



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

-Aktualizace k 1.1.2026

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

I. Základní informace

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování kvalitních služeb v souladu s principy, které si Pečovatelská služba Prahy 6 stanovila tak, aby bylo naplněno její poslání. Vnitřní pravidla jsou závazná pro uživatele pečovatelské služby a pro všechny její zaměstnance.

Poslání:

Posláním Pečovatelské služby Prahy 6 (dále jen „PSP6“), je umožnit seniorům a zdravotně postiženým občanům, kteří žijí v domácnostech a rodinách a jsou odkázáni na pomoc jiných osob, aby mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí a trávit svůj čas tam, kde jsou zvyklí, aniž by byla snížena kvalita jejich života. Pečovatelské služby jsou vykonávány kvalifikovaným personálem, který jedná vždy v zájmu uživatele a aktivně rozvíjí spolupráci s jeho rodinou.

Cílová skupina uživatelů:

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

Místo a čas poskytování služby:

Služby sjednané podle smlouvy se poskytují obyvatelům žijícím na území Městské části Praha 6, a to v domácnostech uživatelů, příp. mimo jeho domácnost na území Městské části Prahy 6 a v domech s pečovatelskou službou (U stanice 5, Liboc, Praha 6, Šlejnická 5, Praha 6).

Pečovatelská služba je poskytována **od 7.00 do 19.00 hodin** každý pracovní den (mimo státní svátky) a **o víkendech od 7:00 do 15:30 (mimo státní svátky).**



Pečovatelská služba se poskytuje:

Pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob.

Pečovatelská služba se neposkytuje:

Osobám, které nemají sníženou soběstačnost a jejichž situace nevyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba není poskytována bez dalšího pouze na základě seniorského věku, ale vždy musí být u zájemce sociálním šetřením shledána nepříznivá sociální situace, resp. snížená soběstačnost. Zároveň nenahrazuje při poskytování péče rodinu, která má povinnost péči příbuzné osobě poskytnout. Pečovatelská služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby mohl zájemce takové služby využívat.

Principy poskytování pečovatelské služby:

- partnerský přístup a vzájemná spolupráce
- respektování osobnosti
- respektování vlastní vůle uživatele
- pomoc vytvářet domov
- ohleduplný přístup k osobám se zdravotním postižením
- informovanost

Postup při podání žádosti o zavedení služby:

Zájemce podává žádost o zavedení pečovatelské služby na předepsaném tiskopise s vlastnoručním podpisem. K žádosti doloží platný průkaz totožnosti.

Tiskopis žádosti o zavedení pečovatelské služby a další informace je možné získat přímo **v sídle pečovatelské služby**, tj. v Břevnovská 4, Praha 6, nebo na internetových stránkách www.psp6.cz

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

Sjednání realizace služby:

Po obdržení žádosti o zavedení služby či na základě telefonické domluvy sociální pracovnice provede sociální šetření v domácnosti žadatele. Četnost a rozsah služeb jsou sjednány s žadatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a budou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb žadatele, s ohledem na provozní, kapacitní a personální možnosti poskytovatele. Žadatel je seznámen se smlouvou, ceníkem úhrad za služby a se způsobem podávání a vyřizování stížností.

Pečovatelská služba je vždy poskytována na základě žádosti žadatele, tedy potenciálního uživatele, nikoli rodiny. Žadatel má vždy právo se samostatně rozhodnout a PSP6 naplňuje jeho přání. Při zavedení péče je vždy dbáno na podporu samostatnosti uživatele, je mu poskytována péče pouze do té míry, aby se zvyšovala jeho soběstačnost, v opačném případě by byla vytvářena závislost na sociální službě.

Na základě tohoto šetření bude sepsána Smlouva o poskytování pečovatelské služby, ve které jsou specifikovány bližší podmínky poskytování služeb. Koordinátorka zodpovídá za informovanost uživatele o pravidlech poskytování pečovatelských úkonů.

Uživatel pečovatelské služby je povinen zajistit při jejím výkonu nezbytnou součinnost, a to včas oznamovat požadavky na pečovatelskou službu, resp. její změnu, vytvořit podmínky pro výkon pečovatelské služby a poskytovat potřebné prostředky vlastní domácnosti k provedení pečovatelské služby.

V případě, že službu není možno zavést má PSP6 zavedena pravidla pro odmítnutí zájemců a sociální pracovnice je povinna poskytnout příslušné osobě kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb. Žádosti o zavedení pečovatelské služby, které nebylo možno realizovat jsou zapsány v evidenci žadatelů.

Sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno již při prvním kontaktu se zájemcem nebo v rámci tzv. sociálního šetření a poté vždy podle potřeby v průběhu poskytování služby. Základní sociální poradenství může být poskytováno i pečujícím osobám. V základním sociálním poradenství mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviu dovedností pečujících osob pro zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci. Dle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách je poskytováno vždy zdarma.

Základní pojmy:

- **Klíčový pracovník:**

Pracovník v sociálních službách (dále jen „pečovatel/ka“), který k uživateli zpravidla dochází. Její/jeho hlavní pracovní náplní a úkolem je poskytovat uživateli řádně a včas sjednané služby, koordinovat služby poskytované uživateli, iniciativně si všimnout jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. V době nepřítomnosti klíčového pracovníka (nemoc, dovolená) zajišťuje poskytování služeb zastupující pečovatelka.

Pečovatelka zaznamenává provedené úkony pečovatelské služby pomocí mobilního telefonu- čtečky QR kódů příp. elektronické čtečky. Každý uživatel má svoji sadu kódů – dle rozsahu smluvených úkonů. Kódy budou umístěny na smluveném místě v domácnosti uživatele.

