



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 pečovateli, 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 9.00 hod. na tel. čísle 271 960 668 nebo na mob. tel. č. 725 927 134 hospodářce CSOP, nebo pečovateli na tel. č.

725 927 131. 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 9.00 hod.

- Pokud má uživatel zájem, nebo to vyžaduje jeho zdravotní stav, má možnost volby :
Strava 3 - racionální
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 vyšší 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, 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. Přípomínky 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 respektováním 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 jeden rok.
- Z důvodu hrubého porušení smlouvy o poskytování PS, jestliže se uživatel chová k pečovatelce 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 :