

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Název poskytovatele                | Pečovatel'ská služba Praha 6, příspěvková organizace<br>Městské části Praha 6 |
| Druh služby<br>Identifikátor       | 6192569   |
| Forma služby                       | Terénní pečovatelská služba   |
| Název zařízení a místo poskytování | Pečovatel'ská služba Praha 6, Břevnovská 1691/4, Praha 6                      |

### Cílová skupina

- osoby se zdravotním postižením
- senioři
- rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce podává žádost o zavedení pečovatelské služby na předepsaném tiskopise s vlastnoručním podpisem.

Formulář žádosti o zavedení pečovatelské služby a další informace je možné získat přímo v sídle Pečovatel'ské služby Praha 6 (dále jen „PSP6“), tj. v Břevnovské 4, Praha 6 nebo na internetových stránkách [www.psp6.cz](http://www.psp6.cz).

Zájemce o pečovatelskou službu může o její zprostředkování požádat i telefonicky na číslech: 220 513 315, 220 513 521

Na základě podané žádosti je zahájeno jednání o službě, kterého se mohou účastnit i další osoby, především rodinní příslušníci žadatele. V místě bydliště žadatele je po dohodě realizováno místní šetření, jehož cílem je posouzení potřebnosti služby a dohodnutí jejích pravidel. Po dohodnutí podmínek služby a jejího cíle je uzavřena smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Služby sjednané podle smlouvy se poskytují obyvatelům žijícím na území Městské části Praha 6, a to v domácnostech klientů. Pečovatel'ská služba je poskytována **mimo státních svátků** každý pracovní den od 7,00 – 19,00 hodin a o víkendech od 7,00 – 15,30 hod

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

pomoc a podpora při podávání jídla a pití,  
pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,  
pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,  
pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

pomoc při úkonech osobní hygieny,  
pomoc při základní péči o vlasy a nehty,  
pomoc při použití WC.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy:

dovoz nebo donáška oběda,  
pomoc při přípravě jídla a pití,  
příprava a podání jídla a pití.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

běžný úklid a údržba domácnosti,  
donáška vody,  
topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva,  
běžné nákupy a pochůzky,  
velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,  
praní a žehlení ložního prádla,  
praní a žehlení osobního prádla

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,  
doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

## Podrobný popis realizace služby

Po obdržení žádosti či na základě telefonické domluvy koordinátorka či/a sociální pracovnice provede místní šetření v domácnosti žadatele. Četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a je uveden ve smlouvě o poskytování služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb žadatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Žadatele seznámí se smlouvou, ceníkem úhrad za služby a s podáváním stížností a vnitřními pravidly.

Na základě tohoto šetření bude sepsána smlouva o poskytování pečovatelské služby, ve které bude stanovena cena za tyto úkony, informace o datu zahájení této služby a další ujednání. Klientovi (uživateli) je přidělen klíčový pracovník- pečovatelka, která s ním bude v nejčastějším kontaktu a bude zajišťovat sjednané úkony pečovatelské služby. Jejím hlavním úkolem je iniciativně si všimnout potřeb a spokojenosti uživatele a hájit jeho zájmy. Poskytování služby vychází z osobních cílů a individuálních potřeb uživatele. Koordinátorka a klíčový pracovník zodpovídá za informovanost klienta o pravidlech poskytování pečovatelských úkonů. V případě, že službu není možno zavést, jsou koordinátorky povinny poskytnout příslušné osobě kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb.

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele.

## Metody práce

Organizace má vypracovány postupy práce pro všechny poskytované úkony tak, aby byla zjištěna požadovaná kvalita služby. Pečovatelská služba poskytuje poradenství a informační servis, individuální přístup a práci s klientem a místní šetření v místě bydliště.

## Vyřizování stížností

Uživatel má právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost mohou podat i rodinní příslušníci, případně další osoby. Stížnost je možné podat osobně, telefonicky, elektronicky či písemně kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby, koordinátorce nebo ředitelce organizace. Stížnost může být rovněž vložena do schránky pro podávání stížností umístěné v přízemí DPS U Stanice 5 nebo DPS Šlejnická 5, Praha 6. Organizace respektuje i anonymní stížnosti a zabývá se jejich obsahem.

Stížnost musí být prošetřena, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, uvědomí Pečovatelská služba Prahy 6 stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. V případě oprávněných stížností stanoví ředitelka Pečovatelské služby Prahy 6 nápravná opatření. Stěžovatel je současně poučen o možnosti odvolání proti výsledku šetření ke zřizovateli ÚMČ Praha 6, Čs. Armády 23, Praha 6. Stěžovatel má možnost obrátit se i na následující organizace, např. na: Kancelář Veřejného ochránce práv: adresa: Údolní 39, 602 00 Brno tel.: (+420) 542 542 777, Český helsinský výbor adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, nebo tel.: (+420) 257 221 141, na Asociaci občanských poraden adresa: Tachovské náměstí 3, 130 00 Praha 3. tel.: (+420) 222 780 599, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, telefon 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

## Ukončení služby

V souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby může být Smlouva ukončena následujícími způsoby:

