



Informace o pečovatelské službě

Poskytovatel: Městská část Praha 20
Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9 – Horní Počernice

Statutární zástupce: Starosta městské části Praha 20

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví: tel. 271 071 640

Kontaktní telefony:

vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví: **271 071 640**

sociální pracovník 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.

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

NEPŘÍZNIVÁ SOCIÁLNÍ SITUACE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Nepříznivá sociální situace vzniká z důvodu věku nebo zdravotního postižení, kdy osoba nezvládne samostatně řešit běžné životní potřeby, nebo situace a zachovat si běžné životní návyky, a zároveň nemá zdroje k jejich naplňování, a to buď vnitřní, tj. vlastní dovednosti a schopnosti, nebo vnější, tj. rodina, přátelé, veřejné dostupné zdroje, případně oboje.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Uživatel pečovatelské služby má takovou míru podpory, aby mohl žít doma bez nutnosti odejít do pobytového zařízení sociálních služeb, případně aby mohl odchod do pobytového zařízení co nejdéle oddálit.
- Uživatel za podpory a pomoci poskytované péče žije tak, jak byl zvyklý, s ohledem na svá přání a potřeby.

CÍLOVÉ SKUPINY UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelskou službu poskytujeme osobám, nebo rodinám s dětmi, které z důvodu věku, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhých osob, ale zároveň chtějí žít i nadále ve svých domovech. Jsou to:

- Dospělí (18-64 let) a senioři (od 65 let), kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- Rodiny s dítětem/děťmi (do 18 let věku dítěte), tj. rodič (rodiče), nebo dítě (děti) v nepříznivé sociální situaci.

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 je možné poskytovat službu také mimo MČ Praha 20.

Pečovatelská služba poskytuje své služby v pracovní dny v době od 7.30 hod. do 18.00 hod., o víkendech od 7.30 do 16.00 hod.

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

ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- **Respektujeme jedinečnost každého uživatele a poskytujeme služby bez diskriminace.**

K uživateli přistupujeme s respektem k jeho osobnosti, důstojnosti, jeho způsobu života, k příslušnosti k sociální skupině a s respektem k rozhodování uživatele o způsobech řešení jeho nepříznivé sociální situace.

- **Nevytváříme závislost uživatele na službě.**

Vedeme uživatele k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a využívání vlastních a veřejných zdrojů při řešení této nepříznivé sociální situace.

- **Služby nastavujeme individuálně a pružně se přizpůsobujeme měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů.**

S každým uživatelem nastavujeme individuální míru péče, pomoci a podpory na základě zjištěných potřeb, možností a cílů uživatele, dle nastavených pravidel hodnotíme spolu s ním způsob poskytování služby a naplňování osobních cílů a dle zjištěných skutečností upravujeme individuální míru péče, pomoci a podpory tak, aby odpovídala nepříznivé sociální situaci uživatele.

- **Poskytujeme služby na odborné úrovni.**

Všichni zaměstnanci splňují požadované kvalifikační požadavky, pravidelně se vzdělávají a naplňují standardy pečovatelské služby.

KAPACITA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Maximální okamžitá kapacita služby, je stanovena takto:

- všední dny 7.30 – 16.00 hod. – 6 uživatelů
- všední dny 16.00 – 18.00 hod. – 1 uživatel
- víkendy 7.30 – 16.00 hod. – 1 uživatel

PŘÍPADY, KDY PEČOVATELSKOU SLUŽBU NELZE POSKYTNOUT

- Pečovatelská služba Městské části Praha 20 neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Pečovatelská služba Městské části Praha 20 nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osobě, která žádá o poskytnutí pečovatelské služby, byla vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

POSTUP PODÁNÍ STÍŽNOSTI, NEBO PŘIPOMÍNKY

Postup podání stížnosti nebo připomínky

Přijímat stížnosti může za Pečovatelskou službu MČ Praha 20 starosta MČ Praha 20, tajemník Úřadu MČ Praha 20, vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, sociální pracovník pečovatelské služby a pracovníci v sociálních službách.

Stížnost je sdělení, které upozorňuje konkrétním způsobem:

- na nekvalitní nebo nevhodný způsob poskytnutí pečovatelské služby,

- na nevhodné jednání zaměstnanců pečovatelské služby,
- na skutečnosti, které nastaly v souvislosti s poskytovanou pečovatelskou službou a v jejichž důsledku došlo k újmě na zdraví, majetku nebo osobní cti uživatele služby nebo i jiné osoby.

Pro důkladné vyřízení stížnosti je vhodné, aby podaná stížnost obsahovala:

- a) konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá,
- b) datum, případně bližší upřesnění či označení události,
- c) označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž uživateli vznikla škoda nebo jiná újma.

Stížnosti 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 zdravotnictví

telefon: 271 071 640

- 2) sociální pracovník pečovatelské služby

telefon: 271 071 799, 724 829 333

Osobně:

- 1) vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, kancelář č. 204, Jívanská 635
- 2) sociální pracovník pečovatelské služby, kancelář č. 202, Jívanská 635
- 3) jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky:

Olga_Svrculova@pocernice.cz

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 OSVZ, 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.

Další možnosti, kde podat stížnost

Další možnosti podat stížnost na zřizovatele pečovatelské služby lze na těchto kontaktech:

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

Veřejný ochránce 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)

Prověření vyřízení stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo v případě, kdy nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, má možnost požádat o prověření stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí.**

Kontakt:

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

PRŮBĚH SLUŽBY

Na základě žádosti zájemce o pečovatelskou službu, provede sociální pracovník v domácnosti žadatele úvodní 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 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, jako Poskytovatel, 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 poskytování pečovatelské služby. 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 táboře 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 táboře 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 rozsahu těchto úkonů:

- základní sociální poradenství
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

SAZEBNÍK SLUŽEB

Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytované pečovatelské služby (dále jen „úhrada za služby“) dle sazebníku. Výše úhrady za služby se řídí vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

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 a 204 na Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Hlavní část této metodiky je také součástí Pravidel pro uživatele služby, které obdrží každý žadatel při podpisu smlouvy.

Schváleno RMČ dne 23. 8. 2016 usnesením č. RMC/63/48/0366/16, 1. aktualizace byla RMČ schválena dne 10. 10. 2019 usnesením č. RMC/37/13/0708/19, 2. aktualizace byla RMČ schválena dne 30. 8. 2021 usnesením RMČ č. RMC/114/2/2042/21, 3. aktualizace byla ZMČ schválena dne 22. 8. 2022 usnesením ZMČ č.: ZMC/37/37/0296/22, 4. aktualizace byla schválena RMČ dne 18. 7. 2024 usnesením č. RMC/65/12/0381/24.