

Sociální služby Běchovice

(Pečovatelská služba)

Základní pravidla PS

(Provozní řád PS)

Obsah

1)	Základní informace ke službě	4
2)	Rozsah a působnost služby	4
4)	Pravidla poskytování péče	5
5)	Popis základních činností.....	6
a.	Základní sociální poradenství	7
b.	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.....	7
i.	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.....	7
ii.	Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek.....	8
iii.	Pomoc při prostorové orientaci a při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.....	8
iv.	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	8
c.	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	8
i.	Obecná pravidla k provádění osobní hygieny:.....	8
ii.	Pomoc při úkonech osobní hygieny.....	9
iii.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	9
iv.	Pomoc při použití WC	9
d.	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	10
i.	Dovoz nebo donáška jídla.....	10
ii.	Pomoc při přípravě jídla a pití.....	11
iii.	Příprava a podání jídla a pití	11
e.	Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	11
i.	Běžný úklid domácnosti a údržba domácnosti	11
ii.	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu	12
iii.	Běžné nákupy a pochůzky	12
iv.	Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti ..	13
v.	Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě drobné opravy.....	13
vi.	Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě drobné opravy	13
f.	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.....	14
i.	Doprovázení dospělých, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	14
6)	Popis fakultativních (doplňkových) činností	14
a.	Dovoz motorovým vozidlem.....	14
b.	Pronájem termojídlonoše.....	15
c.	Použití vysavače mimo prostory DPS.....	15
d.	Měření krevního tlaku	15
e.	Zapůjčení tlačítka nouze	15

f.	Dohled na klientem	15
g.	Dohled nad lékovým režimem	16
h.	Dohled nad zvířetem	16
i.	Mycí a úklidové prostředky organizace	16
j.	Zapůjčení kompenzačních pomůcek	16
7)	Nárok na bezplatné poskytování pečovatelské služby	16
8)	Individuální plánování průběhu pečovatelské služby	17
9)	Dokumentace o poskytování pečovatelské služby	17
10)	Předávací protokoly.....	18
11)	Ochrana práv klientů.....	18
12)	Ukončení smlouvy o poskytování služby.....	18
13)	Stížnosti na službu	19
14)	Kontakty	21

Vážení zájemci o sociální službu, uživatelé služby

na následujících stránkách naleznete komplexní informace k pečovatelské službě poskytované naší organizací. V tomto dokumentu jsou upravena pravidla pro zajištění řádného a bezpečného průběhu poskytování pečovatelské služby, která upřesňují ustanovení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Pravidla jsou pro uživatele služby i pracovníky závazná. Seznámení se s těmito informacemi budete stvrzovat podpisem při případném zahájení poskytování služeb a podpisu smlouvy.

1) Základní informace ke službě

Pečovatelská služba – je sociální služba, která **reaguje na potřeby osob v nepříznivé sociální situaci**. Nepříznivá sociální situace je stav, který člověka ohrožuje v jeho základních potřebách, životě, zdraví, práv a zájmů, zejména v oblasti sociální.

2) Rozsah a působnost služby

Sociální služby Běchovice poskytují službu především na území MČ Praha – Běchovice a jejím přilehlém okolí, dle registračních podmínek a možností organizace. (zjm. Klánovice, Horní a Dolní Počernice, Koloděje).

Formy poskytování:

- **terénní forma:** služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí (v domácnosti) klientů, v časovém rozvrhu v pracovní dny od 7.30h do 16.30h
- **ambulantní forma:** služby jsou klientovi poskytovány ve Středisku osobní hygieny (SOH) na adrese Za Poštovskou zahradou 564, v časovém rozvrhu ve všední dny od 7.30 do 12.00 hodin
- **terénní formou v Domech s pečovatelskou službou:** celkem 26 bytů určených pro osoby vyžadující pečovatelskou službu v časovém rozvrhu od 7.30h do 16.30h po celý rok včetně sobot, nedělí, svátků. Rozsah služeb se během víkendů a svátků omezuje výhradně na základní činnosti související s péčí o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně a pomoc při zajištění stravy
- **výjimky z časového rozvrhu:** rozhodnutí jsou v kompetenci ředitele organizace a za dodržení registračních podmínek MHMP

