VNITŘNÍ PRAVIDLA TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽB

1.1 Úvodní ustanovení

Terénní odlehčovací služba (dále jen „TOS“) je poskytována podle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Posláním terénní odlehčovací služby je poskytovat podporu uživatelům v jejich domácím prostředí a současně umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek, regeneraci sil, vyřízení osobních záležitostí nebo řešení mimořádných situací.

Služba je poskytována s respektem k důstojnosti, právům, potřebám, přáním a zvyklostem uživatele tak, aby mohl co nejdéle setrvat ve svém přirozeném sociálním prostředí.

1.2 Organizace služby

- Individuální smlouvu o poskytování TOS uzavírá sociální pracovnice na základě žádosti zájemce o službu.
- Součástí jednání se zájemcem je sociální šetření v přirozeném prostředí zájemce.
- O sociálním šetření je proveden písemný záznam, který je založen ve spisu uživatele.
- Smlouva je uzavírána písemně a obsahuje sjednaný rozsah poskytovaných služeb a výši úhrady.
- Úhrada za poskytované služby je stanovena dle platného ceníku poskytovatele.
- Součástí dokumentace uživatele jsou veškeré potřebné dokumenty související s poskytováním služby.

1.3 Kritéria odmítnutí zájemce o službu

Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy zejména tehdy, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- osoba nespadá do cílové skupiny služby,
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu,
- zdravotní stav osoby vylučuje poskytování služby za podmínek stanovených registrací služby,
- požadovaný rozsah nebo způsob poskytování služby nelze zajistit z provozních, odborných nebo bezpečnostních důvodů.

1.4 Práva uživatele

Uživatel má právo:

- být seznámen se svými právy a povinnostmi,
- být informován o podmínkách poskytování služby,
- podílet se na plánování průběhu služby,
- vyjadřovat své potřeby, přání a připomínky,
- požadovat ochranu soukromí a osobních údajů,
- podat stížnost bez obavy z postihu,
- ukončit smlouvu o poskytování služby dle sjednaných podmínek,
- být respektován jako jedinečná osobnost.

1.5 Povinnosti uživatele

Uživatel je povinen:

- poskytovat pravdivé informace potřebné pro poskytování služby,
- spolupracovat při plánování a realizaci služby,
- oznamovat změny zdravotního stavu nebo sociální situace, které mohou mít vliv na poskytování služby,
- dodržovat sjednané podmínky poskytování služby,
- hradit sjednanou úhradu za poskytované služby ve stanoveném termínu.

1.6 Provoz služby

- Provozní doba služby je stanovena od pondělí do pátku od 7:00 – 15:30 hod.
- Vedoucí služby a sociální pracovnice poskytují informace v úředních hodinách organizace.

1.7 Poskytování služby

- Při jednání se zájemcem je představen rozsah poskytovaných činností.
- Rozsah poskytovaných služeb je sjednán individuálně dle potřeb uživatele a možností poskytovatele.
- Poskytování služby vychází z individuálních potřeb uživatele a jeho pečujících osob.
- O průběhu poskytování služby jsou vedeny záznamy v dokumentaci uživatele.

- Poskytnuté úkony jsou evidovány v informačním systému poskytovatele.

1.8 Nabídka služeb

Terénní odlehčovací služba poskytuje základní činnosti dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Rozsah poskytovaných činností se řídí platnou registrací služby. Ceník je předkládán klientovi nebo jeho zástupci při sociálním šetření.

1.9 Doba poskytování služby

- Čas, četnost a rozsah poskytovaných služeb jsou sjednávány individuálně.
- Poskytování služby vychází z potřeb uživatele a možností poskytovatele.
- Změny rozsahu nebo času poskytování služby lze sjednat po dohodě s poskytovatelem.

1.10 Úhrady za poskytované služby

- Úhrady za poskytované služby se řídí platným ceníkem poskytovatele.
- Vyúčtování služeb je uživateli předkládáno zpravidla jednou měsíčně.
- Úhrady lze provádět v hotovosti, nastavením inkasa nebo bezhotovostním převodem.
- Maximální výše úhrad se řídí platnými právními předpisy.

1.11 Změny v poskytování služby

- Uživatel oznamuje změny, které mohou ovlivnit poskytování služby, sociální pracovnici nebo vedoucí služby.
- Jednorázové změny lze řešit po dohodě s pracovníkem služby.

- V případě mimořádné situace je poskytovatel oprávněn přijmout opatření nezbytná k ochraně života a zdraví uživatele.

Pokud uživatel neotevírá ve sjednaném čase a existuje důvodná obava o jeho zdraví nebo život, pracovník služby postupuje dle interních pravidel pro řešení mimořádných situací.

1.12 Připomínky a stížnosti

- Každý uživatel má právo podávat připomínky a stížnosti.
- Uživatel je se způsobem podávání a vyřizování stížností seznámen při uzavírání smlouvy.
- Stížnosti lze podávat ústně, písemně, elektronicky nebo prostřednictvím třetí osoby.
- Poskytovatel zajišťuje řádné a nestranné vyřízení stížností.
- Kontakty na instituce, na které se lze obrátit, jsou zveřejněny v prostorách organizace a na webových stránkách poskytovatele.

1.13 Ochrana osobních údajů

- Pracovníci služby zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se uživatelů.
- Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s GDPR a souvisejícími právními předpisy.
- Informace o uživateli mohou být poskytovány pouze v rozsahu stanoveném právními předpisy nebo se souhlasem uživatele.

1.14 Další ujednání

- Poskytovatel i uživatel se zavazují k vzájemné spolupráci a respektování práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
- Uživatel uvede kontaktní osobu pro případ mimořádné situace.
- V případě přítomnosti domácího zvířete zajistí uživatel bezpečné podmínky pro výkon práce zaměstnanců služby.
- Poskytovatel zajišťuje službu prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců.

1.15 Ukončení služby

Smlouva o poskytování služby může být ukončena:

- dohodou smluvních stran,
- výpovědí ze strany uživatele,
- úmrtím uživatele,
- zánikem důvodů pro poskytování služby,
- závažným porušením smluvních povinností,
- dlouhodobým nevyužíváním služby,
- nezaplacením úhrady za poskytnuté služby dle podmínek smlouvy.

Ukončení služby probíhá v souladu s podmínkami sjednanými ve smlouvě o poskytování sociální služby.

S vnitřními pravidly byl/a seznámen/a:

……

Podpis uživatele:

……

Dne:

……