- **Individuální plán:**

Písemný dokument, v němž se zaznamenává konkrétní způsob a průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů uživatele. V individuálním plánu každého uživatele jsou zaznamenávány a zohledňovány jeho potřeby a přání a následný způsob realizace pomoci. Zároveň je zde popsána jeho soběstačnost v konkrétních úkonech a přesný popis průběhu péče u uživatele. Tento plán sestavuje s uživatelem sociální pracovnice PS při první návštěvě nebo nejpozději do 1 měsíce od uzavření smlouvy. Individuální plánování probíhá formou rozhovoru a jeho účelem je zjistit, co uživatel potřebuje, co si přeje. Způsob poskytování péče je stvrzen podpisem uživatele a řídí se jím vždy všichni zaměstnanci. Individuální plán nemusí být uživatelem podepsán, jestliže tomu neodpovídá jeho mentální úroveň, když je nevidomý nebo není schopen hýbat rukama. Způsob provedení péče musí být až na výjimky poskytováno na základě souhlasu uživatele, jestliže uživatel nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav vyslovit souhlas s poskytováním služeb, vyžaduje se souhlas osoby určené klientem, není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, manžela nebo registrovaného partnera, není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, vyžaduje se souhlas potomků, není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, vyžaduje se souhlas jiné osoby blízké způsobilé k právních úkonům, pokud je známa.

Individuální plán bude s uživatelem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován, a to minimálně jednou za dvanáct měsíců, případně při změně zdravotního stavu, sociálního prostředí, rozsahu poskytovaných služeb apod.

II. Obecná pravidla při poskytování pečovatelské služby:

- Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu uživatelům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a nejsou si schopni pomoc zajistit vlastními silami nebo prostřednictvím rodiny.
- Pečovatelská služba nenahrazuje povinnosti členů rodiny ani veřejně a komerčně dostupné zdroje pomoci resp. komerční služby (dovoz oběda, úklid, nákupy on – line apod.)
- Uživatel je povinen zajistit součinnost při poskytování pečovatelské služby a ve své domácnosti zajistit vhodné podmínky pro poskytování pečovatelské služby tak, aby byla zajištěna bezpečnost a ochrana zdraví uživatele i pracovníků PSP6 (např. je povinen zabezpečit potencionálně agresivní zvířata, zajisti si vhodné kompenzační pomůcky – madla, polohovací lůžko, mobilní WC apod.).
- V případě, že je u uživatele podezření na zneužívání alkoholu, může pečovatelka po domluvě s koordinátorkou či vedením organizace poskytnutí služby odmítnout, o čemž bude uživatel písemně informován.
- Provádět pečovatelské služby v domácnosti lze jen za přítomnosti uživatele.
- Odhlášení či přihlášení potřebné péče, jakož i odhlášení/přihlášení obědů a vyřízení vyzvednutí e-receptu musí uživatel vždy činit prostřednictvím příslušné koordinátorky (nikoliv prostřednictvím klíčového pracovníka)
- Uživatel má povinnost oznámit sociální pracovníci při sociálním šetření, zda využívá ještě jiné sociální služby od jiného poskytovatele služeb, a to i při jejich následném sjednání a je povinen sdělit informace o rozsahu využívání těchto služeb (toto je v zájmu uživatele a to z důvodu, že pokud by byla poskytována pečovatelská služba více poskytovateli v součtu v rozsahu vyšším než 80 hod měsíčně, činí odměna za poskytované služby sníženou sazbu).
- Pracovník PSP6 se před vstupem do domácnosti uživatele prokáže služebním průkazem s fotografií opatřeného razítkem PSP6.

- Pečovatelka je oprávněna poskytnutí sjednaného pečovatelského úkonu ad hoc odmítnout z těchto důvodů:
 - Bezpečnostních: např. nejsou-li elektrické spotřebiče v souladu s bezpečnostními předpisy, hrozí-li zdravotní riziko pečovatelce nebo uživateli- např. uživatel je postižen infekční chorobou, není-li zvíře v domácnosti dostatečně zabezpečené a hrozí nebezpečí pokousání. Dále z důvodu, je-li uživatel pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek nebo je agresivní (slovně nebo fyzicky pečovatelku napadá). Nevyhovuje-li domácnost zcela zjevně základním hygienickým podmínkám- např. nadměrné shromažďování věcí, které je způsobilé ohrozit zdraví pracovníka a bezpečnost práce, štěnice, blechy a jiný hmyz, velmi zanedbaná domácnost apod.
 - nedodržení vnitřních pravidel ze strany uživatele: např. uživatel nebude mít v konkrétním případě přichystány nezbytné pomůcky pro zajištění úkonu, jako např. hygienické potřeby k úkonu osobní hygieny nebo čisticí prostředky k úkonu běžný úklid domácnosti, neposkytne-li finanční hotovost na nákup apod.

Pečovatelka vždy o odmítnutí úkonu informuje svou nadřízenou vedoucí koordinátorku či/a sociální pracovníci či/a manažera kvality a vedoucího přímé péče, kteří provedou elektronický záznam a nadále s uživatelem či/a jeho rodinou spolupracují na odstranění příčin tak, aby požadované úkony mohly být provedeny bez zbytečného odkladu po zajištění vhodných podmínek pro poskytování péče.

Pečovatelka neprodleně učiní o odmítnuté službě také záznam, ve složce s individuálním plánem uživatele, který stvrdí svým podpisem.

V případě, že úkon odmítne uživatel, pak tuto skutečnost pečovatelka zapíše do dokumentu Odmítnutí péče, který má uložený vždy v obálce uživatele. Zapíše datum odmítnutí, jeho důvod a předá tento záznam k podpisu uživateli. Zároveň informuje svou nadřízenou vedoucí koordinátorku či/a sociální pracovníci, která provede elektronický záznam a nadále s uživatelem či/a jeho rodinou spolupracuje na odstranění příčin tak, aby požadované úkony mohly být provedeny bez zbytečného odkladu po zajištění vhodných podmínek pro poskytování péče.

III. Základní činnosti a poskytované úkony:

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** Pečovatelka je nápomocna při podávání stravy.

Povinnosti uživatele: Aktivní spolupráce s pečovatelkou. Uživatel má připraveno nádobí na stravu.

