



VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MÚSS PLZEŇ

1. Uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby

Smlouva o poskytování sociální služby je uzavřena po předcházejícím jednání se zájemcem o pečovatelskou službu, doložení Žadosti o poskytování sociální služby a splnění cílové skupiny. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

2. Doba poskytování sociální služby

Smlouva o poskytování sociální služby nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně dle jeho potřeb a přání a písemně zaznamenán v Požadavkovém listě úkonů pečovatelské služby a v Individuálním plánu služeb klienta pečovatelské služby. Jednotlivé služby vychází vždy z potřeb a osobního cíle klienta s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Pečovatelská služba je poskytována na území města Plzně celoročně, dle denního plánu nasmlouvaných úkonů Pečovatelské služby denně v rozmezí od 7,00 – 19,00 hod., strava je dovážena od pondělí do soboty v době od 7,00 –15,00 hod.

3. Změny v poskytování služeb

Klient informuje zaměstnance poskytovatele o požadovaných změnách v poskytovaných službách. Změny má klient možnost provádět ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, osobně nebo telefonicky kontaktováním vedoucího okrsku (kontakt uveden ve Smlouvě o poskytování sociální služby). **Poskytovatel si vyhrazuje v případech zjevné změny sociální či zdravotní situace klienta právo maximálně 2 x ročně provádět kontrolní sociální šetření. Tímto šetřením je zjišťováno, zda klient splňuje cílovou skupinu. V případě změny zdravotního stavu klienta si poskytovatel vyžádá aktuální lékařskou zprávu o zdravotním stavu klienta, z důvodů posouzení, zda klient nespadá do skupiny osob, kterým není poskytována Pečovatelská služba.**

4. Zálohová finanční hotovost

V případě, že klient požaduje službu, kdy je potřeba, aby zaměstnanci poskytl finanční zálohu předem (např. nákup), je provedena evidence přijaté částky do sešitu (datum, částka). Vše je potvrzeno podpisem klienta a zaměstnancem poskytovatele. Vždy, neprodleně po ukončení úkonu je provedeno vyúčtování na základě doloženého dokladu o výši úhrady nákupu a opět je evidováno v sešitě. Pokud je poskytnuta záloha v delším časovém předstihu např. několik dnů před požadovanou službou, je provedena evidence do sešitu a dále je vše evidováno do Pokladní knihy na okrsku Pečovatelské služby.

5. Platba za poskytnuté služby

Platba za poskytnuté sociální služby je prováděna na základě uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby. Úhrada za poskytnuté služby se provádí zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do pátého dne následujícího po dni, kdy byl poskytovatelem předložen doklad o vyúčtování úhrady za poskytované služby. „Denní záznam Pečovatelské služby MÚSS Plzeň“ slouží na konci každého kalendářního měsíce jako orientační tiskopis pro vyúčtování poskytnutých sociálních služeb za předcházející měsíc při zpracování informací z přenosných miniterminálů k vyúčtování. „Denní záznam Pečovatelské služby MÚSS Plzeň“ je po vykonání služby v případě, že je klient schopen podpisu, potvrzen podpisem klienta a zaměstnancem poskytovatele. Čas uváděný v „Denním záznamu Pečovatelské služby MÚSS Plzeň“ je pouze orientační z důvodu započatých ¼ hodinových sazeb, nikoliv minutově zaznamenáván. Údaj slouží pro případnou kontrolu s údaji z přenosného miniterminálu. Realizace úkonů jsou zaznamenávány pomocí přenosného



miniterminálu čárových kódů, který slouží k získávání průkazných informací o množství provedených úkonů poskytnutých klientům.

Platbu za provedené služby je možné provést dle výběru klienta – v hotovosti osobně na okrsku Pečovatelské služby, v hotovosti prostřednictvím zaměstnanců Pečovatelské služby, jednorázovým převodem na účet organizace nebo INKASEM z účtu, kdy variabilní symbol je přidělen poskytovatelem.

Při platbě v hotovosti bude vystaven Příjmový doklad – potvrzení ve dvou vyhotovení. Zaměstnanec svým podpisem potvrdí převzetí hotovosti na obou dokladech. Jeden podepsaný doklad obdrží klient, druhý bude založen na okrsku Pečovatelské služby. Faktura k úhradě poskytovaných sociálních služeb bude klientem stvrzena podpisem včetně uvedení data převzetí. Podepsaný doklad bude založen na okrsku Pečovatelské služby.

6. Přihlašování a odhlašování stravy

Přihlašování a odhlašování stravy je možné telefonicky v pracovní dny minimálně 2 dny předem u vedoucího okrsku Pečovatelské služby (kontakt viz Smlouva o poskytování sociální služby) nebo prostřednictvím zaměstnanců, kteří zajišťují u klienta předávání stravy.