3) Jednání se zájemcem o službu

- Pro započítání služby je nutné na začátku vyplnit „Žádost o pečovatelskou službu“. Tento administrativně provozní úkon je v kompetenci vedoucí sociálních služeb. Žádost je k dispozici v organizaci u vedoucí služeb, sociální pracovníce a také na webových stránkách organizace v sekci Pečovatelská služba. Žádost lze vyplnit i samostatně a doručit ji na naši adresu či předat osobně vedoucí služeb či sociálnímu pracovníkovi.
- Vedoucí služeb si s vámi následně domluví osobní setkání ve vaší domácnosti, kde je možné žádost upřesnit a dohodnout rozsah úkonů včetně časového určení.

- Po kladném posouzení žádosti lze službu zahájit po podpisu smlouvy.

4) Pravidla poskytování péče

- Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči“) klientům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí, a kterou jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci ani nemohou využívat veřejné služby pro jejich nedostupnost.
- Změnu úkonů oproti sjednanému rozsahu lze domluvit přes vedoucí sociálních služeb či pečovatele, kteří jí informaci předají. (viz kontakt na konci dokumentu). Vedoucí pracovník provede přehodnocení dosavadní péče a na základě výsledků dohodne s klientem případnou změnu Smlouvy (tj. Individuální plán).
- Služba je poskytována dle individuálních požadavků klienta (Individuální plán) s ohledem na harmonogram práce pečovatelské služby, časovou dostupnost a personální možnosti služby. Klient bere na vědomí, že pokud bude mít požadavek na novou službu, bude mu nabídnut nejbližší možný volný termín, který bude vyhovovat oběma stranám.
- Uživatel je povinen včas hlásit každou změnu, která by měla vliv na poskytování služeb, např. zhoršení zdravotního stavu, pobyt v nemocnici atd. je-li toho schopen. Zrušení naplánované služby je možné telefonicky kontaktní osobě (viz kontakty na konci dokumentu).
- Pravidla pro objednávání a odhlašování obědů jsou popsána níže u „změna stravy“.
- Uživatel služby je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. zabezpečit domácího mazlíčka, zajistit zvedací zařízení, upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možné poskytovat péči bezpečně, vhodné kompenzační pomůcky, zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatele/pečovatelky v domácnosti. S funkcí kompenzačních pomůcek musí být pečovatel/pečovatelka seznámen/a ze strany klienta nebo jeho blízkých osob. Bez tohoto zabezpečení nebude Poskytovatel péči poskytovat.
- Uživatel služby je povinen jednat a chovat se takovým způsobem, aby neohrozil zdraví, bezpečnost Poskytovatele (hlásit předem přítomnost infekčního nebo parazitárního onemocnění - např. Covid-19, žloutenka, tuberkulóza atd.) u sebe i členů domácnosti, ve které je péče poskytována.
- Poskytovatel si s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum.
- V zakouřených prostorách nebude služba poskytována (Uživatel – kuřák, je povinen prostory před poskytnutím služby řádně vyvětrat)
- Uživatel jedná způsobem neohrožujícím práva pracovníků pečovatelské služby a zachovávat pravidla slušného chování. Pečovatel/pečovatelka má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu/ní klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pečovatel/pečovatelka při poskytované péči u klienta cítí ohrožen/a.
- Uživatel bere na vědomí, že se může stát, že pečovatel/pečovatelka nepřijede přesně v dohodnutý čas (nečekaně se zdrží u jiného klienta nebo na cestě).