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran ke dni, na kterém se Poskytovatel a Uživatel dohodli.
2. Smlouva je bez dalšího automaticky ukončena v následujících případech, o nichž je pořízen písemný záznam:
  - ke dni úmrtí Uživatele
  - ke dni, kdy Poskytovatel pozbude oprávnění poskytovat sociální službu
  - ke dni, kdy se Uživatel natrvalo přestěhoval do nového místa trvalého bydliště, které je mimo územní obvod Městské části Prahy 6
  - ke dni, kdy se Uživatel trvale odstěhoval do pobytového zařízení sociálních služeb.
3. Uživatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu. Uživatel je povinen výpověď učinit písemně a před ukončením Smlouvy vyrovnat všechny svoje závazky. Výpovědní lhůta činí 5 pracovních dnů a běží od prvního dne následujícího po dni doručení výpovědi.
4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu výhradně z těchto důvodů:
  - Uživatel přestal patřit do cílové skupiny nebo již není dána sociální potřebnost Uživatele (jeho sociální situace je příznivá)
  - Nevyužívá-li Uživatel více jak 6 měsíců úkony pečovatelské služby dle této Smlouvy, a to bez vážného důvodu. Podle tohoto bodu se nepostupuje v případě, je-li důvodem nevyužívání služeb pobyt v nemocnici.
  - Jestliže Uživatel opakovaně přes předchozí upozornění porušuje povinnosti vyplývající pro něho z této Smlouvy závažným způsobem, např. nezaplatí úhradu za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc, ačkoliv byl k tomu prokazatelně vyzván a na možnost výpovědi upozorněn
  - Nedodrží-li Uživatel Vnitřní pravidla nebo porušuje Smlouvu v dalších ustanoveních, např. pro nevhodné chování Uživatele vůči zaměstnanci PSP6, které je způsobilé vést k narušení jeho cti či pověsti popř. ke snížení jeho lidské důstojnosti apod., a to přes písemné upozornění na nedodržování pravidel a možnost výpovědi ze strany Poskytovatele
5. Poskytovatel je povinen výpověď učinit písemně. Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany Poskytovatele z důvodů uvedených odstavci 3. tohoto článku činí 10 pracovních dní a běží od prvního dne následujícího po dni doručení výpovědi Uživateli.
6. Poskytovatel může vypovědět Uživateli tuto Smlouvu s okamžitou platností z důvodu, kdy bude Uživatel bezprostředně ohrožovat zdraví či/a život zaměstnanců Poskytovatele.
7. Uživatel má i po ukončení poskytování sociální služby právo na poskytnutí základního sociálního poradenství.

## Úhrady za služby

Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění p.p., a to sazebníkem Pečovatelské služby Prahy 6 pro jednotlivé úkony. Pokud poskytování úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Uživatel je povinen platit úhradu za poskytovanou pečovatelskou službu nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla pečovatelská služba poskytnuta, a to s výjimkou ceny obědů, kdy je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli platbu za obědy předem, nejpozději k 15. dni daného měsíce. Cena obědu je stanovena dodavatelem.

Pečovatelská služba se poskytuje v zákonem vymezených případech bez úhrady. Zájemce o pečovatelskou službu, kterému jsou na základě ustanovení § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovány základní činnosti pečovatelské služby bezplatně, předkládá při sepsání smlouvy doklad osvědčující jeho nárok na bezplatnou pečovatelskou službu.

## Další doplňující informace

Pečovatelka používá elektronickou čtečku dat, pomocí které snímá kód přidělený ke každému úkonu, který poskytuje Pečovatelská služba. Tato čtečka zaznamenává čas zahájení a čas ukončení poskytované služby.

## Prostory, materiální a technické vybavení

Všechny prostory Pečovatelské služby Prahy 6 jsou pronajaty a spravovány prostřednictvím správní firmy SNEO a jsou majetkem Městské části Praha 6. Zázemí peč. služby je soustředěno v nebytových prostorách v Břevnovské 1691/4 v Praze 6. Zde je kancelář ředitele organizace, kanceláře koordinátorek a soc. pracovnice, kancelář vedoucího autoprovozu a kancelář ekonomky/účetní. Je zde také denní místnost pro zaměstnance. Kanceláře jsou vybaveny výpočetní technikou a přístupem k internetu.

Domy s Pečovatelskou službou Šlejnická 5, Praha 6 a U Stanice 5, Praha 6 (dále jen „DPS“) jsou v majetku Městské části Praha 6, která PSP6 pronajímá nebytové prostory - zázemí pro pečovatelky, výdejny obědů a jídelny a dále koupelny, v nichž je realizována hygienická péče klientům, kteří si nemohou celkovou koupel z různých důvodů provést doma. I v těchto DPS vykonává PSP6 pouze terénní pečovatelskou službu, která je poskytována v bytech klientů (jejich domácnostech), kteří mají uzavřenou nájemní smlouvu s Městskou částí Praha 6.

Pracovníkům pečovatelské služby jsou v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků, poskytovány k používání ochranné pracovní prostředky, mycí, čisticí a dezinfekční prostředky.

Dne: 30.12.2020

Zpracovala: JUDr. Lucie Trnková, ředitelka Pečovatelské služby Praha 6