



Vnitřní pravidla pečovatelské služby (dále PS)

1.1 Úvodní ustanovení:

Pečovatelská služba je služba poskytovaná podle § 40 zákona o sociálních službách osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Podporujeme své uživatele v tom, aby mohli co nejdéle v optimální psychické a fyzické pohodě setrvat doma a žít život mezi svými blízkými a přáteli, bez nutnosti trvalé podpory druhé osoby.

V popředí zájmu poskytování Pečovatelské služby je člověk, který se rozhodne službu využívat, a tudíž všechny její činnosti jsou zaměřeny k uspokojení jeho potřeb, udržení jeho stávajícího životního standardu nebo dokonce jeho zvýšení.

1.2 Organizace PS

- Individuální smlouvu o poskytování PS uzavírá sociální pracovníce na základě žádosti s žadatelem, případně jeho rodinou, osobou blízkou (nutný souhlas uživatele na základě ověřené plné moci).
- Smlouva je písemná a obsahuje výčet pečovatelských služeb a výši poplatku za poskytované služby.
- Úhrada je stanovena dle sazebníku pečovatelské služby a je splatná do 15. dne následujícího měsíce.
- Součástí žádosti o službu je dotazník.
- Sociální šetření v rodině provádí sociální pracovníce. O šetřeních se provede záznam, který je založen ve spisu žadatele.

1.3 Kritéria odmítnutí žadatele o službu

Služby nelze poskytnout:

- Z důvodu naplnění kapacity CSOP či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.
- CSOP neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, např. PS neposkytuje praní koberců, stěhování nábytku a mytí oken. Zájemce požaduje služby, na které nemáme registraci, CSOP tak není schopno naplnit osobní cíle a potřeby zájemce o službu. Zájemce požaduje služby, které nemůžeme zajistit z důvodů provozních, odborných, finančních a nelze je ani zajistit externě.
- Žadatelům s infekční a parazitární chorobou všech druhů a stadií, při kterých nemocný může být zdrojem onemocnění s výjimkou dalších stabilizovaných a neaktivních forem onemocnění.
- Žadatelům, kteří mohou ohrožovat nebo ohrožují sebe a okolí z důvodu akutní nebo nestabilizované duševní nemoci, nebo závislosti na návykových látkách, včetně alkoholu v akutním stadiu závislosti.

1.4 Práva uživatele

- Být seznámen se svými právy a povinnostmi.
- Navrhnout služby, které mu nejlépe vyhovují.
- Být seznámen se všemi službami CSOP a jejich sazebníkem.
- Navrhovat změny ve službách dle svého zdravotního stavu a sociální situace.
- Na ochranu před zneužitím poskytnutých informací, závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky PS.
- Ohlásit vedoucí PS či vedení CSOP výhrady nebo stížnosti na kvalitu odvedené práce, nebo jednání pečovatele a požadovat jejich přezkoumání.
- Smlouvu s CSOP o pečování ukončit.

1.5 Povinnosti uživatele

- Předložit všechny potřebné doklady pro uzavření smlouvy.
- Uhradit včas do 15. dne následujícího měsíce vyúčtování služeb za předchozí měsíc.
- Ohlásit minimálně den předem pečovatelce, vedoucí PS osobně nebo telefonicky změny v poskytování služeb, a to i dočasné (dovolená, lůžně apod.).
- Může hlásit vedoucí PS zdravotní a sociální změny, které by měly za následek změny v poskytování služeb.

1.6. Provoz PS

- Vedoucí PS od pondělí do čtvrtka od 7.00 – 15.30 hod a v pátek od 7.00 – 13.30 hod.
- Terénní pečovatelská služba je poskytována od pondělí do pátku od 7.00 – 15.30 hod. pečovatelská služba v sídle DPS Janovská 486 je poskytována dle potřeby uživatelů bytů i o víkendech a svátcích.