Povinnosti pečovatelky: Dá stravu na talíř. Podá připravenou stravu, nápoj. Sousta i rychlost podávání přizpůsobí uživateli a po skončení podávání stravy či nápoje nádobí odloží na předem určené místo nebo nádobí umyje.

- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Tento úkon zahrnuje pomoc při převlékání z nočního prádla do denního a naopak, oblékání při pomoci s hygienou a pomoc při manipulaci se speciálními pomůckami (ortéza, korzet, plenkové kalhotky apod.). Pečovatelka dohlíží na správné provedení tohoto úkonu a podle potřeby s ním pomáhá.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka vypomůže s oblékáním (svlékáním) oděvů a obutím (zutím) obuvi. Svlečnuté oděvy odloží na předem určené místo. Pokud uživatel nemá rodinu, provede pečovatelka úkon včetně nachystání čistého oblečení a úklidu špinavého.

Povinnosti uživatele: Má nachystáno (např. rodinou) čisté oblečení popř. pomůcky, se kterými potřebuje pomoci (např. stahovací punčochy, protězu atd.).

- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostředí**

Pečovatelka je nápomocna při pohybu uživatele s využitím zachovaných schopností uživatele, kterého podporuje při jeho aktivitě.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka doprovodí uživatele na WC, do koupelny atd. Poskytne mu potřebnou oporu. Jedná se o doprovod pouze v domácím prostředí. Pečovatelka je nápomocná při pohybu s využitím zachovaných schopností uživatele.

Povinnosti uživatele: Používá-li uživatel speciální pomůcky (např. francouzské hole, chodítka) je povinen je používat i při poskytování úkonu pečovatelkou.

- **Pomoc při přesunu na vozík, lůžko**

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka pomůže za aktivní spolupráce uživatele (a popř. i rodiny) při přesunu. Není možné vyžadovat po pečovatelce „přenesení“ nespolupracujícího uživatele nebo uživatele s nadměrnou tělesnou hmotností. Jedná se pouze o „pomoc při přesunu“.

Povinnosti uživatele: Úkon je poskytován pouze u uživatele, který je schopen aktivní spolupráce s pečovatelkou. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován tehdy, pokud má uživatel domácnost vybavenou vhodnými kompenzačními pomůckami, zvedákem apod. případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník).

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Úkony osobní hygieny zahrnují mytí rukou, obličeje, hrudníku, česání vlasů, čištění zubů či zubní protézy, péče o dutinu ústní. U imobilních uživatelů se úkon rozšiřuje na intimní hygienu a u inkontinentních uživatelů na výměnu hygienických pomůcek. Úkon zahrnuje též pomoc při celkové koupeli či sprchování a ošetření pokožky těla ochrannou kosmetikou, prevenci opruzenin a proleženin. Uživateli se holí pouze tváře a krk, z bezpečnostních důvodů vždy pomocí elektrického holicího strojku. Koupel probíhá buď v domácnosti uživatele, nebo v mycích centrech v domech s pečovatelskou službou. Uživatel používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka doprovodí uživatele do koupelny. Nastaví teplotu vody, pomůže s namydlením (pokud uživatel na určitá místa nedosáhne např. záda) a s opláchnutím. Pomáhá při osušení osuškou (ručníkem). Ukládá použité pleny, špinavé oblečení do předem připraveného obalu (koše) na určené místo. V rámci tohoto úkonu může pečovatelka pomoci také s čištěním zubů a zubní protézy. Pečovatelka je povinna používat jednorázové rukavice.

Mytí v koupelně

Pečovatelka omyje nejdříve obličejovou část, poté tělo, nakonec intimní partie uživatele – pokud toho sám není schopen. Osuší jej a dle přání uživatele namaže krémem apod. Poté pomůže s oblékáním. Použité inkontinenční pomůcky dá na určené místo nebo vynese do popelnice. Jsou-li na kůži patrné defekty (proleženiny), může být provedení úkonu odmítnuto a doporučeno lékařské ošetření.

Povinnosti uživatele: Uživatel je povinen mít nachystáno k tomuto úkonu hygienické potřeby (mýdlo, tekutý gel, 2ks žínky – na obličej a tělo, popř. houbu, jednorázové vlhčené ubrousky atd.), protiskluzovou podložku (nebo sedačku do vany), osušku. Vhodná jsou madla. Pokud je uživatel schopen, tak se aktivně do úkonu zapojí. Pokud mu zdravotní stav umožňuje – intimní části si myje sám.

Mytí na lůžku

Mytí na lůžku probíhá pouze u imobilních uživatelů. Uživatel, resp. rodina zajistí dobrý přístup k lůžku, tzn. přístup min. ze tří stran. Úkon se poskytuje pouze na polohovacím lůžku. Pečovatelka nejprve omyje uživateli obličejovou část, poté sundá inkontinenční pleny a suchou utěrkou odstraní zbytek stolice – následně může použít pěnu na intimní hygienu. Použité inkontinenční pomůcky a utěrky vhodí do předem připraveného sáčku. Postupně omyje horní část těla, intimní partie a spodní část těla. Uživatele usuší, poté namaže hydratačním krémem, pokud si to přeje a použije krém proti opruzením/proleženinám. Oblékne čisté inkontinenční pomůcky a oblečení.

Povinnosti uživatele: Uživatel, který používá inkontinenční pomůcky, bude mít na použité přichystán obal, na předem určeném místě. Uživatel je povinen mít nachystáno k tomuto úkonu hygienické potřeby (mýdlo, tekutý gel, 2ks žínky – na obličej a tělo, jednorázové vlhčené ubrousky atd.), papírové utěrky, lavor nebo dřez, igelitový sáček, nové inkontinenční pomůcky a suchý ručník nebo osušku.

- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka není profesionálka v tomto oboru, proto provede pouze základní péči o vlasy (mytí, česání, foukání) a nehty (stříhání, pilování) na rukou. Pečovatelka může odmítnout úkon provést, pokud usoudí, že by úkon mohl ohrozit uživatele na zdraví, poté může pomoc zajistit odbornou péčí (pedikúra, manikúra).

