

Základní informace pro uživatele pečovatelské služby

Tato základní informace je výtah nejdůležitějších údajů o naší pečovatelské službě, kterou jste obdržel/a při uzavření smlouvy o sociální službě a slouží pro Vaši rychlou informaci o službě.

Kompletní *Vnitřní pravidla pečovatelské služby* jsou k dispozici na webu poskytovatele a na požádání je možné Vám je elektronicky odeslat. Taktéž do nich můžete nahlédnout v kanceláři pečovatelské služby, nebo Vám je může zanést domů k nahlédnutí pečovatelka.

Poslání, cíle a zásady pečovatelské služby

Naším posláním je podle § 1 odst. 1 a § 2 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zajistit osobám v nepříznivé sociální situaci za pomoci pečovatelských úkonů fyzickou a psychickou soběstačnost, co nejdelší setrvání v přirozeném domácím prostředí a zapojení se v co největší míře do běžného života společnosti, které zabraňuje jejich sociálnímu vyloučení.

Pečovatelská služba je poskytována podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení a rodičům s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Při poskytování pečovatelské služby dodržujeme standardy kvality sociálních služeb, které jsou přílohou vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a jsou rozpracovány a ukotveny *Vnitřními pravidly pečovatelské služby*.

Poskytujeme taktéž základní sociální poradenství pro řešení nepříznivé sociální situace uživatele podle § 2 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Naším cílem je respektování individuálních potřeb uživatele, z nichž vycházíme při nastavení konkrétní pomoci a podpory. Naplňování potřeb žadatele sledujeme prostřednictvím stanovených osobních cílů v individuálním plánu péče.

Cílem pečovatelské služby je schopnosti a potřeby uživatele doplnit, nikoliv zcela nahradit.

Chráníme taktéž základní lidská práva a svobody uživatelů služby a dbáme na to, aby nedocházelo ke střetu zájmů se zájmy uživatelů. Všichni pracovníci sociální služby se řídí *Etickým kodexem pracovníka pečovatelské služby*. Sociální pracovníci, kteří odborně garantují poskytování sociální služby se dále řídí *Etickým kodexem sociálního pracovníka ČR*.

Forma a čas pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována:

- v terénu (u uživatelů doma)
- ambulantně (středisko osobní hygieny)

Terénní pečovatelská služba je zajišťována denně v době 7:00 -21:00 hod. včetně víkendů a svátků.

Ambulantní služba (středisko osobní hygieny) je zajišťována v pondělí, středu 7:00 -16:30 hod., úterý, čtvrtek 7:00 -15:00, pátek 7:00 -14:30.

Přesný čas a den péče určuje poskytovatel po vzájemné dohodě s uživatelem na základě potřeb uživatele a kapacity poskytovatele a je vždy uveden v osobní dokumentaci uživatele.

Úhrada za pečovatelskou službu

Je stanovena v souladu s § 6 odst. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Náklady za poskytování pečovatelské služby hradí uživatel ve výši sjednané ve smlouvě uzavřené s poskytovatelem. S ohledem na osobní cíl uživatele jsou na základě smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby dohodnuty základní, případně fakultativní úkony, jejich četnost (počet návštěv k zajištění služby) a výše úhrady.

Stanovená výše úhrady je uvedena v *Sazebniku úhrad za pečovatelskou službu*.

V souvislosti s úhradou za pečovatelskou službu je poskytovatel povinen:

- potvrdit na žádost uživatele po každé návštěvě provedené úkony a přesný čas jejich realizace,
- předložit uživateli vyúčtování úhrady za uplynulý kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne následujícího měsíce,
- písemně vyúčtovat přeplatky za neodebranou stravu (obědy) a vyplatit je uživateli nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za který přeplatek vznikl.

Povinnosti uživatele:

- provádět úhradu za poskytování pečovatelské služby za skutečně poskytnuté úkony podle pracovního výkazu zaměstnance v celkové částce uvedené v měsíčním vyúčtování,
- provádět úhradu zpětně, nejpozději do dvacátého dne následujícího kalendářního měsíce,
- provést úhradu za obědy dopředu na následující měsíc v předem stanovených termínech.

Kromě toho poskytovatel zajišťuje bezplatné základní sociální poradenství.

Vyhodnocení naplňování cílů pečovatelské služby

Vyhodnocení naplňování cílů probíhá prostřednictvím individuálního plánu péče společně mezi uživatelem, pečovatelkou a sociální pracovnící, popřípadě rodinou a dalšími osobami blízkými uživatele. Při vyhodnocení se sleduje naplňování stanovených cílů při zjištění potřeb uživatele.

Je vyhodnocována míra soběstačnosti uživatele při jednotlivých úkonech péče, zda podpora ze strany pracovníka v sociálních službách nemusí být v rámci úkonu péče větší, zda není potřeba rozšířit o další úkony péče, na které uživatel nově nestačí, nebo naopak zda některé úkony péče uživatel znovu zvládá zcela.

