

Poskytovatel : Městská část Praha 20
Úřad městské části
Jívanská 647/10
193 21 Praha 9

Druh sociální služby (dle zák. č. 108/2006 Sb. , o sociálních službách) :
§ 40 pečovatelská služba

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pečovatelská služba organizačně spadá pod odbor sociálních věcí a zdravotnictví ÚMČ Praha 20. Zaměstnanci pečovatelské služby (dále jen zaměstnanci) jsou povinni se řídit platnými právními předpisy ČR, organizačním a pracovním řádem a dalšími interními předpisy vydanými Městskou částí Praha 20.

Pečovatelská služba MČ Praha 20 poskytuje tyto služby:

a) služby stanovené § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

1. základní sociální poradenství
2. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
3. pomoc při osobní hygieně
4. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
5. pomoc při zajištění chodu domácnosti
6. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

b) služby fakultativní

1. přeprava uživatele k lékaři nebo do zdravotnického zařízení
2. dohled, návštěva, kontrola uživatele v jeho bytě.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Sídlo pečovatelské služby je Jívanská 647/10, Praha 9. Kancelář pečovatelské služby je v budově úřadu Jívanská 635, Praha 9. Zde sídlí vedoucí OSVZ a koordinátorka PS. Zázemí pracovníků v přímé péči je v kanceláři, která je zřízena v Domě s pečovatelskou službou, Třebešovská 17, Praha 9.

Služba je terénní, poskytovaná v domácnostech uživatelů (včetně 13 bytů v DPS) na území městské části Praha 20. Vlastníkem budovy DPS je Městská část Praha 20.

Pro zajištění rozvozu obědů má pečovatelská služba MČ Praha 20 k dispozici motorové vozidlo zn. FORD TRANZIT, které kapacitně vyhovuje nabízeným službám. Pro odběratele obědů jsou zajištěny k zapůjčení termonádoby, které jsou v souladu s platnými předpisy pro rozvoz obědů.

Po rozvozu obědů vůz slouží k dovážce nákupů a dalšímu potřebnému zajištění provozu pečovatelské služby.

Pracovníkům pečovatelské služby jsou zajištěny ochranné pracovní pomůcky a mobilní telefony pro kontakt s uživateli a poskytovatelem.

Poslání Pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, které se z důvodu vyššího věku nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, které jsou poskytovány v domácnosti uživatele a pomáhají zajistit uživatelům možnost co nejdéle setrvávat v domácím prostředí.

Cíle Pečovatelské služby

Cílem služby je poskytovat pečovatelskou službu na základě individuálních potřeb uživatele tak, aby uživatel

- mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí
- měl možnost zachovávat v maximální možné míře svoje schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu

Principy Pečovatelské služby

Zaměstnanci jsou povinni důsledně dodržovat základní principy poskytování služby:

1. Respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů, se zvláštním zřetelem na svobodné rozhodování a zachování soukromí.
2. Poskytovat služby uživatelům bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, pohlaví.
3. Všeestranně podporovat uplatňování vlastní vůle uživatelů, včetně vytvoření podmínek pro vyjadřování jejich potřeb a stížností.

4. Slušnost a neúplatnost při jednání.
5. Flexibilita při poskytování služby.
6. Individuální přístup ke každému uživateli a vytvoření podmínek pro co nejdější udržení dosavadních duševních a tělesných schopností.
7. Dostupnost služby - služba je poskytována v domácnosti uživatele.
8. Naplňovat standardy kvality sociálních služeb.

Cílová skupina

Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí Pečovatelské služby MČ Prahy 20, jsou senioři a zdravotně postižené osoby ve věku od 26 let, kteří žijí na území Městské části Praha 20.

Místo a čas poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby v domácnosti uživatele, na území Městské části Praha 20.

Pečovatelská služba poskytuje své služby v pracovní dny v době od 7.30 hod. do 16.00 hod.

Úkon dovoz oběda probíhá v pracovní dny v době od 10.30 hod. do 14.00 hod.

Kapacita

Kapacita pečovatelské služby je 100 uživatelů. Službu dovoz obědů je možné při současných personálních a technických podmínkách zajistit nejvýše 60 uživatelům. Ostatní služby je možné zajistit cca 40 uživatelům. Přesný počet závisí na rozsahu poskytovaných služeb u jednotlivých uživatelů a limitu pracovních úvazků.

Případy, kdy PS nemůže své služby poskytnout

- žadatel trpí těžkým zdravotním postižením nebo jeho zdravotní stav vyžaduje celodenní zdravotnickou péči
- žadatel s poruchou chování nebo psychiatrickou diagnózou
- jestliže by z důvodu zajištění bezpečnosti uživatele bylo třeba vytvořit zvláštní podmínky, které nejsou v silách poskytovatele. Jedná se zejména o případ potřeby omezení uživatele v jeho pohybu
- žadatel, který již smlouvu uzavřenou měl a výrazně narušoval průběh sociální služby tím, že z jeho strany opakovaně docházelo k porušování ustanovení Smlouvy o poskytování

pečovatelské služby, a to po dobu 1 roku od vypovězení smlouvy o poskytování pečovatelské služby