1.7. Pečovatelské služby

- Při jednání se zájemcem o službu je zájemci předložen seznam nabízených služeb PS a je s ním sepsána žádost o poskytování služeb PS, včetně potřebných dokumentů a následně smlouva o poskytování služeb PS, kde je uveden rozsah poskytovaných služeb.
- Žadatel si vybere a naplánuje pečovatelské služby dle svých potřeb v souladu se svými zvyklostmi.
- Pečovatelské služby jsou u uživatele evidovány ve smlouvě, dle vlastního výběru uživatele.
- Pečovatelka zaznamená provedení pečovatelské služby u uživatele za pomoci „čtečky“ a následně ve výkazu práce v PC.

1.8. Nabídka služeb PS

- Pečovatelské služby dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.
- Viz. aktuální sazebník služeb PS a seznam základních a fakultativních služeb PS.

1.9. Doba poskytování služby

- Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně.
- Dle aktuální potřeby a možností poskytovatele na základě smlouvy.
- Stanovuje se dle potřeb uživatele, vždy však s ohledem na možnosti poskytovatele.

1.10. Přihlašování a odhlašování obědů

- Změny v odběru obědů je nutné hlásit den předem od 7.30 do 9.30 hod. na tel. čísle 271 960 668 nebo na mob. tel. č. 725387048 vedoucímu stravovacího úseku CSOP,

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15

Pokud tak uživatel neučiní v daném čase, bude oběd uživatelem hrazen v plné výši. Toto se vztahuje i na svátky. Změny na víkendy se ohlašují již v pátek do 9.30 hod.

- Pokud má uživatel zájem, nebo to vyžaduje jeho zdravotní stav, má možnost volby :
Strava 3 – racionální (výběr ze dvou jídel)
Strava 4 - se sníženým obsahem tuku
Strava 9 - se sníženým obsahem cukru
- Všechny tyto formy stravy může stravovací provoz CSOP připravit i v mleté formě. Cena za poskytovanou stravu je dle druhu stravy.

1.11. Rozvoz obědů

- Rozvoz obědů je od 9.30–13.30 hod. Časy jsou uváděny orientačně a upřesněny dle bydliště a lokality.
- Uživatel je při sjednávání služby seznámen s přibližným časem dovozu oběda. Zároveň je informován o možné časové prodlevě z neovlivnitelných důvodů (např. sněhová kalamita, překážka na silnici, vypnutí elektrického proudu apod.).
- Pokud uživatel neoznámí PS zrušení oběda, bude mu za neodebraný oběd účtována částka v plné výši dle platného sazebníku.

1.12. Platby za obědy a pečovatelské služby

- Pokud je s uživatelem na základě smlouvy sjednanou službou dovážka oběda, bude uživateli cena oběda dle aktuálního sazebníku CSOP účtována společně s dovážkou. Uživatel je povinen uhradit výši částky za donesený – dovezený oběd.
- Úhrada za dovoz se platí vždy v měsíci následujícím po uplynutí měsíce, ve kterém byly čerpány, platí se skutečný počet dovezených obědů.
- Úhrady za služby a odebrané obědy, poskytnuté v uplynulém měsíci na základě vykázaných služeb a skutečně odebraných obědů, se hradí zpravidla v hotovosti do 10 dnů po předložení vyúčtování čerpaných služeb následujícího měsíce.
- Platby uživatel hradí na základě stvrzenky přímo pečovatelce nebo v pokladně poskytovatele. Pokud uživatel preferuje bezhotovostní platbu, bude mu umožněna.
- Maximální výše úhrady za poskytované služby je stanovena platnými prováděcími vyhláškami zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
- Sazebník PS navrhuje poskytovatel a schvaluje Rada městské části Prahy 15.

1.13. Změny v poskytování služeb

- O změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby, informuje uživatel sociální pracovníci, telefonicky (tel. č. 724 379 218), osobně nebo písemně.
- Pokud uživatel neoznámí PS zrušení služby, bude mu za neodebranou službu účtována částka v plné výši dle platného sazebníku PS.
- Jedná-li se o jednorázovou změnu, má uživatel možnost domluvit se přímo s pečovatelkou. V případě, že uživatel neotevře dveře pečovatelce v domluveném čase a termínu a řidiči při předání stravy pečovatelská služba postupuje takto:
 - Kontaktuje rodinné příslušníky uživatele nebo osoby uvedené ve spisu uživatele.
 - Informuje příslušného praktického lékaře, kde je uživatel v pravidelné péči (pouze ve všední dny).
 - Uživatelé v DPS:
 - a) kontaktují se rodinní příslušníci
 - b) otevře se byt za pomoci klíče, který je uložen v trezoru v recepci