Na základě takového vyhodnocení naplňování cílů služby může zůstat podpora ze strany poskytovatele stejná, nebo může sociální pracovník úkony péče rozšířit, či omezit, v krajním případě pak péči ukončit, pokud se již uživatel nenachází v sociálně nepříznivé situaci.

Zavedení, rozšíření, omezení nebo ukončení sociální služby závisí na posouzení sociálního pracovníka pečovatelské služby.

Přerušování poskytování pečovatelské služby

Pokud se uživatel v průběhu platnosti smlouvy rozhodne určitý den nebo po přechodnou dobu nevyužívat některý z naplánovaných úkonů sociální služby ve smlouvě sjednaných, je povinen o tom prokazatelně informovat poskytovatele nejpozději předcházející pracovní den do 8:00 hod.

Poskytovatel následně neúčtuje úhradu po dobu přerušování služby. Přesné termíny plánovaných úkonů domlouvá poskytovatel

s uživatelem a jsou uvedeny v harmonogramu péče, který je součástí dokumentace uživatele.

Pokud uživatel neinformuje o zrušení naplánované péče včas dle výše uvedeného postupu, poskytovatel uživateli účtuje péči stanovením průměrného času a částky za úkon sociální služby, který měl být poskytnut.

O obnovení služby žádá uživatel neprodleně, poskytovatel obnoví péči co nejdříve s ohledem na jeho aktuální personální kapacitu.

V případě, že uživatel nevyužívá veškeré smluvně sjednané služby po dobu delší jak jeden kalendářní měsíc, může poskytovatel na základě důkladného posouzení situace uživatele smlouvu o poskytování služby ukončit.

Ukončení smlouvy o pečovatelské službě

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu.

Poskytovatel může napsanou a podepsanou smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- uživatel nezaplatí úhradu za poskytnutí pečovatelské služby za dobu delší než dva kalendářní měsíce,
- uživatel nezajistí ani po opakovaném předchozím upozornění potřebné kompenzační pomůcky, materiální podmínky nebo prostředí pro řádné a bezpečné poskytnutí služby,
- uživatel i po upozornění hrubě porušuje povinnosti, které mu vyplývají z „Vnitřních pravidel“ poskytovatele,
- uživatel se chová k zaměstnanci poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení lidské důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,

- uživatel není v sociálně nepříznivé situaci s ohledem na poskytnutí sociální služby,
- uživatel nevyužívá veškeré smluvně sjednané služby po dobu delší než dva kalendářní měsíce.

Všechny výše uvedené důvody vypovězení smlouvy lze aplikovat pouze po důsledném posouzení situace uživatele sociální pracovníci.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů výše uvedených, činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dnu, v němž byla tato výpověď uživateli písemně doručena.

Poskytovatel se může s uživatelem dohodnout na ukončení smlouvy.

Nahlížení do uživatelské dokumentace pečovatelské služby

Uživatel má právo nahlížet do svého osobního spisu po osobní nebo písemné žádosti u příslušné sociální pracovnice okrsku. Sociální pracovnice do tří pracovních dnů po žádosti stanoví termín a připraví spis uživatele.

Nahlížení do spisu je možné pouze v kanceláři příslušného okrsku za přítomnosti sociální pracovnice. Uživatel si může činit opisy a pořizovat fotodokumentaci. Uživatel má právo v případě nejasností na informace o jednotlivých částech spisu, které poskytne příslušná sociální pracovnice.

Nahlížení do spisu je umožněno taktéž osobě s pověřenou plnou mocí uživatele a legislativou pověřenému kontrolnímu orgánu.

Podmínky pro výkon pečovatelské služby v domácnosti uživatele

Pro řádné poskytnutí terénní pečovatelské služby je nutné, aby uživatel (nebo rodinní příslušníci a jiné osoby blízké) ve své domácnosti zajistil materiální podmínky pro výkon terénní pečovatelské služby.

Mezi materiální podmínky se řadí různé kompenzační pomůcky a potřebné vybavení nebo úpravy prostředí a bytu. Poskytovatel je podle svých možností nápomocen při zajištění materiálních podmínek pro výkon terénní pečovatelské služby.

Osobní pomůcky pro výkon péče jako jsou rukavice, roušky nebo respirátory, ochranné obleky, zástěry a návleky na boty si do domácnosti uživatele přináší pracovník poskytovatele.

Pro účel potřebného doprovodu a odvozu uživatele má poskytovatel k dispozici služební vůz, který disponuje i zabudovanou plošinou pro převoz osob na invalidním vozíku.

Uživatelé musí poskytovateli zajisti přístup do své domácnosti. Za tímto účelem je možné poskytovateli zapůjčit oproti podpisu klíče od bytu/domu. Uživatel způsob nakládání s klíči potvrzuje do *Potvrzení o předání klíčů*.

Potvrzení je evidováno ve spisu uživatele a je možné ho kdykoliv v průběhu poskytování péče měnit. Poskytovatel využívá klíče pouze v domluveném rozsahu s uživatelem za účelem zajištění péče.

