

Směrnice č. 50/2015

Vnitřní pravidla pro poskytování terénních služeb

Článek I.

Základní ustanovení

1. Domov „Srdce v dlaních“- sociální služby Jiříkov p.o. (dále jen „DSvD“) je od 1.7.2010 provozovatelem Pečovatelské služby (dále jen „PS“) dle § 40 zákona č.108/2006, o sociálních službách, v pl.zn., (dále jen „ZSS“) a dále od 1. 5. 2014 provozovatelem služby Osobní asistence (dále jen „OA“) dle § 39 zákona č. 108/2006, o sociálních službách, v pl.zn., (dále jen „ZSS“)- obě služby jako terénní služby (dále jen „TS“)
2. K poskytování pečovatelské služby získal registraci dle citovaného zákona od Krajského úřadu Ústeckého kraje, identifikátor služby č. 5350551.
3. K poskytování osobní asistence získal registraci dle citovaného zákona od Krajského úřadu Ústeckého kraje, identifikátor č. 5168000.
4. DSvD poskytuje terénní a pobytové sociální služby v systému, který umožňuje jejich poskytování v různých kombinacích tak, aby je bylo možno realizovat v optimálním rozsahu a sortimentu podle individuálních potřeb klientů. Tyto služby zahrnují jak základní činnosti a služby ve smyslu zákona o sociálních službách a prováděcích předpisů, tak i služby fakultativní, které rozšiřují zákonem stanovený rozsah o služby další.
5. Terénní služby jsou poskytovány zaměstnanci DSvD zpravidla v místě pobytu klienta a ve smyslu příslušného zákona a to PS a OA.
6. Základními úkoly TS je přispívat k většímu pohodlí klientů, zvyšovat kvalitu jejich života, pomáhat jim zlepšovat jejich životní standard v rámci možností a v souladu s individuálními potřebami zapojovat klienty plnohodnotně do společenských procesů, podpořit klienty v zakotvení se v jejich přirozeném sociálním prostředí a rozvíjet jejich zájmy, schopnosti a dovednosti.

Článek II.

Základní činnosti a fakultativní úkony TS

1. Základní úkony TS vymezuje § 40 a § 39 zákona č. 108/2006 Sb. v pl. zn., a příslušná ustanovení prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v pl. zn., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách (viz Příloha č.1 této směrnice – Sazebník úhrad TS).
2. Fakultativní úkony TS jsou vymezeny v souladu s příslušnými ustanoveními zákona a prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách (viz Sazebník úhrad TS).
3. Základní činnosti a fakultativní úkony TS se poskytují v terénu resp. v domácnostech klienta služby a v souladu s obecně platnými právními a vnitřními předpisy TS.
4. Další obecné zásady a principy působení TS jsou zakotveny ve „Všeobecných podmínkách poskytování sociálních služeb DSvD“ .

Článek III.

Smlouva o poskytování TS

1. Ve smyslu příslušných ustanovení ZSS poskytuje DSvD své služby výhradně na smluvním základě. Za tím účelem sjednává organizace se zájemci o poskytnutí PS či služeb OA smlouvy, v souladu s vnitřní směrnicí TS. Přílohou smlouvy jsou vždy **Vnitřní pravidla pro poskytování TS**.
2. Smlouva o poskytování OA či PS se sjednává zásadně písemnou formou. Písemnou formu musí mít i všechny její dodatky.

Článek IV.

Základní dokumentace a prezentační prostředky TS

Základními dokumenty TS jsou:

1. Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb DSvD
2. Vnitřní pravidla pro poskytování TS
3. Standardy kvality dle prováděcí vyhlášky rozpracované vnitřními předpisy TS
4. Žádost o zavedení OA či PS
5. Smlouva o poskytování OA či PS

Prezentačními prostředky TS jsou:

1. webové stránky www.ddfilipov.cz
2. informativní letáky, brožury

3. další informační prostředky (vč. elektronických) a materiály, které slouží k zajištění informovanosti o službách poskytovaných TS např. public relations kampaně TS.

Článek V.