- Uživatelé v terénu: a) kontaktují se rodinní příslušníci
b) přivolána Policie ČR, Rychlá lékařská pomoc a Hasiči

1.14. Připomínky a stížnosti

- Každý uživatel má právo na podávání stížností.
- S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen při uzavírání smlouvy o poskytování služeb PS sociální pracovníci.
- Postup podávání stížností je pravidelně uživatelům vhodnou formou připomínán pracovníky CSOP.
- Uživatel PS může podat stížnost klíčovému pracovníkovi, pečovateli, nebo koordinátorce PS tel: 725 927 131, e-mail: pecovatelskasluzbavcsop-praha15.cz, sociální pracovníci na tel: 724 379 218, e-mail: socialnipracovnice@csop-praha15.cz, nebo ředitelce CSOP Praha 15, tel. 271 960 984, e-mail: valkova@csop-praha15.cz.
- Uživatel se může rovněž se stížností obrátit na kteréhokoliv pracovníka CSOP.
- Kontakty, kam lze podat stížnosti:

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí

odbor sociálních služeb
Na Poříčnickém právu 1
128 00 Praha 2

2. MČ Praha 15 – odbor kontroly

Boloňská 478/1
109 00 Praha 10
Telefon: 281 003 208

3. Veřejná ochrana práv uživatelů sociálních služeb:

Magistrát hl. m. Prahy, Jungmannova 35, Praha 1, telefon: 236 005 459/930 fax: 236 007 108.
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 589/39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 411.

1.15 Další ujednání

- Poskytovatel i uživatel se zavazují, že v případě ukončení služeb budou vzájemné pohledávky vyrovnány do konce měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla služba ukončena.
- Po dohodě a přání uživatele, je poskytovatel oprávněn podat informace vztahující se k průběhu pečovatelské služby kontaktní osobě uvedené ve spisu uživatele.
- Uživatel má možnost uvést telefonní kontakt na osobu blízkou.
- Uživatel bere na vědomí, že sjednané služby se týkají pouze jeho osoby a informace nebudou bez jeho souhlasu poskytovány druhé osobě.
- Pracovníci PS se zavazují zachovat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a nakládat s nimi v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Poskytovaná péče a služby jsou zajištěny vzdělaným personálem, s etickým přístupem a respektování práv člověka tak, aby bylo naplněno poslání PS.
- V případě poškození nebo ztráty zapůjčeného jídlonosiče se uživatel (zástupce uživatele) zavazuje uhradit cenu jídlonosiče.
- Uživatel bere na vědomí, že sjednané nákupy vyřizuje PS v pokud možno nejbližší prodejně 1 nákup = 1 obchod, 1 pochůzka = 1 instituce.
- PS nezajišťuje klientům nákupy nápojů s obsahem alkoholu a jiných návykových látek.

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15

- Prohlašuji, že v době poskytování pečovatelských služeb bude domácí zvíře, žijící v domácnosti, oddělené od pracovníka/ce poskytující sociální službu. Z důvodu zabránění možnosti napadení či zranění pracovníka/ce. V případě nedodržení tohoto prohlášení, jsem si vědom/a, že za veškeré vzniklé následky nesu plnou zodpovědnost a smlouva o sociální službě bude ukončena.

1.16 Ukončení služby

- Ukončení služby ze strany uživatele je možné kdykoliv, a to v písemné podobě na příslušném formuláři, který je k dispozici na webových stránkách organizace. Ukončení služby je možné podat osobně, poštou nebo e-mailem sociální pracovníci.
- Ukončení PS provede vedoucí PS z důvodu úmrtí uživatele.
- Ukončení PS provede vedoucí PS z důvodu nevyužívání služby déle než 3 měsíce.
- Z důvodu hrubého porušení smlouvy o poskytování PS, jestliže se uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pečovatelky, k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí.
- Z důvodu nezaplacení úhrady za poskytnuté služby za dobu delší 30 dnů.

S vnitřními pravidly byla seznámen/a :

Podpis uživatele:

Dne :