Poskytovatel není oprávněn zamykat uživatele v jeho domácnosti. Pro zajištění bezpečnosti je nezbytné, aby si uživatel nainstalovat na dveře základní bezpečnostní prvky (kouli na dveře, vhodné zámky atp.).

V případě sporné pozůstalosti jsou klíče předmětem dědického řízení a lze je vydat pouze na základě pravomocného rozhodnutí soudu o dědictví a občanského průkazu.

Nouzové a havarijní situace

V souvislosti s výkonem pečovatelské služby může dojít k nepředvídané nouzové nebo havarijní situaci v důsledku které může

dojít po určitou dobu např. k omezení rozsahu poskytovaných služeb, nebo k jejich časové prodlevě.

V této situaci budou přednostně poskytnuty služby zajišťující základní životní potřeby uživatelů. Pro tyto případy má poskytovatel vypracovány postupy řešení, které vždy směřují k rychlé nápravě.

V případě náhlé mimořádné události u uživatelů služby v době péče (nutná hygiena, úklid atp.), poskytovatel poskytne pomoc nad rámec smluvené péče v rámci svých časových možností, aby tím nebyla ohrožena nezbytná péče o jiné uživatele.

Způsob podání stížnosti na pečovatelskou službu

Stížnost je oprávněn podat každý uživatel služby a v jeho zájmu i jakákoliv jiná fyzická nebo právnická osoba. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Pro nakládání s osobními údaji uživatele musí zástupce předložit ověřenou plnou moc nebo jiný relevantní doklad k zastupování. V případě potřeby si uživatel může přizvat tlumočníka.

Uživatel může vznést kromě stížnosti také podněty a připomínky na způsob poskytování služby, které následně může poskytovatel zohlednit ve své praxi. Stížnost lze podat i anonymně.

Stížnost, podnět nebo připomínku lze podat:

- **osobně** (v pracovní době u vedoucího pečovatelské služby, u sociální pracovnice nebo u koordinátorky péče, ústní stížnost je osloveným pracovníkem zapsána a podepsána stěžovatelem),
- **telefonicky** (stejným způsobem jako osobně kromě podpisu)
- **písemně** (elektronicky nebo dopisem vedoucímu pečovatelské služby, sociální pracovníci nebo koordinátorce péče),

- **schránka** (je umístěna ve veřejných prostorách kanceláří služby na adresách Bulovka 1462/10, Burešova 1151/12, Křížíkova 167/50).

Stížnost je řešena bez zbytečných průtahů, lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dnů od jejího podání stěžovatelem. Pokud bude tato lhůta překročena, má poskytovatel povinnost informovat stěžovatele/zástupce i s postupem, který povede k co nejrychlejšímu vyřízení stížnosti.

K výsledku prošetření se mohou vyjádřit jednotlivé dotčené strany. K vyjádření stanoviska mohou obě strany přizvat odborníka, např. právníka.

Stížnost je poskytovatelem vyřízena přiměřeným vyjádřením na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních.

Stěžovateli nevzniká právní nárok na to, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, přestože se jich domáhá, nebo aby stížnost byla řešena jím stanoveným způsobem.

Opakovanou stížnost, kdy je zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již prošetřen a s výsledkem byl stěžovatel seznámen, poskytovatel považuje za vyřízenou a dále se jí nezabývá.

Kontakty

Uživatel se může obrátit na sociální pracovníci v případě nutnosti rozšíření péče, nebo na koordinátorku péče v případě dotazů na průběh a organizaci naplánované péče.

Pracovní doba jednotlivých kanceláří je pondělí a středa 7:00-16:30, úterý a čtvrtek 7:00-15:00 a pátek 7:00-14:30. Pro osobní návštěvu je doporučeno se předem telefonicky objednat.

Každý uživatel je veden v jednom ze tří okrsků pečovatelské služby podle místa svého bydliště podle rozdělení uvedeném v tabulce.

lokality	adresa kanceláře	kontakty
Bohnice, Čimice, „horní“ Libeň	Bulovka 1462/10, Praha 8, 180 00	<p><i>Sociální pracovnice:</i> Mgr. Hana Vydrová tel: 283 840 136 mob: 724 881 371 hana.vydrova@sospraha8.cz</p> <p><i>Koordinátorka péče:</i> Michaela Gregisová tel: 283 843 066 michaela.gregisova@sospraha8.cz</p>
Sídl. Ďáblice, Kobylisy	Burešova 1151/12, Praha 8, 182 00	<p><i>Sociální pracovnice:</i> Bc. Soňa Toniková tel: 286 582 963 mob: 723 279 864 sona.tonikova@sospraha8.cz</p> <p><i>Koordinátorka péče:</i> Jana Kaňová tel: 283 582 963 jana.kanova@sospraha8.cz</p>
Karlín, Invalidovna, „dolní“ Libeň	Křížíkova 167/50, Praha 8, 186 00	<p><i>Sociální pracovnice:</i> - prosím kontaktujte sociální pracovnice ostatních okrsků</p> <p><i>Koordinátorka péče:</i> Bc. Eva Hlubináková tel: 224 815 878 eva.hlubinakova@sospraha8.cz</p>