti sociální pracovníce nebo vedoucí služby, vždy v předem dohodnutém čase.

- ✓ Uživatel nemá právo jakýmkoliv způsobem měnit, upravovat, rozšiřovat, zužovat a omezovat dokumentaci, nesmí si dokumentaci odnést mimo kancelář. Uživatel může do dokumentace pouze nahlížet, pořizovat si z ní výpisy nebo kopie pro svoji potřebu.
- ✓ Do dokumentace nesmí nahlížet stážisté, praktikanti, studenti ani jiné nepovolané osoby.

#### VI. Rozsah zpracovávaných údajů

- ✓ Jméno a příjmení
- ✓ Trvalé bydliště
- ✓ Adresa pro písemný kontakt, výtah, patro
- ✓ Telefonní číslo
- ✓ Datum narození
- ✓ Údaje o zdravotním stavu potřebné pro poskytování služby, dietní stravování, pohyblivost apod.
- ✓ Jméno a příjmení, adresa, telefonní číslo na kontaktní osobu pro případ nepředvídaných událostí
- ✓ Osvědčení podle § 8, zákona č.255/1946 o účastnících národního odboje, doklad o rehabilitaci podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1996 Sb., o soudní rehabilitaci, doklad o zrušení zařazení v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991Sb., o mimosoudních rehabilitacích.
- ✓ Doklad o ustanovení opatrovníka v případě omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům
- ✓ Údaje o ošetřujícím lékaři

#### VII. Nakládání s osobními spisy

- ✓ Osobní spisy uživatelů jsou po ukončení služby archivovány v souladu s platnými předpisy – spisovým a skartačním řádem – 10 let, poté jsou skartovány (zničeny) a o skartaci je pořízen zápis.
- ✓ Osobní údaje uživatelů, které jsou uloženy v počítači, jsou zabezpečeny heslem, přístup k nim má pouze ředitel CSS, vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovníce
- ✓ Osobní údaje v písemné formě – karty klientů, jsou uzavřeny v uzamykatelné skříni, přístup k nim mají výše uvedení zaměstnanci
- ✓ Údaje, které potřebuje pečovatelka k výkonu pečovatelské služby, obdrží od sociální pracovníce – jméno a příjmení, adresa bydliště, výtah, patro, telefonní kontakt, údaje o zdravotním stavu potřebné k poskytování služby, telefon nebo adresa na kontaktní osobu, údaje o ošetřujícím lékaři, individuální plán, plán p, plán péče
- ✓ Zaměstnanci nesmí poskytovat žádné informace bez souhlasu uživatele, s výjimkou akutního ohrožení života uživatele (Etický kodex zaměstnanců CSS Jeseník).

Dne :

Podpis uživatel nebo stanovený zástupce:

Podpis zákonného zástupce (rozhodnutí založeno ve složce klienta):