



Informace o Pečovatelské službě

Pečovatelská služba Městské části Praha 20

- Poskytovatel: Městská část Praha 20
- Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9
- Statutární zástupce: Starosta městské části Praha 20
- Odbor sociálních věcí a školství: telefon 271 071 640

Sociální služby se poskytují na základě Rozhodnutí Magistrátu hlavního města Prahy 23.7.2019, č.j. MHMP 1473673/2019.

Kontaktní telefonny:

- vedoucí Odboru sociálních věcí a školství: **271 071 640, 604 554 194**
- koordinátorka pečovatelské služby: **271 071 799, 724 829 333**

DRUH SLUŽBY

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 je terénní sociální služba poskytovaná dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech osob.

POSLÁNÍ

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, nebo rodinám s dětmi, které se z důvodu 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, nebo v jeho sociálním prostředí.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Cílem služby je poskytovat pečovatelskou službu na základě individuálních potřeb uživatele tak, aby uživatel mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí.

Kritéria hodnocení naplňování cíle:

- budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do pobytového zařízení pouze z důvodu, že jsme nedokázali zajistit pečovatelskou službu,
- budeme operativně pomáhat k zajištění dalších služeb, pokud zajistit péči nebude v našich silách,
- budeme se maximálně, dle svých možností snažit, předcházet situacím, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě, a kdy se naopak služba mohla přizpůsobit uživateli.

CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí Pečovatelské služby Městské části Praha 20, jsou osoby se zdravotním postižením, senioři a rodiny s dítětem/děťmi.

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována na území Městské části Praha 20 v domácnosti uživatele, nebo v jeho přirozeném sociálním prostředí, a to na základě smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. V případě nutných pochůzek a doprovodů také mimo MČ Praha 20.

Pečovatelská služba je poskytována 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. V případě potřeby poskytnout péči uživatelům pečovatelské služby mimo pracovní dobu, lze nabídnout další poskytovatele sociálních služeb, zejména osobní asistenci.

KAPACITA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Kapacita Pečovatelské služby Městské části Praha 20 je 150 uživatelů. Přesný počet závisí na rozsahu poskytovaných služeb u jednotlivých uživatelů a limitu pracovních úvazků.

ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Zaměstnanci jsou povinni důsledně dodržovat základní principy poskytování služby:

- Podporovat uživatele v jejich soběstačnosti, pomáhat rozvíjet jejich samostatnost a nezávislost na poskytované službě.
- Respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů.
- Službu poskytovat v zájmu osob a v náležitě kvalitě, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod občanů.
- Všestranně podporovat uplatňování vlastní vůle uživatelů, včetně vytvoření podmínek pro vyjadřování jejich potřeb a stížností.
- Být slušní a neúplatní při jednání.
- Podporovat uživatele v osobních vztazích a aktivitách s rodinnými příslušníky a přáteli.
- Vytvořit individuální přístup ke každému uživateli a podmínky pro rozvoj a udržení dosavadních duševních a tělesných schopností.
- Poskytovat služby uživatelům bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, pohlaví.

Uživatel pečovatelské služby má zejména právo:

- na podání stížnosti na činnost nebo chování zaměstnanců služby,
- na ochranu osobních údajů,
- na nahlížení do dokumentace, kterou vede pečovatelská služba o jeho osobě
- na základní sociální poradenství,
- na využití veškerých činností pečovatelské služby dle uzavřené smlouvy,
- na změnu klíčového pracovníka,
- seznámit se s celým zněním metodik pro provádění jednotlivých úkonů a metodik pro nouzové a havarijní situace,
- na odstoupení od Smlouvy o poskytování pečovatelské služby s okamžitou platností bez uvedení důvodu.

Uživatel pečovatelské služby má zejména tyto povinnosti:

- dodržovat závazky vyplývající ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby,
- vytvářet bezpečné prostředí pro poskytování pečovatelské služby,
- oznamovat veškeré důležité změny související s poskytováním pečovatelské služby (hospitalizace, změna bydliště, apod.),
- službu využívat osobně, včetně dovozu obědů,
- poskytovat své osobní údaje nezbytné pro potřeby monitorování služby,
- chovat se v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti vůči dalším.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Přijímat podněty, připomínky a stížnosti může za *Pečovatelskou službu MČ Praha 20* starostka MČ Praha 20, tajemník Úřadu MČ Praha 20, vedoucí Odboru sociálních věcí a školství, koordinátorka pečovatelské služby a pracovníci v sociálních službách.

Stížnosti, podněty a připomínky je možné podávat osobně, ústně, písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

1) zaslat na adresu Městská část Praha 20, Úřad městské části Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice

2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) u Domu s pečovatelskou službou, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635.