Povinnosti uživatele: Uživatel dá k dispozici své nůžky, pilník atd. Při mytí vlasů na lůžku poskytně lavor/dřez.

Uživatel zváží a bere na sebe případná rizika spojená s jeho zdravotním stavem. (Diabetici-možnost ranky a špatného hojení).

- **Pomoc při použití WC**

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka doprovodí uživatele na WC nebo jej usadí na toaletní křeslo.

Obsah poté vyleje do WC, nádobu umyje a vydezinfikuje, vrátí na původní místo.

Součástí úkonu je i pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek.

Povinnosti uživatele: Uživatel dojde s pomocí pečovatelky na WC popř. toaletní křeslo.

Má dezinfekční prostředky na umytí toalety nebo nádoby.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- **Dovoz oběd**

Jedná se o službu, která je poskytována uživatelům, kteří nejsou schopni, z důvodu snížené soběstačnosti, si zajistit stravu sami a není pro ně dostačující využívat služeb od běžně dostupných soukromých firem nebo není možná pomoc rodiny.

Obědy se uživatelům rozváží v pracovní dny v rozmezí od **10,00 do 14.00 hodin**, v nerezových třídílných jídlonosičích uložených v termoobalech, které jsou majetkem Pečovatelské služby. Jídlonosiče jsou uživateli zdarma vypůjčeny na základě smlouvy a potvrzení o předání jídlonosičů. Pokud má uživatel sjednány obědy také na víkendy, pak mu jsou dováženy s pátečním obědem v jednorázovém obalu.

Strava je zajišťována dodavatelsky z Menzy Strahov. Uživatel má možnost volby mezi normální a odlehčenou stravou. *Za kvalitu jídla a splnění všech norem s přípravou jídla souvisejících odpovídá konkrétní dodavatel. Strava je určena k přímé spotřebě. Poskytovatel odpovídá pouze za řádnou přepravu jídla od dodavatele k příjemci služby.*

Doba dovozu oběda je závislá na lokalitě bydliště uživatele a dopravní situaci. Čas dovozu oběda se může změnit, např. při změně trasy rozvozu. V takovém případě je uživatel včas předem informován. Z organizačních důvodů nelze uživateli individuálně upravovat čas dovozu podle jeho přání.

Každý uživatel má zapůjčeny dvě sady jídlonosičů s termoobalem, každá součást je opatřena jménem uživatele. Jídlonosič musí uživatel vracet vždy čistý a řádně umytý beze zbytků jídla a v nepoškozeném stavu. Všechny součásti jídlonosiče jsou označeny uživatelským jménem, aby nedošlo k záměně. V případě poškození či ztráty zapůjčeného jídlonosiče je uživatel povinen uhradit vzniklou škodu.

Při dovozu obědů je nezbytný kontakt s uživatelem, jakožto uživatelem sociální služby. Uživatel může ke dveřím dojít sám a oběd od posádky převzít. Pokud je uživatel imobilní či z nějakého jiného důvodu není schopen chůze ke dveřím, pak je nutné předat klíč od bytu posádce, která bude oběd donášet až do bytu na předem určené místo.

Na víkendy či státní svátky je možný dovoz chlazeného jídla v jednorázovém obalu, přičemž zde je PS pouze zprostředkovatelem dovozu jídla a je vždy uzavřena samostatná Smlouva o zajištění dodání chlazených jídel v jednorázovém obalu. Chlazené jídlo bude Uživateli dodáno v rámci stejného dovozu a vždy spolu s dovozem oběda v jídlonosiči, a to v pátek, případně v den předcházející státnímu svátku, v rozmezí 10-14 hod, a to výlučně společně s obědem v jídlonosiči, který je zajišťován v rámci pečovatelských služeb. Bližší podrobnosti jsou upraveny ve Smlouvě o zajištění dodání chlazených jídel v jednorázovém obalu.

Odhlášení obědů: Uživatel může odhlásit obědy nejpozději jeden pracovní den předem, a to vždy do 7.45 hod. telefonicky na tel.: 736 489 332. V případě že uživatel odhlásí oběd po tomto termínu, oběd propadá a bude mu účtována celá částka za oběd, ale nebude účtován jeho dovoz. Pokud chce uživatel změnit typ stravy, musí kontaktovat koordinátorku a toto oznámit. Změna je provedena od následujícího měsíce.

Cena za oběd a dovoz obědů je dle platného ceníku, který je uveden na webových stránkách Pečovatelské služby www.psp6.cz. Je zde uveden i jídelníček na aktuální a následující týden.

Povinnost uživatele: Uživatel je povinen zabezpečit domácí zvířata, tak aby nebyla pečovatelka v ohrožení. Má nachystaný, **umytý a sestavený (ze všech částí) jídlonosič z předešlého dovozu**. Pokud má přihlášen oběd a nebude zastižen ve své domácnosti a předem nenahlásí, kde oběd zanechat (u dveří bytu, u sousedů atd.), nebude oběd doručen. Uživatel jej dostane k úhradě. Při nutnosti pomoci s otevřením jídlonosiče nebo nachystáním jídla na talíř – nutno sjednat úkon „pomoc při podání stravy“. Jídlonosiče nejsou určeny k ohřevu stravy. Uživatel si oběd vždy – pokud není předem nahlášená výjimečná situace – přebírá osobně od posádku u dveří do bytu. Pokud převzetí není schopen, pak je povinen předat klíče od bytu PSP6 a posádka jej bude vždy přenášet na předem určené místo uvnitř domácnosti. Vždy je nutné, aby docházelo k osobnímu kontaktu s posádkou, jelikož se jedná o sociální službu.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka doveze oběd v jídlonosiči a předá jej uživateli osobně v bytě či u dveří bytu a převezme od něj čistý jídlonosič z předešlého dovozu.