- Pečovatel/pečovatelka neposkytuje úkony, které z důvodu odbornosti nespádají do jeho/její pracovní náplně (zdravotnickou péči – např. podávání léků per os, převazy, odběry, injekční podávání inzulínu, rehabilitace atd.), a které uživatel nemá nasmlouvány, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo uživatele na jeho životě nebo zdraví.
- Úhrady za poskytování jednotlivých úkonů jsou uvedeny jako hodinové sazby (částky), sazby za poskytnuté úkony, za kg suchého prádla nebo ujetý kilometr.
- U hodinové sazby je účtován skutečný čas strávený poskytováním péče, včetně času nezbytného k jeho zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Čas úkonů, stejně jako i ostatní záznamy jsou zaznamenány pouze elektronicky. Uživatel má možnost vyžádat si aktuální spotřebu odebrané péče u vedoucí služeb.
- Při provádění úkonů se pečovatelé/pečovatelky střídají na základě provozních možností Poskytovatele, nelze tedy garantovat, že úkon bude vykonávat tentýž/tatáž pečovatel/pečovatelka.
- Péči u uživatele zajišťuje jedna pečovatelka/pečovatel vyjma situací, kdy je zaškolen/a pečovatel/pečovatelka nový/á.
- V případě, že náročný úklid v domácnosti musí zajišťovat dva pracovníci najednou, Poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu. V situaci, kdy je potřeba např. pomoc s osobní hygienou u klienta, jehož stav vyžaduje pro vykonání činností přítomnost dvou pracovníků, úkon se účtuje pouze jednou.
- Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Pečovatel/pečovatelka nesmí vstupovat do domácnosti v nepřítomnosti uživatele (pokud to nevyžadují okolnosti).
- Uživatel, který je imobilní nebo se velmi špatně pohybuje či má potíže se sluchem, má možnost zapůjčit klíče od vchodu nebo bytu/domu. Klíče jsou převzaty na základě podpisu dokumentu „Předávací protokol ke klíčům“, ve kterém je uvedena podrobná specifikace. Všechny takto vedené klíče jsou uloženy v uzamykatelné místnosti. V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností Poskytovatele zajistit vrácení klíčů na základě podpisu dokumentu „Předávací protokol ke klíčům“.
- Při vstupu do domácnosti klienta pečovatel/pečovatelka zvoní nebo klepe (i pokud má klíče, kterými si na žádost klienta odemyká) a hlasitě upozorní na svou přítomnost. Pečovatel/pečovatelka při vstupu do domácnosti používá vlastní návleky, není povinen/povinna se zouvat.
- Pečovatel/pečovatelka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost klienta, nesmí disponovat platební kartou klienta, či operovat s elektronickými aplikacemi klienta sloužící k realizaci plateb.
- Všichni pracovníci Poskytovatele se v případě žádosti klienta prokazují zaměstnaneckým průkazem, na kterém je uvedeno jméno a pracovní zařazení, druhá strana je opatřena razítkem organizace a podpisem vedoucího pracovníka.

5) Popis základních činností

Pečovatelská služba zajišťuje uživatelům základní úkony vyjmenované v § 40 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a upřesněné v § 6

vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Kromě základních úkonů poskytuje i další fakultativní (doplňkové) úkony.

Pečovatelskou činnost zajišťují **pracovníci v sociálních službách** (pečovatelky a pečovatelé), kteří splňují zákonné podmínky pro výkon této odborné činnosti. Vzhledem ke schopnostem a dovednostem klientů rozlišujeme 2 způsoby přístupu:

- **pomoc** – jedná se o přímou fyzickou pomoc klientovi, při které zaměstnanci musí být při provádění úkonu péče u klienta nebo jakýmkoliv způsobem manipulovat s klientem nebo věcmi potřebnými ke zvládnutí základních úkonů péče. Tento přístup je evidován jako úkon péče a pracovník ho zaznamenává do evidenčního systému pod příslušným úkonem.
- **rada, doporučení** – jedná se o připomenutí klientovi, že je třeba něco udělat, něčeho se zdržet (např. vzít si chodítko, obléknout se tepleji apod.). Tento přístup není evidován jako úkon péče a není zpoplatněn.

a. Základní sociální poradenství

garantovaný čas:

pracovní dny: 9.00 – 16.00 hod.

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace klienta.

Poradenství poskytuje klientům sociální pracovník na adrese Za Poštovskou zahradou 557, Praha – Běchovice, 190 11, a to buď rozhovorem po telefonu (tel. 775 997 878, 608 395 510, 773 995 878) nebo v kanceláři (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na výše uvedených tel. číslech), v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

b. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod. (v terénu mimo budovy DPS)

denně včetně so a ne, svátky: 7.30 – 16.30 hod. (v budovách DPS)

ostatní časy dle dohody s poskytovatelem

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny), pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko a vozík.

i. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pečovatel/pečovatelka pomáhá klientovi při konzumaci nebo na klienta dohlíží. Úkon zahrnuje otevření jídlonosiče a naservírování jídla na talíř, ohřátí jídla nebo ochlazení (mikrovlnná trouba, sporák), nakrájení stravy na sousta, mixování stravy, podání jídla na stůl nebo k lůžku, nalití nápoje do sklenice nebo hrnku, podávání nápoje brčkem nebo lžičkou, pomoc s vlastní konzumací jídla, vkládání soust do úst (imobilní klient, paréza končetin). Jedná

se o stravu dovezenou Poskytovatelem, tak o vlastní stravu klienta. Pracovníci nepodávají stravu pomocí výživové sondy.

ii. Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek

Úkon zahrnuje slovní instrukci nebo fyzickou pomoc nebo dopomoc klientovi s výběrem vhodného oblečení a jeho vrstvením, nachystání oblečení a obuvi, oblékání a svlékání oděvu a obuvi, přidržení oděvu při oblékání, zapínání, rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání, zapínání a zavazování obuvi, zouvání, nasazování a upínání protéz, kýlního pásu, ortopedických pomůcek, úklid oblečení a obuvi do skříně, příp. prádelního koše.

iii. Pomoc při prostorové orientaci a při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Úkon zahrnuje pomoc při pohybu klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka přidrží v rámě, přitom příp. používá kompenzační pomůcky např. berle, chodítko, hůl apod. – při jejich používání klientem je nutné proškolení pečovatele/pečovatelky) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta – slovní popis trasy chůze, upozornění na překážky, otevírá a zavírá dveře).

iv. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

U částečně mobilního klienta – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. U plně imobilního klienta – úkon je poskytován pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedacím zařízením (nutné proškolení pečovatele/pečovatelky), případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka/druhého pracovníka).

Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací vybavená hrazdičkou s přístupem ze tří stran – dvě boční a jedna čelní. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, úkon nelze poskytnout.

c. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod. (v terénu mimo budovy DPS)

denně včetně so a ne, svátky: 7.30 – 16.30 hod. (v budovách DPS)

ostatní časy dle dohody s poskytovatelem

i. Obecná pravidla k provádění osobní hygieny:

- hygienické prostředky a pomůcky sloužící k osobní hygieně klienta je povinen si zajistit klient na své náklady, příp. se klient domluví s pečovatelem/pečovatelkou, že potřebné prostředky a pomůcky zakoupí a klient částku uhradí v rámci úkonu „nákupy“
- pečovatel/pečovatelka při úkonech hygieny dbá na bezpečnost klienta i sebe (např. nebezpečí uklouznutí na mokré podlaze)
- pečovatel/pečovatelka využívá madla, protiskluzové podložky, vozíky či sedačky do sprchy a vany
- v případě, že je klient imobilní, probíhá osobní hygiena na lůžku, mohou ji vykonávat dva pracovníci (úkon se účtuje pouze jednou)
- pečovatel/pečovatelka používá ochranné pomůcky – jednorázové rukavice, gumová/igelitová zástěra, příp. rouška (zajišťuje Poskytovatel)

- pečovatel/pečovatelka zachovává intimitu a soukromí klienta a bere ohled na stud klienta
- pečovatel šetrně a důkladně osuší kůži (při neopatrném sušení kůže hrozí strhnutí kůže a následné nebezpečí vzniku opruzenin a dekubitů), po dohodě s klientem promaže celé tělo, při používání inkontinenčních pomůcek namaže intimní partie ochranným krémem
- klient poskytne obal (sáček) na odkládání inkontinenčních pomůcek
- před provedením hygienického úkonu v domácnosti se pečovatel/pečovatelka s klientem, rodinnými příslušníky domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu
- při používání SOH platí obdobná pravidla, doprava klientů je záležitostí dohody s Poskytovatelem služeb (Minimálně 20 minut po absolvování koupele je vhodné, aby klient zůstal v místnosti v přízemí Domu s pečovatelskou službou (zejména v zimních měsících).

ii. Pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny (osobní hygiena na lůžku či u umývadla, celková koupel v domácnosti – vana/sprchový kout, celková koupel (ve Středisku osobní hygieny na OS), výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

Ustlání postele nebo převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta, nebo jako součást péče o domácnost, kdy se s pečovatelem/pečovatelkou domluví na převlečení ložního prádla, které zakončí ustláním postele.

iii. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy (pokud péče není součástí celkové koupele klienta) zahrnuje umytí, opláchnutí, vysušení a učesání vlasů za použití hřebenu nebo fénu. Pomůcky k zajištění úkonu musí mít klient vlastní. Pečovatel/pečovatelka může odmítnout použít fén klienta, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen jeho život nebo zdraví.

