

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby ANTONIA



1. Poskytování pečovatelské služby

Na poskytování pečovatelské služby není právní nárok a může být zamítnuto zejména z kapacitních důvodů.

Pracovník sociálních služeb může odmítnout službu, je-li ohrožen jeho život nebo zdraví (poškozené elektropřístroje, volně pobíhající pes na dvoře apod.).

2. Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele a osobní cíl uživatele.

3. Objednání služby

Klient si službu objednává minimálně týden dopředu (není-li individuálně dohodnuto jinak) telefonicky na tel. 775 122 068 nebo 702 006 596, a to pouze v době po-pá 13 až 16 hod, v případě, že nás v této době nezastihnete, budeme Vás zpětně kontaktovat.

Dovozy (k lékaři apod.) lze objednávat telefonicky pouze na tel. 775 122 068 a to pouze v době po-pá 13 až 16 hod, v případě, že nás v této době nezastihnete, budeme Vás zpětně kontaktovat..

Služby lze dohodnout i v kratším termínu, pokud to bude v kapacitních možnostech poskytovatele.

4. Změny v poskytování služeb

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje pracovníka sociálních služeb o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky na níže uvedených číslech.

Změny v dohodnutých službách hlase minimálně 1 týden předem (samozřejmě není-li důvodem nenadálá hospitalizace nebo jiný závažný problém).

Změny hlase telefonicky na tel. 775 122 068 nebo 702 006 596, a to pouze v době po-pá 13 až 16 hod, v případě, že nás v této době nezastihnete, budeme Vás zpětně kontaktovat.

5. Storno poplatek

Pokud si uživatel objedná službu a tuto službu méně než 1 den předem odřekne, může být účtován storno poplatek ve výši 80% ceny služby.

Storno poplatek není účtován v případě, že klient byl nenadále hospitalizován.

6. Finanční hotovost

Pokud uživatel požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, nepřijímáme finanční hotovost předem, vyúčtování bude provedeno až při předání.

7. Platby za poskytnuté služby

Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Vyúčtování provádí pracovník sociální služby dle evidence provedených úkonů, která je vedena u poskytovatele. Na žádost uživatele je zapisována také na k tomu určený formulář, který si je ponechán v domácnosti uživatele pro možnost kontroly.

Uživateli je vystaven doklad o výši úhrady (faktura).

Platba za stravu a poskytnutou péči je splatná měsíc zpětně.

8. Přihlašování, odhlašování, způsob objednávání a předání stravy

Pracovník sociálních služeb se s uživatelem individuálně dohodne na způsobu a času předání jídlonosiče nebo jiné nádoby se stravou.

Přihlašování a odhlašování stravy je možné pouze na tel. 775 122 068 a to nejpozději do 14 hod před dnem, na který požaduje uživatel změnu provést.

Přihlašování a odhlašování stravy lze pouze v době út-čt v čase od 13 do 16 hod a v pá od 13 do 14 hod.

Objednat jídlo lze těmito způsoby:

Klient začátkem týdne dostane v tištěné podobě jídelní lístek (jídelní lístek je také umístěn na web stránkách) společně s tabulkou na zaškrtnutí značky (písmeno nebo číslice) pro objednání jídla, tabulku je nutné odevzdat při předání oběda nejpozději do 13 hod. pátku, který předchází týdnu, na které jsou jídla vybrána nebo tuto informaci lze doručit telefonicky. Individuálně se také lze domluvit i na jiné formě předání informace o objednaných jídlech (např. sms, messenger apod.), časové podmínky však zůstávají stejné.

Objednávání obědů po telefonu není prioritní záležitostí, dáváme přednost vyplňování tabulky, objednávat po telefonu lze v době út-čt v čase od 13 do 16 hod a v pá od 13 do 14 hod, pouze na tel číslo 775 122 068.

9. Pracovníci pečovatelské služby

Každý pracovník pečovatelské služby má příslušnou kvalifikaci dle zákona o sociálních službách.

Pracovníci se u uživatele střídají – není v možnostech poskytovatele zajistit, aby službu vykonával vždy tentýž pracovník.

10. Kontaktní osoby

Uživatel 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 informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup, nebo mohou být vyzvány k vyrovnaní vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

11. Informace o zdravotním stavu

Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést do žádosti nebo kdykoliv potom do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta apod.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci sociálních služeb podat zasahující posádce alespoň základní informace.

12. Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Souhlas uživatele s uložením klíče pro účely poskytování služby bude založen v osobní dokumentaci uživatele.

13. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů, citlivých údajích a dalších skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů.

14. Ukončení poskytování služby z důvodu nevyužití

Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování sociální služby uživateli, který službu nevyužívá po dobu delší než 12 po sobě jdoucích měsíců. Důvodem je zajištění kapacity pro nové uživatele, kteří službu aktuálně potřebují. Ukončení může být provedeno bez předchozího oznámení uživateli.

15. Stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má klient právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně či telefonicky sociální pracovníci na tel. 775 122 068, případně elektronicky na níže uvedené emailové adrese či pomocí odkazu umístěného ve složce dokumentů na webových stránkách sociální služby.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit k nezávislé instituci, např. registrující orgán Krajský úřad střeďočeského kraje.

Kontakt

ANTONIA senior services s.r.o.

Za Školkou 104

Čakovičky 250 63

Tel: 775 122 068, 702 006 596

E-mail: porubsky.jan77@gmail.com

Web: www.antoniam.cz

Platnost vnitřních pravidel od 10. 9. 2025.