Neotvírá-li uživatel při příjezdu pečovatelky, pak pečovatelka prostřednictvím koordinátorky se pokusí kontaktovat uživatele telefonicky, poté kontaktuje rodinné příslušníky, popř. jiné kontaktní osoby, jejichž kontakt uživatel pro tyto případy uvedl při zavádění pečovatelské služby. Nejistí-li se ani při vynaložení nezbytné péče, kde se uživatel nachází a koordinátorka vyhodnotí-li situaci jako nebezpečnou pro život či zdraví uživatele – povolá záchranné složky, které domácnost uživatele na jeho náklady otevřou.

- **Donáška jídla**

Jedná se o donášku jídla ze stravovacího zařízení v nejbližším okolí bydliště uživatele.

Povinnost uživatele: Uživatel si sám v tomto zařízení dojedná stravu a nádoby vhodné na donášku (uzavíratelné, pevné).

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka nejprve vyzvedne nádoby u uživatele a poté dojde pro jídlo.

- **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Pečovatelka je nápomocna při přípravě stravy

Povinnosti uživatele: Uživatel má nakoupené potřebné suroviny, má nádobí a bezpečné kuchyňské elektrospotřebiče na ohřev a vaření.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka pomáhá při přípravě jídla na talíř, tácek nebo pití k okamžité spotřebě. Použije připravené produkty k ohřátí nebo jednoduché přípravě (např. instantní kaše, čaj).

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** Pečovatelka je nápomocna při podávání stravy.

Povinnosti uživatele: Aktivní spolupráce s pečovatelkou. Uživatel má připraveno nádobí na stravu.

Povinnosti pečovatelky: Dá stravu na talíř. Podá připravenou stravu, nápoj. Sousta i rychlost přizpůsobí uživateli a po skončení podávání stravy či nápoje. Použité nádobí odloží na předem určené místo nebo nádobí umyje.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Úklid se provádí zásadně jen za přítomnosti uživatele a jen v místnostech, které využívá pouze uživatel, nikoliv v místnostech, které využívají také rodinní příslušníci apod. Dále se úklid neprovádí ve výškách. Běžný úklid nepřesahuje 60 min a není možné ho zaměňovat za velký úklid ani ho zaměňovat za úklid velmi zanedbaných prostorů. Pečovatelská služba je sociální službou a nemůže tak ze své podstaty poskytovat úklid v takovém rozsahu jako komerční úklidové služby.

Pro uživatele s velmi zanedbanou domácností může PSP6 zprostředkovat úklid externí úklidovou firmou, kterou si uživatel platí zvlášť, a to z vlastních zdrojů. Z bezpečnostních důvodů je zakázáno používat následující přípravky: SAVO, Fredy, Krtek a obdobné čističe odpadu a dále pak louh.

Povinnosti pečovatelky: K běžnému úklidu patří – vyluxování, utření prachu, umytí nádobí, dřezu, umyvadla, vany, úklid různých předmětů (šatstva, letáků atd.), vynesení odpadků, vytírání, ustlání a převlečení postele, zametání, vše v jedné místnosti, kterou uživatel běžně užívá. Dále úklid kuchyně, WC a koupelny.

Povinnosti uživatele: Uživatel zajistí mycí a čisticí prostředky (kbelík, hadry, smeták atd.) elektrické spotřebiče (vysavač) a odpovídá za jejich funkčnost a bezpečnost. Pokud uživatel čisticí prostředky nemá, domluví se s pečovatelkou a ta mu je nakoupí. Nákup prostředků je pak účtován jako běžný nákup. Jeli domácnost velmi zanedbaná (např. jestliže se v bytě uživatele nachází staré a nepotřebné věci, odpadky, zvířecí výkaly, domácnost je zamořena hmyzem nebo hlodavci) je nezbytné, aby nejprve uživatel ve spolupráci se svou rodinou nebo prostřednictvím úklidové firmy zajistil velký úklid tak, aby byla domácnost připravena pro poskytování pečovatelské služby. Pečovatelka musí mít pro výkon služby zajištěné bezpečné prostředí a dostatečný prostor.

- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

Pečovatelská služba velký úklid přímo neposkytuje, ale poskytuje pomoc při jeho zajištění spočívající v poskytnutí kontaktů na komerční úklidové firmy v případě žádosti uživatele. Ve výjimečných případech je možné poskytnout dozor pečovatelky nad velkým úklidem, v případě, že sám uživatel toto nezvládne a nemá nikoho blízkého, kdo by mu pomohl.

- **Donáška vody**

Povinnosti uživatele: Úkon je poskytován pouze uživatelům žijícím osaměle a po prošetření nutnosti úkon poskytnout (v bytě není vodovod). Uživatel nachystá uzavíratelné nádoby.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka donese vodu do bytu, kde voda není, z nejbližšího zdroje, vyhovujícího hygienickým předpisům.

- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva**

Povinnosti uživatele: Úkon je poskytován pouze uživatelům žijícím osaměle a po prošetření nutnosti úkon poskytnout (např. v domě není topení plynovým, el. kotlem nebo přímotopy). Uživatel – musí mít zásobu otopu, dále musí mít a doložit řádně revidované spalinové cesty a musí zaškolit pečovatelku, jak s topným zařízením zacházet.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka zatopí v kamnech a připraví otop (vše za účelem zahřátí místnosti, kde se uživatel nachází) popř. přiloží otop v již rozdělaném ohništi. Popř. přichystá otop uživateli, který si topí v kamnech sám (tzn. donese kbelík dřeva, uhlí či jiného otopu do místnosti, nikoli úklid otopu ze zahrady do sklepních prostor).