Administrativní a věcné kompetence TS

1. TS jsou poskytovány na základě **žádosti fyzické osoby**. Podání žádosti mohou zprostředkovat také osoby blízké, osoby pověřené, opatrovník, ošetřující lékař, či instituce zabývající se poskytováním sociálních nebo zdravotních služeb. Žádost musí být podána písemně na předepsaném formuláři. Přijatá žádost je evidována ve složce zájemců o zavedení TS. Pokud je žádost o zavedení OA či PS odmítnuta z důvodu nedostatečné kapacity, neposkytování služby, o kterou zájemce žádá, neodpovídající cílové skupiny klienta, je zájemce písemně vyrozuměn s uvedením důvodu odmítnutí.
2. **Formuláře žádostí** – jsou k dispozici na webových stránkách DSvD, dále je mohou zájemcům o OA či PS distribuovat všichni pracovníci TS a DSvD..
3. **Formulář žádosti o zavedení OA a PS** - vyplněné žádosti eviduje sociální pracovnice TS, která došlé žádosti (předané osobně či poštou) opatří razítkem s datem přijetí a pořadovým číslem žádosti a zaeviduje v PC programu.
4. **Jednání se zájemcem o službu** - sociální pracovnice, vedoucí TS nebo jím pověřený zaměstnanec provede na základě žádosti předem domluvené sociální šetření v místě bydliště zájemce, nebo v kanceláři TS. Zájemce je seznámen s nabídkou sociálních služeb, sazebníkem úhrad, všeobecnými podmínkami poskytování sociálních služeb a vnitřními pravidly pro poskytování terénních služeb. Při šetření se zjišťuje, zda zájemce splňuje cílovou skupinu, případně se domluví termín sepsání smlouvy o poskytování terénní služby. Z průběhu šetření v domácnosti je proveden zápis, který je přílohou žádosti. Bližší specifikace jednání se zájemcem o OA či PS služby DSVD je zakotvena ve vnitřních předpisech TS.
5. **Smlouva o poskytování a úhradě OA či PS** - Smlouvy uzavírá ředitel organizace, nebo jeho zástupce, nebo ředitelem písemně pověřený zaměstnanec. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, kdy každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Smlouvy označené pořadovými čísly budou ukládány spolu s žádostmi v dokumentaci klienta v kanceláři TS.
6. **Dokumentace klienta** - na základě žádosti se zakládá osobní spis zájemce o službu, který obsahuje žádost zájemce a zápis ze sociálního šetření. Po podpisu smlouvy o poskytování OA či PS se osobní spis zájemce stává osobním spisem klienta, do kterého se dále zakládá výše uvedená smlouva a její dodatky, případně potvrzení o převzetí klíčů od domácnosti klienta, smlouva o pronájmu kompenzačních pomůcek, doklad potvrzující oprávněnost bezplatného poskytování PS, případně jiné písemné dokumenty související s poskytováním TS.

7. **Změny a ukončení smlouvy** - na základě žádosti klienta se domluví osobní jednání s klientem, kterého se účastní sociální pracovnice, vedoucí PS nebo jím pověřený zaměstnanec, na němž se dohodnou změny smlouvy, případně termín ukončení smlouvy.
8. **Platby za poskytované služby** - jsou prováděny dle Sazebníku úhrad TS. Platby obědů probíhají zálohově a to nejpozději do 15. dne aktuálního měsíce, v němž se služba uskutečnila. Výběr prostředků za objednané obědy v domácnostech klientů provádí pečovatelky-pečovatel či pověřená osoba TS. Vybrané platby jsou uloženy u pověřené osoby TS, která zabezpečí převod vybrané hotovosti do pokladny DSVD. Všichni určení pracovníci pro výběr hotovosti mají sjednanou hmotnou zodpovědnost. Platby ostatních služeb v hotovosti budou v dohodnutém termínu s klientem vyúčtovány pověřenou pracovnící TS.
9. **Po uzavření smlouvy**- pověřená pracovnice TS („koordinátorka“) zajistí rozpis objednaných služeb klienta pro pečovatelky a hlásí počty obědů (telefonicky, e-mailem nebo písemně) referentce stravování. Aktuální změny, odhlášení obědů apod. se hlásí nejpozději do 8,00 hodin předešlého dne, v případě náhlé hospitalizace klienta se změna hlásí neodkladně po zjištění této skutečnosti. Evidovat změny (obědů i péče) může pouze „koordinátorka“, v její nepřítomnosti její zástupce. Na začátku každého měsíce obdrží pečovatelky a asistentky od „koordinátorky“ formulář „výkaz práce“ pro úkony péče v domácnostech jednotlivých klientů. Tento výkaz zůstává po celý kalendářní měsíc v domácnosti klienta a po provedené péči pečovatelka i asistentka do výkazu zaznamená dobu poskytování služby, tj. počet minut, čas od- do a svůj podpis. Na konci měsíce výkaz podepíše i klient. Pečovatelka či asistentka, která u klienta v měsíci jako poslední poskytuje péči, výkaz převezme a předá „koordinátorce“. Pečovatelka či asistentka vždy zkontroluje časy a podpisy. „Koordinátorka“ na základě těchto výkazů vystavuje vyúčtování.

Článek V.