Poskytovatel zajišťuje pomoc pouze se zastřížením nehtů na rukou. Úkon lze provádět pouze v případech, kdy s ohledem na stav nehtů a možné závažné zdravotní komplikace, plynoucí ze zdravotního stavu nebo užívání specifických léků (např. diabetes, užívání léků na ředění krve) nehrozí žádná rizika.

Úkon také zahrnuje holení vousů (nutná příprava pomůcek – holicí pěna/gel, nádoba s teplou vodou, holicí strojek/holicí planžeta, ručník). Z důvodu nebezpečí poranění je nutné provádět úkon velmi šetrně. Při zhoršení zdravotního stavu klienta (např. při velkém třesu nebo neklidu), pečovatel/pečovatelka doporučí klientovi návštěvu holiče, příp. předá kontakt.

Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru. V případě potřeby těchto služeb nabídne Poskytovatel kontakty na veřejné služby.

iv. Pomoc při použití WC

Pomoc při vykonávání potřeby na WC či toaletním křesle, tzn. pomoc při svlékání oděvu, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, otření (toaletní papír/vlhčené ubrousky) /omytí po toaletě, pomoc při vstávání

z WC, vložení inkontinenční pomůcky, oblékání oděvu, vyhození použitých inkontinenčních pomůcek do obalu na inkontinenční pomůcku, pomoc při mytí rukou klienta. Součástí úkonu může být i péče o pokožku intimních partií (použití ošetřujících přípravků jako prevence opruzenin). Při použití toaletního křesla úkon zahrnuje vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon pečovatel/pečovatelka provádí v ochranných rukavicích. Klient je povinen zajistit dezinfekční prostředky na WC a případně další pomůcky. V případě domluvy s klientem tyto prostředky a pomůcky zakoupí pečovatel/pečovatelka a klient částku za ně uhradí v rámci úkonu „nákupy“.

d. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod. (v terénu mimo budovy DPS)

denně včetně so a ne, svátky: 7.30 – 16.30 hod. (v budovách DPS)

ostatní časy dle dohody s poskytovatelem

i. Dovoz nebo donáška jídla

Dovoz obědů do terénu

Klient, který odebírá zprostředkované obědy z kuchyně SSB má k dispozici jídelní lístek na celý týden (výběr ze tří jídel, v době svátků, so a ne, je výběr jídel částečně omezen), na kterém je uvedeno jeho jméno. Klient je povinen odevzdat vyplněný jídelní lístek nejpozději do pátku každé týdne, jinak není garantována včasná evidence a s tím související včasný dovoz nebo donáška jídla. Cena zprostředkovaného oběda je určována ve výši ceny od dodavatele. Pokud dodavatel změní cenu za oběd, klient je včas s novou cenou seznámen.

Trvanlivost stravy – zprostředkovaná strava dovážená v termo jídlonosičích byla vyrobena týž den a je určena k přímé spotřebě.

V případě chybného předání termo jídlonosiče (tzn. pracovník předá termo jídlonosič klientovi s jiným obědem, než si objednal nebo klientovi byl omylem předán jiný termo jídlonoš doporučujeme ihned tel. kontaktovat vedoucí sociálních služeb (viz kontakty). Na pozdější reklamace již nebude brán zřetel.

Čas dovozu zprostředkovaných obědů, tj. od 11 h do 13h je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení u jiného klienta z důvodu náhlých a nepředvídatelných okolností.

Termonádoby

Jídlo se dodává výhradně v třídílných nerezových jídlonosičích, uložených v plastových termoobalech, které zajišťují hygienu a teplotu stravy. Prázdné a umyté jídlonosiče klienti v termoobalech odevzdávají výměnou za plné. Termoobaly jsou ve vlastnictví Poskytovatele.