- **Běžné nákupy a pochůzky**

= nákup potravin a drobného spotřebního zboží max. 5 kg

Nákup je prováděn v obchodě, který je nejbližší bydlišti uživatele. V případě nedostatku personálu uživatel předá zálohu a seznam na nákup min. 1 den předem a nákup mu je v takovém případě zajištěn v obchodech nejbližší sídla pečovatelské služby a dovezen v rámci dovozu obědů. V případě, že je u uživatele podezření na zneužívání alkoholu, může pečovatelka po domluvě s koordinátorkou či vedením organizace nákup alkoholu odmítnout, o čemž bude uživatel písemně informován. Povinnosti uživatele: **Nákup:** uživatel předá seznam nákupu a finanční hotovost. Poté si nákup a zůstatek hotovosti přebere. Uživatel a pečovatelka vždy při přebírání a vracení finanční hotovosti vše řádně přepočítají a odsouhlasí zápisem do formuláře na nákupy. **Pochůzky** – uživatel sdělí pečovatelce, co má za něj vyřídit. Např. má objednaný recept na léky u svého lékaře, potřebuje zaplatit inkaso na poště – nachystá složenku a hotovost, potřebuje, vyzvednou léky v lékárně – nachystá recept a hotovost atd.

Povinnosti pečovatelky: **Nákup:** Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků uživatele. Při nákupu respektuje přání uživatele. Pečovatelka převezme, popř. pomůže se sepsáním seznamu nákupu a finanční hotovost. **Pochůzky:** Pečovatelka zajde k lékaři, na poštu, úřad, pro recepty nebo pomůcky atd.

- **Velký nákup**

= nákup potravin a drobného spotřebního zboží max. 15 kg

V případě, že je u uživatele podezření na zneužívání alkoholu, může pečovatelka po domluvě s koordinátorkou či vedením organizace nákup alkoholu odmítnout, o čemž bude uživatel písemně informován.

Povinnosti uživatele: Uživatel předá seznam nákupu pečovatelce. Není-li toho schopen nebo potřebuje pomoc, vytvoří jej společně. Uživatel předá pečovatelce odpovídající finanční hotovost. Poté si nákup a zůstatek hotovosti přebere. Uživatel a pečovatelka vždy při přebírání a vracení finanční hotovosti vše řádně přepočítají a odsouhlasí zápisem do formuláře na nákupy.

Povinnosti pečovatelky: Pečovatelka nakoupí **nanejvýš ve dvou obchodech nejbližších domácnosti uživatele** (není možné nakupovat podle akčních letáků). Jedná se o nákup od 5-15 kg (pití, konzervy, brambory, ovoce, mléka) nebo o vybavení domácnosti, či nákup drogerie, textilu apod.

- **Praní a žehlení ložního a osobního prádla**

Povinnosti uživatele: Prádlo, které se předává do prádelny Pečovatelské služby, musí být označeno jménem uživatele. K prádlu se připojí soupiska se jménem a adresou uživatele. Prádlo se vkládá do pevné tašky. Svoz prádla probíhá každou 1x týdně zpravidla v odpoledních hodinách.

Povinnosti pečovatelky: Řádně veškeré prádlo vyprat a vyžehlit a nepoškozené předat zpět uživateli. Pečovatelka neodpovídá za mechanické poškození staršího prádla. Jedná se o běžné praní prádla, nikoliv odstraňování skvrn. Vyprané a vyžehlené prádlo je vráceno zpět uživateli nejpozději do 10 dnů od jeho převzetí. Pere se v pračkách dle etiket uvedených na prádle, nejedná se o chemické čištění, to je třeba si zajistit v čistírně.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- **Doprovod do škol, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce veřejné služby**

Pečovatelská služba zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb, např. doprovod k lékaři a instituce poskytující veřejné služby. Doprovod lze uskutečnit pěšky, MHD, vozem taxi služby atp. Způsob dopravy si zajistí uživatel sám. V případě využití taxi hradí celou částku uživatel. Termín a čas doprovodu je třeba domluvit s dostatečným předstihem. Doprovod je zajišťován pouze na území Prahy 6.

Povinnosti uživatele: Nutno požádat s dostatečným časovým předstihem (zpravidla týden dopředu). Dopravu zajistí a hradí uživatel (např. taxi).

Povinnosti pečovatelky: Zajistit řádný doprovod včetně pomoci s vyřízením případných potřeb uživatele u lékaře, orgánů veřejné moci atd. Možnost odmítnutí úkonu z technických, časových a personálních důvodů.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

- Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost uživatele, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout uživateli pocit jistoty a stability. Smyslem úkonu je zajistit bezpečí uživatele a zároveň mu usnadnit a zpříjemnit jeho každodenní život a tím mu prodloužit možnost setrvání v jeho přirozeném sociálním prostředí.
- V rámci tohoto úkonu provede pracovník v sociálních službách osobní návštěvu v domácnosti uživatele, kdy pracovník provede kontrolu uživatele v jeho domácnosti či zkontroluje stav domácnosti – např. zjišťuje, zda je uživatel v domácnosti přítomen, zda je prostřední jeho domácnosti bezpečné apod.

- Tento úkon se však poskytuje výhradně osobě závislé na pomoci. Takoví uživatelé většinou nemají podporu rodiny, sousedů či přátel, jsou dlouhodoběji bez pravidelných návštěv apod. Jedná se většinou o uživatele omezené ve způsobilosti k právním úkonům či o uživatele se závažným zdravotním postižením, zcela osamocené uživatele apod.
- Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které uživateli pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.
- Dohled a pomoc je možno realizovat i mimo domácí prostředí uživatele, a to např. na neformální vycházky mimo instituce a lékaře- např. na menší vycházku do blízkého okolí (např. cukrárna, kavárna), kde pracovník uživateli rovněž zajišťuje potřebnou fyzickou podporu. Úkon je vždy poskytován po dohodě s pracovníkem v sociálních službách tak, aby došlo k bezpečnému využití tohoto úkonu. Klíčový pracovník může úkon odmítnout, pokud jej vyhodnotí jako nebezpečný pro sebe či uživatele, o čemž je třeba učinit záznam a informovat o tom příslušnou vedoucí koordinátorku.
- Časová dotace tohoto úkonu není stanovena, může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí uživatele a podporu jeho samostatnosti.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- Služba poskytuje pomoc uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Uživatel může požádat o pomoc při komunikaci a vyjednávání s veřejnými institucemi, úřady, bankami, úřady práce, opatrovníkem, při zajištění volebního práva a pomoc při odeslání a přijímání poštovních zásilek apod. (dále jen „instituce“). K využívání tohoto úkonu musí však docházet pouze na území správního obvodu Městské části Prahy 6.
- Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti uživatelů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

