



Projekt je realizován s finanční podporou hl. m. Prahy

Informace o pečovatelské službě

Poskytovatel: Městská část Praha 20

Sídlo: Jívanská 647/10, Praha 9 – Horní Počernice

Statutární zástupce: Starosta Městská část Praha 20

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví: tel. 271 071 640

Kontaktní telefony:

vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví: **271 071 642**

sociální pracovnice pečovatelské služby: **271 071 799, 724 829 333**

DRUH SLUŽBY

Pečovatelská služba Městská část 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 (od 1 roku 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 Městská část 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 Městská část 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 Městská část 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.

PRAVIDLA PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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.

Na co lze podat stížnost

Stížnost lze podat zejména na:

- kvalitu poskytované pečovatelské služby,
- porušování práv uživatelů,
- nevhodné nebo neprofesionální chování zaměstnanců,
- způsob jednání pracovníků,
- nedodržování sjednaného rozsahu služby,
- porušení důstojnosti nebo soukromí,
- diskriminační jednání,
- porušení povinností poskytovatele sociálních služeb,
- jiné skutečnosti související s poskytováním služby.

Co uvést pro důkladné vyřízení do textu stížnosti

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

Kdo může podat stížnost

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, nebo jiná osoba, kterou uživatel zmocnil k podání stížnosti,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb,
- g) další osoby, které zde nejsou uvedeny,

- h) stížnost lze podat také anonymně, i anonymní stížnost je zaevidována a prošetřena, pokud obsahuje skutečnosti umožňující její prověření.
(dále jen „stěžovatel“)

Do kdy podat stížnost

Stížnost lze podat do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti, pokud stížnost obsahuje závažné skutečnosti, které ovlivňují kvalitu poskytované služby a práva klientů, lze stížnost podat i po roční lhůtě.

Komu podat stížnost

- a) stížnost se podává tomu poskytovateli, proti kterému směřuje,
- b) podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba a již se stížnost týká na újmu,
- c) 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,
 - pracovníci v sociálních službách.

Stížnosti je možné podávat osobně, ústně, písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

- zaslat na adresu Městská část Praha 20, Úřad Městská část Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice
- vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) u Domu s pečovatelskou službou, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu Městská část Praha 20, Jívanská 635.

Telefonicky:

- starosta MČ Praha 20 – telefon 271 071 680
- tajemník ÚMČ Praha 20 – telefon 271 071 790
- vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví – telefon 271 071 711, 271 071 642
- sociální pracovník pečovatelské služby – telefon: 271 071 799, 724 829 333

Osobně:

- starosta MČ Praha 20 - Jívanská 647/10, Praha 20 Horní Počernice
- tajemník ÚMČ Praha 20- Jívanská 647/10, Praha 20 Horní Počernice
- vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, kancelář č. 204, Jívanská 635, Praha 20 Horní Počernice
- sociální pracovník pečovatelské služby, kancelář č. 209, Jívanská 635, Praha 20 Horní Počernice
- jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky:

email: urad@pocernice.cz

datová schránka: seibq29

Evidence stížností

Každá stížnost je evidována v Evidenci stížností.

Evidence obsahuje zejména:

- datum přijetí,
- způsob podání,
- předmět stížnosti,
- jméno stěžovatele (je-li známo),
- osobu odpovědnou za šetření,
- termín vyřízení,
- přijatá opatření,
- datum uzavření stížnosti.

Evidence je vedena elektronicky, v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů.

Vyřizování stížností

Každá stížnost je posuzována objektivně, nestranně a individuálně. Zásadou je, že osoba, proti které stížnost směřuje, neprovádí její šetření.

Při šetření mohou být:

- vyloučeny všechny zúčastněné osoby,
- prostudována dokumentace,
- provedena další potřebná šetření.

Výsledkem šetření je písemný záznam obsahující:

- zjištěné skutečnosti,
- vyhodnocení oprávněnosti stížnosti,
- navržená nápravná opatření,
- odpovědnou osobu,
- termín splnění opatření.

Lhůta pro vyřízení a vyrozumění stěžovatele

Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího přijetí.

Nelze-li tuto lhůtu dodržet z důvodu složitosti případu, je stěžovatel před jejím uplynutím písemně informován o důvodu prodloužení a předpokládaném termínu vyřízení.

Stěžovatel je vždy seznámen:

- s výsledkem šetření,
- s přijatými opatřeními,
- s možností požádat o přezkoumání způsobu vyřízení.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Pokud byla stížnost podána anonymně, nelze-li stěžovatele kontaktovat, je výsledek zaznamenán pouze v evidenci stížností.

Není-li stěžovatel s vyřízením spokojen, může se odvolat, odvolání vyřídí osoba nadřízená té, která stížnost vyřizovala.

Odvolat se lze také na další orgány, a to:

- Magistrát hlavního města Prahy, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1, jako registrující orgán,
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 111,
- Český helsinský výbor, Opletalova 918/7, Nové Město, 110 00 Praha 1.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2.

Podání stížnosti těmto orgánům není podmíněno předchozím využitím vnitřního systému poskytovatele.

Mimo odvolání lze také využít institutu přezkoumání vyřízení stížnosti

Přezkoumání vyřízení stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV)

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Pečovatelská služba Městská část Praha 20 je povinna poskytnout MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

MPSV prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.

Poté písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Ochrana stěžovatele

Poskytovatel zaručuje, že podání stížnosti nebude mít negativní dopad na rozsah ani kvalitu poskytované služby.

Všechny osoby podílející se na vyřizování stížnosti zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, které se při šetření dozvěděly.

Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro vyřízení stížnosti.

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. Klíč se používá 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 poskytování pečovatelské služby, která 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, 5. aktualizace schválena dne 24. 9. 2026 usnesením RMČ č. RMC/143/14/0468/26.