Termo jídlonosič předává pečovatel/pečovatelka osobně klientovi v jeho domácnosti, pokud se výjimečně nedomluví jinak (např. pokud je klient u lékaře apod.). Smyslem osobního kontaktu je zároveň i základní kontrola stavu klienta (zda je klient v pořádku, něco nepotřebuje apod.). Je zakázáno ohřívat jídlo v nerezových nádobách na sporáku nebo vařiči a namáčet plastové termoobaly. Klient se zavazuje, že v případě poškození termo jídlonosiče, které by

mělo za následek nemožnost jeho dalšího používání, nebo v případě odcizení, uhradí Poskytovateli pořizovací cenu termojídlonosiče, pokud nebude dohodnuto jinak.

Změny odebrané stravy

Klient odebírající zprostředkovanou stravu může odhlásit a přihlásit obědy nejpozději jeden pracovní den předem do 12.00 hod. u poskytovatele služeb (viz kontakty), Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady.

Donáška obědů a ostatní stravy v rámci DPS

Obyvatelé DPS mají možnost donášky stravy v rozsahu snídaně, oběd, svačina večere. Donáška jídla se provádí dle předem dohodnutého času s klientem.

Veškeré náměty a připomínky ke kvalitě obědů má klient možnost konzultovat s dodavatelem stravy (viz kontakty).

ii. Pomoc při přípravě jídla a pití

Úkon zahrnuje asistenci klientovi, který si sám dle svých schopností a možností připravuje jídlo a pití, přípravu nebo podání pomůcky k přípravě jídla a pití, nachystání či podání suroviny na přípravu stravy a nápoje, pomoc při činnostech, které klient sám nezvládá (např. oloupaní brambor, zeleniny, nakrájení potravin), kontrolu spotřebičů po ukončení úkonu.

iii. Příprava a podání jídla a pití

Pečovatel/ka připravuje klientovi jednoduché jídlo (snídaně, večere, svačiny) z klientových surovin, v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Teplá jídla pečovatelky nevaří, pouze ohřívají již uvařené jídlo. Pečovatelka servíruje klientovi jídlo na talíř a na stůl či na stolek u lůžka. V případě potřeby pomůže klientovi při podání pokrmu do úst. Součástí tohoto úkonu je příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů).

e. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

i. Běžný úklid domácnosti a údržba domácnosti

garantovaný čas:
denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod.

Úklid se týká pouze prostor, které klient skutečně obývá, tzn., že pečovatel/pečovatelka neuklízí celý dům, pokud klient bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.

Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – zametání, vytírání či vysávání podlahových krytin, utírání prachu, vyklepávání předložek, výměna sáčků ve vysavači, úklid prádla do skříně, mytí, utření a úklid nádobí, mytí dřezu, setření povrchu kuchyňské pracovní desky, omytí dvířek kuchyňské linky, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umývadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umývadla a za sporákem, převlékání ložního prádla,

praní osobního nebo ložního prádla. Pozn. k praní prádla – prádlo je práno v domácnosti klienta za použití jeho zařízení a prostředků, které odpovídají bezpečnostním a hygienickým předpisům. Pro praní prádla lze akceptovat jen automatickou pračku. Úkon zahrnuje roztrídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla (příp. vložení prádla do sušičky), sběr suchého prádla, žehlení a následné uložení prádla do skříně.

Mycí a úklidové prostředky si klient zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s klientem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatel/pečovatelka a klient částku za prostředky uhradí v rámci úkonu „nákupy“. V případě mycích a úklidových prostředků klient respektuje, že pečovatel/pečovatelka bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné. Lze využít nástroje a prostředky organizace, poté klient platí cenu za tyto prostředky dle ceníku.

ii. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod.

Úkon obsahuje pomoc při zajištění rozsáhlejších úklidových pracích v domácnosti klienta – mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vymetení pavučin ze stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, odmrazení a umytí chladničky a mrazničky, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a spížních skříní, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, která se otevírají dovnitř (okna nerozšroubováváme) a světel. Nezahrnuje úklid společných prostor a úklid po malování.

V případě úklidu po stavebních/malířských pracích jsou klientovi předány kontakty na úklidové služby. Úkon nenahrazuje úklid na úrovni profesionálního úklidového pracovníka. V rámci velkého úklidu pečovatel/pečovatelka neprovádí chemické ani mechanické čištění koberců a parket.