- Uživatel se však nikdy nemůže nechat zastoupit klíčovým pracovníkem na základě plné moci – klíčový pracovník uživateli pouze dopomůže v jednání s úřady a dalšími institucemi, nikdy však nemůže být určen jako smluvní zástupce uživatele. Klíčový pracovník může tedy uživatele např. doprovodit na konkrétní úřady či instituce, pomoci mu při jednání s úředníky a uplatňování jeho práv, ale nikdy nemůže uživatele smluvně zastupovat. Na úřadě ho např. může doprovodit ke konkrétní přepážce, kde mu pomůže formulovat účel návštěvy apod.
- Klíčový pracovník v případě potřeby zajistí převoz uživatele do dané instituce, a to buď MHD či mu zajistí oficiálního poskytovatele taxi služeb. V žádném případě pracovník v sociálních službách nesmí využívat soukromá vozidla uživatele či jeho rodinných příslušníků k dopravě – vždy se musí přepravovat MHD či oficiálním poskytovatelem taxi služeb. Následně stejným způsobem zajistí návrat uživatele do jeho domácího prostředí.
- Cílem této pomoci je posílení samostatnosti uživatelů a jejich schopnost hájit své zájmy.
- Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- Služba poskytuje uživatelům pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly.
- Tato činnost je zaměřena na podporu uživatelů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života.
- Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě apod.
- Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

Poskytování služeb rodinám s dětmi

Pomoc poskytovaná rodinám s dětmi spočívá především v činnostech uvedených ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění, a tyto činnosti jsou zaměřeny převážně na pomoc v péči o domácnost rodiny s dětmi. Pečovatel'ská služba je pomoc určená především rodičům, aby se mohli postarat o děti, a nezajišťuje péči o děti (vyjma úkonu doprovod dětí do školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět).

IV. Další podmínky poskytování služeb:

Úhrada za pečovatelskou službu:

Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., a to Ceníkem, se kterým je uživatel vždy dopředu seznámen před uzavřením smlouvy a je vyvěšen na webových stránkách www.psp6.cz. Pokud poskytování úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Pečovatelka používá mobilní telefon- na snímání QR kódů příp. elektronickou čtečku, pomocí kterého snímá kód přidělený ke každému úkonu, který poskytuje Pečovatelská služba. Tato zařízení zaznamenávají čas zahájení a čas ukončení poskytované služby. Uživatel je povinen platit úhradu za poskytovanou pečovatelskou službu i za stravné (obědy) nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla pečovatelská služba či obědy poskytnuty.

Cena oběda i služeb je stanovena dodavatelem v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb.

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, který je založen do spisu uživatele.

Změny v poskytování pečovatelské služby:

O změnu úkonů pečovatelské služby (např. rozšíření úkonů, o časovou změnu jejich poskytování apod.) nutno požádat předem, a to výlučně **příslušnou koordinátorku** (nikoliv klíčového pracovníka).

Při změně rozsahu úkonů je nezbytné sjednat vše Dodatkem ke smlouvě.

- Odhlášení či přihlášení potřebné péče, jakož i odhlášení/přihlášení obědů a vyřízení vyzvednutí e-receptu musí uživatel vždy činit prostřednictvím příslušné koordinátorky (nikoliv prostřednictvím klíčového pracovníka)
- Uživatel má povinnost oznámit sociální pracovníci při sociálním šetření, zda využívá ještě jiné sociální služby od jiného poskytovatele služeb, a to i při jejich následném sjednání a je povinen sdělit informace o rozsahu využívání těchto služeb

- Uživatel může **odhlásit obědy** nejpozději 1 pracovní den předem, a to vždy do 7.45 hod. telefonicky na tel.: **736 489 332**. V případě že uživatel odhlásí oběd po tomto termínu, oběd propadá a bude mu účtována celá částka za oběd, ale nebude účtován jeho dovoz. Včas neodhlášený oběd musí být vždy uhrazen v plné výši.
- Objednané **úkony pečovatelské služby se odhlašují** nejpozději 2 dny předem. Pokud sjednaný úkon pečovatelské služby nebude včas odhlášen, bude uživateli pečovatelské služby účtována cesta v rozsahu 15 minut.
- Při zjištění infekční či parazitární choroby u uživatele Pečovatelské služby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu upozornit zaměstnance Pečovatelské služby. Pečovatelská služba může na základě domluvy s uživatelem nebo rodinou zajistit péči o takového uživatele, a to při zajištění zvýšených bezpečnostních opatření. Pokud uživatel nemoc nenahlásí je PS oprávněna přerušit po dobu nemoci uživatele poskytování pečovatelských úkonů, případně vypovědět smlouvu.

Obecné smluvní podmínky:

- Uživatel pečovatelské služby nemůže práva, vyplývající ze smlouvy o poskytování pečovatelské smlouvy převést na jinou osobu.
- Smlouva o poskytování pečovatelské služby se uzavírá zpravidla na dobu neurčitou, popř. výjimečně na dobu určitou.
- V případě, že zájemce o pečovatelskou službu je omezen ve svéprávnosti, uzavírá za něho smlouvu o poskytování pečovatelské služby a podepisuje ji jeho soudem ustanovený opatrovník. V případech, že zájemce o pečovatelskou službu je plně svéprávný, uzavírá tuto smlouvu svým jménem. V případech, kdy uzavření a podepsání smlouvy může zájemci o pečovatelskou službu činit jisté potíže, může ji sjednat za přítomnosti osoby blízké či jiné určené osoby, vždy však vlastním jménem a také ji musí vlastnoručně podepsat.
- Pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby platí občanský zákoník, který upravuje případné zastoupení zájemce o pečovatelskou službu při uzavírání smlouvy.