- žadatel o uzavření smlouvy žádá o poskytnutí služby v místě, kde Pečovatelská služba MČ Praha 20 své služby neposkytuje - jedná se o požadavek na poskytnutí služby mimo MČ Praha 20 (výjimku zde tvoří doprovod sanitou, nebo dovoz automobilem pečovatelské služby, pouze však v případě, kdy to dovolí provozní důvody)
- žadatel o uzavření smlouvy žádá o poskytnutí služby v čase, kdy Pečovatelská služba MČ Praha 20 své služby neposkytuje
- žadatel o uzavření smlouvy požaduje zajištění úkonu, jehož doba trvání přesahuje stávající kapacitní možnosti pečovatelské služby a z provozních důvodů mu není možné vyhovět
- kapacita pečovatelské služby je naplněna a uzavřením další smlouvy o poskytování pečovatelské služby by došlo ke snížení kvality péče o stávající uživatele pečovatelské služby

Popis průběhu služby

Zahájení služby

Pečovatelská služba se poskytuje na základě podané žádosti o poskytování pečovatelské služby. Žádost se podává na ÚMČ Praha 20.

Se zájemcem jsou projednány jeho požadavky, potřeby, očekávání a osobní cíle a na základě získaných údajů je zájemce informován o dostupných sociálních službách, jejichž využitím by bylo možné řešit jeho nepříznivou sociální situaci.

Zájemce je seznámen se základními informacemi o Pečovatelské službě Městské části Praha 20. Informace obdrží v písemné podobě, aby se mohl rozhodnout, zda chce využít služeb PS MČ Praha 20, či nikoliv.

Rozhodne-li se uživatel pro využití služeb Pečovatelské služby Městské části Praha 20, pomůže mu pracovník zvolit z nabídky úkonů ty, jimiž uživatel může nejlépe dosáhnout svých osobních cílů.

Smlouva o poskytování služby

MČ Praha 20 své služby na smluvním základě. Se zájemci o poskytnutí sociální služby uzavírá smlouvy, v nichž je uvedeno: s kým je smlouva sjednána, jaké služby bude organizace poskytovat, jakým způsobem a jak často, jaká je cena těchto služeb a jakým způsobem bude probíhat úhrada poskytnutých služeb .

S uživatelem je vypracován Individuální plán péče, a to po uzavření smlouvy o poskytnutí

pečovatelské služby.

Zaměstnanci pečovatelské služby poskytují své služby s maximálním možným ohledem na práva a právem chráněné zájmy uživatelů, ochranu jejich soukromí a lidské důstojnosti.

Pečovatelská služba MČ Praha 20 současně dbá na to, aby byli při poskytování sociálních služeb přiměřeně chráněni i zaměstnanci před neoprávněnými zásahy do jejich práv a oprávněných zájmů a byla šetřena jejich lidská důstojnost.

Vnitřní předpisy i zásady, podle nichž jsou uzavírány smlouvy s uživateli, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů uživatelů i osob jim blízkých, které je pečovatelská služba povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat. Pečovatelská služba MČ Praha 20 se řídí zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Vnitřní směrnici ÚMČ Praha 20 č. 2/2006 o zpracování osobních údajů a zajištění jejich ochrany v podmínkách Úřadu MČ Praha 20.

Podávání stížností na průběh služby

Stížnosti je možné podávat ústně, písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

- 1) zaslat na adresu Úřad MČ Praha 20, Jívanská 647/10, Praha 9
- 2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) najdete je u Domu s pečovatelskou službou MČ Praha 20, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, Praha 9.

Telefonicky:

vedoucí OSVZ ÚMČ Praha 20 (telefon 271 071 640, 604 55 41 94)

koordinátorka PS (telefon 271 071 799, 724 21 32 02)

Ústně:

vedoucí OSVZ, kancelář OSVZ, Jívanská 635, Praha 9, jednotliví zaměstnanci PS

Elektronicky:

Monika_Brzkovska@pocernice.cz, Olga_Svrculova@pocernice.cz

Vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro vyřízení pak nepřekročí 30 kalendářních dní.

O vyřízení stížnosti je uživatel vždy informován ve výše uvedené lhůtě.

Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření.

Stížnost prošetří tajemník ÚMČ Praha 20.

Adresa: Tajemník ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 19300 Praha 9

Není-li ani po prošetření stížnosti uživatel spokojen, může se dále obrátit např.na:

Magistrát Hl.m.Prahy, Jungmannova 29/34, 110 00 Praha 1

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

Pečovatelská služba při plnění svých úkolů dbá na úzkou spolupráci s rodinnými příslušníky svých uživatelů. Smyslem této činnosti je v co největší možné míře posílit vazby uživatele k jeho přirozenému sociálnímu prostředí, zamezit jeho vyloučení, zapojit blízké osoby do péče a podporovat jejich odpovědnost vůči uživateli. Vytváří podmínky pro předcházení izolace uživatelů, pro jejich zapojení do běžného života a rozvíjení kontaktů s okolím, spolupracuje s ostatními poskytovateli sociálních služeb na místní úrovni a je otevřena spolupráci s nejrůznějšími zájmovými organizacemi, s jejichž pomocí chce zkvalitňovat své služby, zejména při realizaci volnočasových aktivit pro své uživatele.

Zaměstnanci Pečovatelské služby MČ Praha 20 absolvují ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, potřebné kurzy a školení a zaměstnavatel dbá na to, aby průběžně zvyšovali svoji kvalifikaci, seznamovali se a osvojovali si nové metody sociální práce a byli tak schopni plnit úkoly poskytovatele sociálních služeb.