Mycí a úklidové prostředky si klient zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s klientem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatel/pečovatelka a klient částku za prostředky uhradí v rámci úkonu „nákupy“. V případě mycích a úklidových prostředků klient respektuje, že pečovatel/pečovatelka bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné. Lze využít nástroje a prostředky organizace, poté klient platí cenu za tyto prostředky dle ceníku.

Klient žádá o úkon vždy s předstihem a provádí se max. 2x ročně nebo dle provozních možností Poskytovatele.

iii. Běžné nákupy a pochůzky

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod.

Běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup, jehož položky se vejdu do jedné tašky standardních rozměrů (cca 40 x 45 cm), přičemž součet všech položek nesmí překročit 10 kg. Cílem je zabezpečit klientovi dostatečné množství potravin, či jiných věcí pro vlastní potřebu

do doby dalšího dohodnutého nákupu (např. potraviny, nápoje, mycí a úklidové prostředky). Nákupy se provádějí v průběhu pracovního týdne (pondělí až pátek), dle provozních možností organizace v nejbližších prodejnách v okolí Běchovic. Způsob předání požadavku (seznam věcí) k nákupu záleží na domluvě klienta s pečovatelkou/pečovatelem. O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování je vedena dokumentace v podobě účetních dokladů předkládaných klientům. Pečovatel/pečovatelka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost klienta, nesmí disponovat platební kartou klienta.

Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře vyzvednutím receptu a léků z lékárny, donáška léků do domácnosti klienta, zajišťování kompenzačních pomůcek, vyřizování záležitostí na úřadech, placení složenek na poště apod.

iv. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod.

Velký nákup znamená například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti a tašky nesmí být těžší než 15 kg. Pro tento úkon platí stejná pravidla pro jejich zajištění jako pro úkon „Běžné nákupy a pochůzky“.

v. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě drobné opravy

vi. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě drobné opravy

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod

Prádlo od klientů přebírá pečovatel/pečovatelka v jeho domácnosti, z terénu je sváženo služebním automobilem. Prádlo je přepravováno v tašce klienta, igelitovém obalu nebo v koši na prádlo, který je označen jménem, nevozí se současně s potravinami. (Prací prostředky, případně aviváž nebo škrob si každý klient může dodat vlastní, z důvodu osobních zvyklostí nebo možných alergických reakcí na určité druhy pracích prostředků.) Jinak je prádlo práno dostupnými prostředky organizace. Prádlo jednotlivých klientů se vždy pere samostatně. Prádlo je váženo v suchém stavu po vyprání.

Klient je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní či žehlení, příp. mu se soupisem pomůže pečovatelka/pečovatel.

Vyprané a vyžehlené prádlo je pečovatelem/pečovatelkou předáno zpět klientovi zpravidla ve lhůtě do 1 týdne od jeho převzetí, pokud nedojde k havarijní situaci. Drobnými opravami se rozumí přišití knoflíků šicími potřebami klienta. V případě potřeby většího vyspravení prádla je klientovi doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

V ceně za 1 kg je započteno převzetí prádla, vyprání, usušení, vyžehlení/vymandlování a donáška / dovoz zpět ke klientovi. Klient má povinnost si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je vše v pořádku (tzn., zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda prádlo souhlasí s dodaným soupisem). Na pozdější reklamace není brán zřetel.

Upozornění: neručíme za prádlo, které se vlivem pracího procesu **sráží** či jinak **znehodnocuje**. Pokud takové prádlo, oblečení máte je nezbytně nutné abyste o této skutečnosti informovali vedoucí sociálních služeb.

f. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

i. Doprovázení dospělých, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

garantovaný čas:

denně po až pá: 7.30 – 16.00 hod

Kontakt se společenským prostředím je poskytován pomocí doprovázení klienta pečovatelkou/pečovatelem a znamená doprovod pěšky, sanitním vozem, autobusem, automobilem Poskytovatele atd.

Institucemi poskytující veřejné služby se rozumí např. obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel atd.

Pečovatelka/pečovatel doprovází klienta v místě poskytování pečovatelské služby. *Poskytovatel může výjimečně (v odůvodněných případech) povolit doprovod mimo působnost poskytování pečovatelské služby, s ohledem na jeho provozní možnosti.*

Klient je povinen včas oznamovat požadavek na zajištění úkonu minimálně 7 dnů před potřebným termínem.