Pečovatelka je oprávněna smlouvenou sociální službu odmítnout z těchto důvodů:

1/ bezpečnostních např. nejsou-li elektrické spotřebiče v souladu s bezpečnostními předpisy, hrozí-li zdravotní riziko pečovatelce nebo uživateli např. při cukrovce vznik infekcí při ošetření nehtů. Není-li zabezpečené zvíře v domácnosti – nebezpečí pokousání. Je-li uživatel pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek nebo je agresivní (slovně i fyzicky napadá). Onemocní-li uživatel akutní infekční chorobou atd. Nevyhovuje-li domácnost společensky přijatelným hygienickým podmínkám např. shromažďování věcí, odpadků, velmi zanedbaná domácnost.

2/ nedodržení vnitřních pravidel ze strany uživatele např. nebude mít přichystány hygienické potřeby k úkonu osobní hygieny nebo čisticí prostředky k úkonu běžný úklid domácnosti, nedostane-li finanční hotovost na nákup atd.

Pečovatelka vždy o odmítnutí úkonu informuje svou nadřízenou vedoucí, která provede písemný záznam.

Každý uživatel, kterému je poskytována sociální služba má přiřazenou svoji klíčovou pracovníci (pečovatelku), která s ním aktivně spolupracuje, plní s ním tzv. individuální plán péče během poskytování soc. služeb.

Vytvoření podmínek pro poskytování pečovatelské služby

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Souhlas uživatele s předáním klíče pro účely poskytování služby bude založen v osobní dokumentaci uživatele. Po ukončení služby se klíče předávají uživateli nebo jeho rodině, o předání se provede písemný zápis. V případě, že uživatel neotevře zaměstnanci PSP6, bude po 10 minutách Pečovatelská služba postupovat takto: pokus o kontaktování uživatele prostřednictvím telefonu, kontaktování rodiny nebo osoby, kterou uživatel určil jako kontaktní (např. sousedů, praktického lékaře apod.), přivolání Policie – z důvodného podezření na akutní změnu zdravotního stavu uživatele. Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáno vedoucí koordinátorkou v dokumentaci uživatele. Domácí zvířata jsou během poskytování péče zajištěna tak, aby se volně nepohybovala po místnostech či objektu, ve které provádí pečovatelka péči o klienta (tj. uzavřena ve vedlejší místnosti, uzavřena v kleci, v boxu nebo připoutána na vodítku).

Ochrana osobních údajů

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. 108/2006 Sb. o sociálních službách a 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.

Dokumentace obsahuje: Smlouvu o poskytování pečovatelské služby a její dodatky. Formuláře: záznam z prvního jednání, žádost o zavedení služby. Sociální šetření u uživatele, hodnocení potřeb a úrovně soběstačnosti uživatele, Individuální plán péče a Záznam o průběhu poskytovaných služeb, souhlas uživatele s předáním klíče pro účely poskytování služby.

Dokumentace je uložena v uzamykatelné kartotéce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby. Jeho rodinní příslušníci tak mohou učinit s písemným souhlasem uživatele. Do dokumentace smí nahlížet: koordinátorka pečovatelské služby, sociální pracovnice či další odborný pracovník, ředitelka Pečovatelské služby Prahy 6 a její zástupkyně, sociální pracovnice odboru sociálních věcí MČ Praha 6, pověřený pracovník Magistrátu hlavního města Prahy a pověřený pracovník Ministerstva práce a sociálních věcí.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb (§99a a § 99b Zákona č. 108/2006 Sb.)

O možnosti podat stížnost na poskytování služby je klient informován již od sociálního šetření.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 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
(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává

poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje (tedy PSP6), a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Poskytovatel sociálních služeb- PSP6 je povinen

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Stížnost je možné podat tímto způsobem:

osobně, telefonicky, elektronicky či písemně kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby; koordinátorce, vedoucímu přímé péče, sociální pracovníci 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.

Každá stížnost a způsob jejího vyřízení je evidována i v elektronickém programu JAMES.

V případě oprávněných stížností stanoví ředitelka Pečovateľské služby Prahy 6 nápravná opatření.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti Pečovateľskou službou Prahy 6 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** (dále jen „MPSV“) www.mpsv.cz o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.



Seznam dalších organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se dále obrátit při nespokojenosti s poskytováním služeb:

Městská část Praha 6- Zřizovatel PSP6

Odbor sociálních věcí

adresa: Československé armády 23, 160 52 Praha 6

e-mail: podatelna@praha6.cz

Web: www.praha6.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv:

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: (+420) 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

web: www.ochrance.cz



PŘÍLOHA Č. 1

KONTAKTY /AKTUALIZACE 26.1.2026/

Ředitelka:

JUDr. Lucie Trnková, MBA 220 513 535
trnkova@psp6.cz

Manažer kvality přímé péče:

Mgr. Alexander Lorca 799 118 400
lorca@psp6.cz

Koordinátorka provozu PS:

Iveta Moravcová 220 513 521
730 821 389
moravcova@psp6.cz

Koordinátorka provozu PS:

Bc. Marie Roubíčková 220 513 521
705 633 849
roubickova@psp6.cz

Koordinátorka, vedoucí DPS Šlejnická:

Eva Bambousová 220 513 521
736 489 326
bambousova@psp6.cz

Sociální pracovnice:

Michaela Hrubantová 220 513 315, 736 489 329, socialnipracovnice@psp6.cz

(DPS Liboc, Petřiny, Ruzyně, Dědina, Dejvice, Hanspaulka)

Mgr. Barbora Padevětová 220 513 315, 739 765 660, padevetova@psp6.cz

(DPS Šlejnická, Vokovice, Břevnov, Střešovice, Ořechovka)



Vyúčtování poskytnutých služeb:

Lenka Ilyková 220 513 363, 603 782 895
vyuctovani@psp6.cz

Agenda obědů (odhlašování):

Kryštof Blažek 736 489 332
autodoprava@psp6.cz

Uživatel může odhlásit obědy nejpozději 1 pracovní den předem, a to vždy nejpozději do 7.45 hod telefonicky na tel.: 736 489 332

Telefonní kontakt pro dotazy týkající se kvality stravy: 234 678 374 (dodavatel stravy)