OBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
OSOBNÍ ASISTENCE Dobromysl, z. ú. platné od 1.5.2022

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Sociální služba Osobní asistence je poskytována na základě sepsání Smlouvy o poskytování sociálních služeb dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen Smlouva).

UŽIVATEL

- čerpá službu na základě uzavřené Smlouvy

Uživatel má právo:

- obdržet od poskytovatele sjednanou sociální službu
- na zachování důvěrnosti osobních údajů, na zpřístupnění spisu a databáze jeho osoby
- vznášet připomínky, nápady, postřehy, stížnosti týkající se služby, tak i činnosti celé organizace
- na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod
- ukončit s poskytovatelem sjednané služby (viz Smlouva)

Uživatel má povinnost:

- podávat pravdivé informace související a potřebné pro kvalitní poskytování služby
- zaplatit úhradu za poskytovanou službu ve sjednané výši a v dohodnutém termínu
- dodržovat pravidla platných předpisů spojených s účastí ve službách
- podílet se s poskytovatelem na průběhu a hodnocení služeb

POSKYTOVATEL

- poskytuje uživateli službu na základě uzavřené Smlouvy

Poskytovatel má právo:

- v případě změny obecně závazných právních předpisů v oblasti sociálních služeb, které mají dopad na obsah smluvně-právních vztahů uživatele a poskytovatele, předložit uživateli (zákonnému zástupci/opatrovníkovi) návrh na změnu Smlouvy
- ukončit s uživatelem sjednané služby (viz Smlouva)
- vyžadovat po uživateli plnění veškerých platných předpisů spojených s účastí v nasmlouvané službě

Poskytovatel má povinnost:

- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se o uživateli dozvěděl a zacházet s těmito osobními údaji podle § 16 zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a pozdějších předpisů
- seznámit uživatele (zákonného zástupce/opatrovníka) se základními pravidly služby

PRŮBĚH SLUŽEB

- uživatel (opatrovník/zákonný zástupce) předkládá na základě svého souhlasu poskytovateli příslušné osobní údaje, doporučení a doklady nutné pro kvalitní poskytování služby (rozhodnutí o omezení

způsobilosti k právním úkonům, rozhodnutí o výši příspěvků na péči a další potřebné dokumenty k poskytování služby)

Adaptační doba:

- při sepisování Smlouvy je uživatel seznámen s existencí adaptační doby, která je v rámci Smlouvy nastavena na tři měsíce od začátku využívání služby dle rozpisu využívání služeb (dále jen rozpis)
- adaptační doba slouží k mapování potřeb a přání uživatele
- adaptační doba slouží k posouzení, zda je organizace schopna poskytnout službu dle uzavřené Smlouvy
- před koncem adaptační doby dojde na schůzce s uživatelem/opatrovníkem/ zákonným zástupcem ke shrnutí jejího průběhu a pokud poskytovatel vyhodnotí, že není schopen službu poskytnout, je s uživatelem/zák. zástupcem/opatrovníkem jednáno o změně poskytované služby, či o ukončení Smlouvy
- Smlouvu mohou v této době obě strany vypovědět okamžitě

Individuální plánování:

- organizace má vypracovaný mapovací formulář včetně rizik, který bude při podpisu smlouvy vyplněn a dále bude zpracováván pracovníky dané služby
- mapovací formulář je uložen v listinné podobě ve spisu uživatele
- výstupy mapovacího formuláře budou použity při tvorbě Individuálního plánu
- uživateli bude po nástupu do služby stanoven klíčový pracovník
- při nástupu do služby dojedná poskytovatel s uživatelem a dle potřeby s dalšími osobami (rodinní příslušníci, odborníci, blízké osoby uživatele) jeho osobní cíl, který bude vzájemně odsouhlasen a k jehož naplnění budou uživatel ve spolupráci s poskytovatelem směřovat
- osobní cíl uživatele bude hodnocen klíčovým pracovníkem ve spolupráci s uživatelem, popř. s dalšími osobami (rodinní příslušníci, odborníci, blízké osoby uživatele/ky,…)
- osobní cíl je uveden v individuálním plánu uživatele, individuální plán slouží k plánování a záznamům o spolupráci na naplňování cíle uživatele a zohledňuje případné změny v jeho schopnostech a potřebách
- jakékoli připomínky a nedostatky k poskytování služby je vhodné konzultovat ihned s vedoucím služby, nebo sociální pracovnicí

Evidence:

- v rozpisu využívání služeb je blíže specifikováno, v jakém rozsahu si uživatel přeje využívat službu, fakultativní služby, dopravu a stravování
- v nutném případě si poskytovatel vyhrazuje právo změnit podmínky poskytování služby, o této skutečnosti bude písemně informovat uživatele
- změnu v rozpisu může uživatel provést po dohodě s vedoucím služby, nebo sociální pracovnicí, a to s okamžitou platností, umožní-li to provoz služby
- poskytovatel eviduje rozpis ve spisu uživatele

Péče:

- o uživatele po celou dobu průběhu služby pečují pracovníci v sociálních službách, kteří plně zodpovídají za dodržování:

- bezpečnostních zásad
- hygienických zásad
- aktivit vyplývajících z Individuálního plánu

Podmínky zahájení poskytování služby:

- uživateli bude poskytnuta služba, jen pokud nejeví známky akutního onemocnění (průjem, teplota, kašel apod.), pokud bude služba poskytována v zařízení poskytovatele a v průběhu služby se objeví známky akutního onemocnění, bude uživatel požádán o odchod domů, popř. vedoucím služby bude okamžitě telefonicky kontaktován opatrovník/zákonný zástupce
- uživatel (opatrovník/zákonný zástupce) podává pracovníkovi služby informace, které by mohly ovlivnit průběh služby (např. předchozí nemoc, zranění apod.)

STRAVOVÁNÍ

- poskytovatel je povinen zajišťovat dle rozpisu stravování a pitný režim v případě, že je služba poskytována v prostorech organizace
- svačiny se připravují v prostorech výdejny organizace, obědy pro uživatele jsou odebírány od externích dodavatelů

DOPRAVA

- uživatel může využít nabídky dopravy (bezbariérovým mikrobusem nebo osobním automobilem) dle kapacitních možností
- uživatel bude čekat ve smluvenou dobu na smluveném místě (dle rozpisu)
- v rozpisu využívání dopravy bude definován průběh dopravy

FINANČNÍ PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽEB

- úhrada za poskytnutí služby je stanovena v platném Ceníku poskytovatele

Vyúčtování služeb:

- poskytovatel je povinen předložit uživateli (zákonnému zástupci/opatrovníkovi) po ukončení kalendářního měsíce nejpozději do 15. dne následujícího měsíce vyúčtování čerpaných služeb
- uživatel (zákonný zástupce/opatrovník) hradí částku za využité služby, stravu, dopravu a fakultativní služby zpětně za uplynulý měsíc, a to nejpozději do konce následujícího měsíce (viz datum splatnosti na faktuře). Pokud nebude tento termín dodržen, nebudou uživateli v dalších měsících poskytovány služby do té doby, než bude částka plně uhrazena
- Způsobí-li klient ve službě škodu, bude jí hradit od částky 500,- Kč výš.

ZPŮSOB ÚHRADY

Platbu lze uskutečnit: 1. Převodem z účtu na účet.

Nutno vyplnit: *Variabilní* symbol je číslo faktury

V ojedinělých případech je možné provést platbu v kanceláři organizace v době od 8:30 – 15: 00 hod po předchozí domluvě.

Dobromysl
Pomáháme lidem s hendikepem

POSTUP PŘI NEPLACENÍ ČERPANÝCH SLUŽEB

Poskytovatel se s uživatelem (opatrovníkem/zákonným zástupcem) dohodl na sepsání Dohody o uznání dluhu:

- poskytovatel **nebude** poskytovat služby, dokud nebude dluh splacen
- uživatel (zákonný zástupce/opatrovník) bude splácet dluh Dohody o uznání dluhu a dle splátkového kalendáře

V případě nedodržení splátkového kalendáře poskytovatel:

- ukončí Smlouvu s okamžitou platností
- zahájí vymáhání pohledávky soudní cestou

Poskytovatel se s uživatelem/kou nedohodl na sepsání Dohody o uznání dluhu:

Poskytovatel:

- ukončí Smlouvu s okamžitou platností
- zahájí vymáhání pohledávky soudní cestou

ODHLAŠOVÁNÍ ZE SJEDNANÝCH SLUŽEB

V případě absence/nemoci je nutné služby, stravování, dopravu i fakultativní služby odhlásit.

Pravidla pro odhlášení služby jsou následující:

- Telefonicky (možno i sms) oznámit absenci uživatele na tel. č. **602 127 066 nejpozději do 8:00 hod daného dne.**

Stravu lze odhlásit pouze do 10 hodin předchozího dne.