Stravování a distribuce stravy

1. Stravování se poskytuje klientům, kteří mají s TS uzavřenou smlouvu o poskytování pečovatelské služby.
2. Zajišťování stravy pro klienty PS v regionu působnosti provádí DSvD svými zaměstnanci. Zajišťováním stravy se rozumí příprava, výroba, výdej, dodávka (distribuce) stravy a činnosti, které ji administrativně zajišťují.
3. DSvD je v rámci procesu stravování klientů PS povinen postupovat dle základních norem, kterými jsou:
 - a. zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění, který zařazuje stravovací služby mezi činnosti epidemiologicky závažné,
 - b. vyhláška MZ ČR č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, v platném znění

4. Klientovi je strava dovážena či donášena do jeho domácnosti, případně na jiné jím určené místo. Klient hradí organizaci za dováženou stravu zálohovou platbu ve výši předpokládaného počtu odebraných (objednaných) obědů na kalendářní měsíc, včetně poplatku za dovoz, donášku stravy, pronájem jídlonosiče a týdenní jídelníčky.
5. Pověřená pracovnice („koordinátorka“) pečovatelské služby vede evidenci (jmenný seznam a počet) objednaných obědů na další měsíc, kterou předá referentu stravování k zajištění objednávek potravin.
6. Zásady distribuce stravy:
 - a. Jestliže klient v době rozvozu není přítomen ve své domácnosti, a to jak ve všední den, sobotu nebo v neděli, je nutné, aby byl odběr stravy zajištěn jinou osobou. Oprávněná osoba zajistí výměnu čistého jídlonosiče do termonádoby. V případě nehlášené nepřítomnosti klienta, ani oprávněné osoby, pečovatelka zanechá oběd na místě, na kterém bylo s klientem domluveno. Pokud oběd pečovatelka najde na určeném místě následující den, informuje neprodleně koordinátorku PS, která kontaktuje klienta či jím určené osoby (rodinu), případně PČR. Pečovatelka stravu, která nebyla předána klientovi, musí neprodleně po ukončení rozvozu obědů předat zaměstnanci kuchyně DSvD a tuto skutečnost vždy nahlásit koordinátorovi.
 - b. V případě neuskutečnění odběru nebo včas řádně neodhlášené stravy, je klient povinen uhradit tuto neodebranou stravu, neboť byla již distribuována objednávkou potravin. Klient je rovněž povinen udržovat nádoby pro podání stravy v řádné a čistém stavu.
 - c. Mytí nádob převzatých od klientů, skladování přepravních obalů a přepravních prostředků a expedice pokrmů v přepravních nádobách se provádí v určených prostorech DSvD.
 - d. Za uložení termonádob ve vozidle a jejich přepravu ručí osádka rozvážkového vozidla.

Článek VI.

Provozní technické a finanční záležitosti

1. Do 7. dne v měsíci předává pověřená osoba („**koordinátorka**“) vyúčtování finanční hotovosti do pokladny DSvD podle jednotlivých položek za měsíc předcházející. Zpracování vyúčtování se provádí v PC programu Orion.
2. Zaměstnanci TS vybírají od klientů předplatné stravného ve stanoveném termínu. Maximální částka denního výběru finančních prostředků v hotovosti za stravu činí 20.000,- Kč. Ihned po výběru finančního obnosu předá hotovost koordinátorovi.
3. Pokladní limit pro pokladnu TS, kterou vede koordinátor, činí 40 000,-Kč.

Pokud koordinátor předpokládá, že dojde ke konci pracovní doby k překročení tohoto limitu, je povinen předat část hotovosti do pokladny DSvD.

4. Odhlašování stravy provádí klient předem nejméně do 8,00 hodin předešlého dne. Nahlášenou změnu přijímá koordinátor a tuto informaci předá referentce stravování DSvD. Náhlá hospitalizace se považuje za včasné odhlášenou stravu a pokrm je odhlášen ihned a není klientovi účtován.

a) Termíny plateb za obědy jsou stanoveny tak, aby vyhovovaly termínům zpracování měsíčních uzávěrek, t.j, do 15. dne následujícího měsíce. Jestliže tento den vyjde na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, odběr plateb se uskuteční v pracovní den před tímto dnem.

b) V případě, že klient předčasně ukončí odebírání stravy, provede se vyúčtování (vrácení přeplatku či doplacení nedoplatku) na začátku následujícího měsíce, po uzavření vyúčtování.

c) V případě úmrtí klienta a vzniku nedoplatku a přeplatku se tyto stávají předmětem dědického řízení. V těchto situacích je vyúčtování předáno pověřenému zaměstnanci DSvD, který zastupuje DSvD v dědickém řízení.

Tato směrnice platí pro všechny pracovníky TS.

Tato směrnice je platná od 1. 2. 2015

V Jiřikově dne 2. 2. 2015

.....
Ing. Bc. Jan Sembdner
ředitel organizace