7. Kontaktní osoby

Klient nemá povinnost uvádět kontakt na blízké osoby. V případě, že se rozhodne uvést kontakt na blízkou osobu, je toto zaznamenáno do osobního spisu klienta a do karty klienta v PC programu. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů kontaktní osoba souhlasí se zpracováním uvedených údajů. Kontaktní osoby jsou kontaktovány v případě, že klient při sjednané návštěvě neotevírá. Nebo jsou vyzváni k vyrovnaní pohledávky za poskytnuté služby v případě, že je klient hospitalizován a z jeho strany tento úkon osobně provést nelze.

8. Přístup do bytu klienta

V případě, že zdravotní stav klienta neumožňuje možnost otevření domu a potažmo vlastního bytu v době sjednané návštěvy zaměstnance Pečovatelské služby, je na svobodné volbě klienta možnost zapůjčení klíčů. Klienti, kteří si na svoji vlastní žádost přejí uzamknout vchodové dveře od bytu/domu při odchodu zaměstnanců Pečovatelské služby po ukončení návštěvy, toto potvrzují svým podpisem na příslušný tiskopis. Tento souhlas je založen v osobním spise klienta. V případě, že klient klíč od domu nebo od bytu poskytovateli zapůjčí, jsou klíče uschovány v uzamčeném trezoru a vydávány zaměstnanci pouze v den návštěvy sjednané služby. Každý zaměstnanec převzetí klíčů stvrzuje svým podpisem do knihy „Denního hlášení“. Po ukončení úkonu zaměstnanec opět předává klíče vedoucí okrsku Pečovatelské služby, která zapíše do knihy „Denního hlášení“ převzetí klíčů a obě strany toto potvrdí svým podpisem. Vedoucí okrsku Pečovatelské služby uloží klíče zpět do uzamykatelného trezoru. V případě ukončení poskytování sociální služby jsou na základě podpisu klíče vráceny zpět klientovi. V případě úmrtí klienta je oznámena na notářství úschova klíčů do ukončení dědictvého řízení. V tomto případě jsou klíče vydány na základě předložení rozhodnutí soudu o vypořádání dědictví (kopie rozhodnutí se ukládá u sociálního pracovníka). Do vyřízení dědictví jsou klíče uloženy v uzamčeném trezoru.

9. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci Pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a skutečnostech, se kterými přišli do styku v souvislosti při poskytování sociální služby, a to vše v souladu s GDPR.



10. Nouzové a havarijní situace

Při poskytování sociální služby může dojít k havarijní nebo nouzové události (např. požár v domácnosti klienta při návštěvě zaměstnance Pečovatelské služby apod.). V tomto případě zaměstnanec okamžitě kontaktuje svého nadřízeného dle pravidel havarijních a nouzových událostí, se kterými je každý zaměstnanec seznámen.

11. Individuální plán (IP)

IP je veden v písemné podobě, která slouží jako pracovní materiál k zaznamenávání hodnocení IP přímo u klienta v domácím prostředí. Tento písemný záznam je přenesen a uložen v elektronické podobě. Písemná forma je klientem podepsána (pokud je schopen) a zakládána do jeho osobního spisu. Kompletní IP v tištěné podobě je realizován pouze při ukončení poskytované sociální služby a založen ve spise klienta. Na požádání klienta je Individuální plán kdykoliv vytištěn a předán klientovi.

12. Stížnosti

V případě, že je klient nespokojen s poskytováním sociální služby má právo se vyjádřit písemně, telefonicky, elektronickou poštou na níže uvedených kontaktech. Stížnost je možné podat i ústně nebo osobně u poskytovatele sociálních služeb v pracovní době pondělí – pátek v době od 6,30 - 15,00 hod na níže uvedených kontaktech. Stížnost vyřizuje zaměstnanec pověřený vyřizováním stížností. Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží klient nejpozději do 30 kalendářních dnů od data podání jeho stížnosti.

Poskytovatel sociálních služeb:

- a) Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace
Adresa: Klatovská tř. 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
Telefon: 378 037 601
e-mail: infomuss@plzen.eu
- b) Vedoucí Pečovatelské a ošetřovatelské služby
Adresa: Klatovská tř. 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
Telefon: 378 037 613
e-mail: kordikova@plzen.eu
- c) Vedoucí jednotlivých okrásků pečovatelské služby (adresa dle Smlouvy o poskytování sociální služby)
- d) Sociální pracovník Pečovatelské služby
Adresa: Klatovská tř. 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
Telefon: 378 037 615
e-mail: antonova@plzen.eu