Telefonicky:

1) vedoucí Odboru sociálních věcí a školství - telefon 271 071 640, 604 554 194

2) koordinátorka pečovatelské služby - telefon 271 071 799, 724 829 333

Osobně:

1) vedoucí Odboru sociálních věcí a školství, kancelář č. 204, Jívanská 635

2) koordinátorka pečovatelské služby, kancelář č. 202, Jívanská 635

3) jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky:

1) Monika_Brzkovska@pocernice.cz

2) Olga_Svrculova@pocernice.cz

3) urad@pocernice.cz

Uživatel si také může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.

Jde-li o anonymní stížnost, jsou informace o vyřízení stížnosti zveřejněny na vývěsce OSVŠ, která je umístěna na budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, a to po dobu 15 dní od vyřízení stížnosti.

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

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

Stížnost prošetří tajemník ÚMČ Praha 20.

Adresa: Městská část Praha 20, Úřad městské části, tajemník ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice.

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

Magistrát hl. m. Prahy, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1

Veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 111

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce, 1. patro).

PRŮBĚH SLUŽBY

Na základě žádosti zájemce o pečovatelskou službu, provede sociální pracovník v domácnosti žadatele jednání se zájemcem o službu. Pokud dojde mezi zájemcem a poskytovatelem k dohodě, je uzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby. Pokud se jedná o zájemce ve věku do 18 let, je záznam z jednání se zájemcem o poskytování pečovatelské služby sestaven společně s dítětem a s jeho zákonným zástupcem.

Poskytování pečovatelské služby může uživatel ukončit kdykoliv bez udání důvodu, poskytovatel pouze v případech uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ

V případě potřeby při poskytování péče, např. dovážky obědů imobilním uživatelům apod., lze zapůjčit zaměstnancům pečovatelské služby klíče od domu. Klíč se předává na základě písemného protokolu o zapůjčení klíče. Klíče je užíváno k odemknutí bytu v dohodnutém termínu návštěvy. Klíče jsou mimo dobu používání zabezpečeny - uloženy v trezoru.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Pečovatelská služba MČ Praha 20 poskytuje službu na základě individuálních přání a potřeb a proto je individuální plánování nezbytnou součástí kvalitní sociální služby.

OSOBNÍ DOKUMENTACE UŽIVATELŮ SLUŽBY

Pečovatelská služba vede o uživateli **osobní dokumentaci**. Vnitřní předpisy i zásady, podle nichž jsou uzavírány Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů uživatelů i osob jim blízkých, které je Pečovatelská služba MČ Praha 20 povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatele za účelem a v rozsahu nezbytném

pro uzavření této Smlouvy. Poskytovatel zpracovává dané osobní údaje pouze po dobu nezbytně nutnou pro naplnění stanovených účelů. Při zpracování těchto osobních údajů postupuje Poskytovatel v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Nařízení GDPR“). Rozsah a další podrobnosti ohledně postupu zpracování osobních údajů Uživatele Poskytovatelem a jejich práv v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny v Informačním memorandu o zpracování osobních údajů dle článku 13 a 14 Nařízení GDPR, které je dostupné na adrese <https://www.pocernice.cz/urad/gdpr/>.

ÚHRADA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Úhrada za poskytnuté úkony i za stravné je uživatelem hrazena v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady dle odst. 1 a 2 Smlouvy za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta. Vyúčtování péče poskytovatel provádí na základě elektronické evidence péče a písemných záznamů o poskytnuté péči, které jsou (pokud tomu nebrání objektivní důvody) před odevzdáním předloženy uživateli k odsouhlasení.

V odůvodněných případech je poskytována pečovatelská služba bez úhrady, a to v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - viz níže:

Poskytování pečovatelské služby bez úhrady

Bez úhrady se pečovatelská služba poskytuje dle § 75, odst. 2, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje (zákon č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, zákon č. 462/1919 Sb., o propůjčování míst legionářům.),
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1

zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců,
e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, na základě písemné smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby v těchto základních činnostech:

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 nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
4. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
5. pomoc při zajištění chodu domácnosti
6. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

b) služby fakultativní - jsou nenárokové a jsou poskytovány většinou po dohodě dle technických a personálních možností pečovatelské služby

1. dohled, návštěva, kontrola
2. doprovod dospělých osob na procházky a podobně

DEFINOVÁNÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ A JEJICH ŘEŠENÍ

Nouzové a havarijní události se stávají jen zřídka a většinou se jim nedá zcela zabránit. Pečovatelská služba se snaží definovat možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení. Při jejich definování vycházejí zaměstnanci pečovatelské služby z praxe, z informací od uživatelů a z potřeb a schopností cílové skupiny. Situace a jejich řešení jsou podrobně popsány v Metodickém pokynu č. 16. Metodické pokyny jsou k nahlédnutí v kanceláři č. 202 na odboru sociálních věcí a školství, kde jsou k nahlédnutí. Hlavní část této metodiky je také součástí Pravidel pro uživatele služby, který obdrží každý žadatel při podpisu smlouvy.

Schváleno RMČ dne 23. 8. 2016 usnesením č. RMC/63/48/0366/16, 1. aktualizace dne 10. 10. 2019 usnesením RMČ č. RMC/37/13/0708/19.