Zpoplatněné fakultativní služby hradí uživatel při své nepřítomnosti pouze v případě, že poskytovatel za něj nesežene náhradu.

Pokud je uživatel ze služeb odhlášen, je jeho povinností nejméně 1 pracovní den předem maximálně do 15:00 hod oznámit poskytovateli, že chce znovu službu začít využívat. Pokud se uživatel řádně nenahlásí po nepřítomnosti do služby, je možné, že poskytovatel mu nebude schopen z provozních důvodů službu poskytnout.

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb
- podání stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a vedení, poskytovatel se zavazuje, že stížnost nebude mít negativní dopad na uživatele, který stížnost podal
- stížnost lze podat adresně, či anonymně - písemně, ústně, telefonicky, nebo e-mailem
- před kanceláří organizace je umístěna schránka pro podávání stížností
- zachování mlčenlivosti o totožnosti stěžovatele je vyhověno na jeho požádání

Dobromysl, z. ú.
Bezručova 928
266 01 Beroun

tel. +420 775 660 966
info@dobromysl.org
datová schránka: yspbxrh

č.ú.: 2900210934/2010
www.dobromysl.org
facebook.com/dobromysl

Dobromysl
Pomáháme lidem s hendikepem

- metody a postupy řešení stížností jsou popsány v dokumentu „Pravidla pro podávání a řešení stížností“, který je přístupný na webových stránkách poskytovatele, nebo na vyžádání v kanceláři poskytovatele

DALŠÍ INFORMACE

- **cílová skupina:** osoby s mentálním postižením a kombinovaným postižením ve věku od 3 let
- maximální okamžitá kapacita služby: 11 uživatelů
- místo a čas osobní asistence závisí na dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem

Služba je poskytována v závislosti na personální kapacitě služby:

Dle dohody s uživatelem:

- **Pravidelně (tzn. lze stanovit pravidelný rozpis) :**

– na území ORP Beroun a ORP Hořovice
– při volnočasových aktivitách, terapiích a zájmové činnosti
– v domácím prostředí
– při doprovodu do zařízení sociálních služeb

- **Nepravidelně:**

– zejména v domácím prostředí – nárazové využití
– při integrovaných volnočasových aktivitách (pobyty, akce…)

Osobní asistence poskytovaná v rámci pobytových akcí:

- Uživateli jsou zasílány informace o plánovaném konání akcí a pobytů spolu se Závaznou přihláškou (dále jen přihláška) a dalšími potřebnými dokumenty.
- Uživatel se přihlašuje na pobyt prostřednictvím přihlášky.
- Zaplacením zálohy je uživatel na pobyt závazně přihlášen a poskytovatel je povinen mu místo na pobytové akci garantovat.
- Součástí přihlášky jsou cenové a storno podmínky ubytování a stravy. Přihláška uvádí, v jaké výši a do kdy musí být uhrazena záloha na stravu a ubytování.
- Pokud uživatel nemůže službu v rámci pobytové akce využít, oznámí to neprodleně poskytovateli. Přihláška dále definuje storno poplatky za stravu a ubytování při odhlášení pobytové akce.
- V případě, že uživatel opustí pobytovou akci v jejím průběhu, není mu vrácena záloha a péče je mu vyúčtována dle skutečně poskytnutých hodin péče.
- Pokud poskytovatel nalezne za odhlášeného uživatele náhradníka, je uživateli vráceno 100 % zálohy.
- Pokud pobytová akce nemůže být uskutečněna ze strany poskytovatele, je uživateli vráceno 100 % zálohy.
- Platba za péči na pobyté akci je vyúčtována dle skutečně vyčerpaných hodin péče dle platného ceníku, její výše je uvedena v souhrnné faktuře při dalším vyúčtování.
- Pokud se uživatel přihlásí na akci/pobyt po stanoveném termínu, je veden jako náhradník
- na služby poskytované na akcích a pobytech se vztahují stejná pravidla průběhu služby jako na ostatní služby poskytovatele

Storno poplatky:

- v případě storna závazné přihlášky více než 30 kalendářních dní před plánovaným odjezdem na pobyt bude vráceno 100 % ze zálohy

- v případě storna závazné přihlášky více než 14 kalendářních dní před plánovaným odjezdem na pobyt bude vráceno 70 % ze zálohy
- v případě storna závazné přihlášky více než 7 kalendářních dní před plánovaným odjezdem na pobyt bude vráceno 50 % ze zálohy
- v případě storna závazné přihlášky méně než 7 kalendářních dní před plánovaným odjezdem na pobyt bude vráceno 0 % ze zálohy