Úkon nelze poskytnout v osobním automobilu klienta nebo jeho blízkých osob.

Poskytovatel může požadavek klienta zrušit z důvodu nepředvídatelné situace (např. náhlý nedostatek pečovatelů/pečovatelek na pracovišti).

Součástí úkonu je také procházka klienta v blízkosti bydliště, dialog za účelem zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Pečovatel/pečovatelka doprovází klienta na místa jeho zájmu, dle potřeby mu může poskytovat verbální oporu, podporu.

6) Popis fakultativních (doplňkových) činností

Fakultativní (doplňkové) služby (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz organizace. V ostatních situacích je možné využít běžně dostupných služeb, které nabízí komerční sféra či návazné sociální služby (půjčovny, servisní firmy, taxislužby, tísňová péče apod.)

a. Dovoz motorovým vozidlem

garantovaný čas:

denně po až pá: 8.00 – 15.00 hod. (ostatní časy dle dohody s Poskytovatelem)

Úkon zahrnuje dopravu klienta k lékaři, do SOH, na úřady a veřejné instituce, na nákupy a dopravu v rámci navázání či udržení kontaktu se společenským prostředím v místě poskytování pečovatelské služby, příp. mimo s ohledem na provozní možnosti Poskytovatele.

Klientovi je vždy účtován celkový počet skutečně ujetých kilometrů a čas řidiče (pečovatele/pečovatelky) strávený jízdou společně s klientem ve služebním automobilu Poskytovatele (úkon „Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – Doprava“).

Úkon nemůže být poskytován osobě, která není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem (např. rodinným příslušníkem).

Zajištění dopravy služebním automobilem Poskytovatele nenahrazuje běžně dostupnou veřejnou dopravu.

b. Pronájem termojídlonoše

Měsíční pronájem termojídlonoše, který je účtován za 1 nádobu. Pro řádnou dovážku obědů jsou zapotřebí 2 jídlonoše. Částka za měsíc v případě kratšího pronájmu se nekrátí.

c. Použití vysavače mimo prostory DPS

garantovaný čas:

denně po až pá: 8.00 – 15.00 hod.

Jednorázové užití profesionálního vysavače mimo prostory DPS.

d. Měření krevního tlaku

garantovaný čas:

denně po až pá: 8.00 – 15.00 hod. (v terénu mimo budovy DPS)

denně včetně so a ne, svátky: 7.00 – 22.00 hod. (v budovách DPS) ostatní časy dle dohody s poskytovatelem

Jedná se o asistenci pečovatele/pečovatelky u kontrolního, orientačního měření krevního tlaku pomocí tonometru.

e. Zapůjčení tlačítka nouze

garantovaný čas:

denně včetně so a ne, svátky: 24 hod. (výhradně v budovách DPS)

Jedná se o zapůjčení tlačítka (náramek, či zavěšení kolem krku), které při jeho stisknutí vyšle zprávu přítomnému personálu, který reaguje okamžitě a klienta kontaktuje osobně. Tlačítko slouží výhradně jako přivolání pomoci v naléhavé situaci (ohrožení života, zdraví).

f. Dohled na klientem

garantovaný čas:

denně po až pá: 8.00 – 15.00 hod. (v terénu mimo budovy DPS)

denně včetně so a ne, svátky: 7.00 – 22.00 hod. (v budovách DPS) ostatní časy dle dohody s poskytovatelem

Jedná se o pravidelnou návštěvu (telefonický kontakt) pečovatele/pečovatelky v domácnosti klienta v dohodnutý čas. V rámci této návštěvy/ kontaktu je dohlíženo, zda se klient nenachází ve špatném zdravotním stavu, zda mu nehrozí nějaké nebezpečí snížením stavu soběstačnosti apod., event. přivolá zdravotnickou pomoc, informuje kontaktní osoby.

g. Dohled nad lékovým režimem

garantovaný čas:

denně po až pá: 8.00 – 15.00 hod. (v terénu mimo budovy DPS)

denně včetně so a ne, svátky: 7.00 – 22.00 hod. (v budovách DPS) ostatní časy dle dohody s poskytovatelem

Znamená, že se pečovatel/pečovatelka osobně ujistí, zda si klient vzal svou dávku léků (případně mu připomene brání léků), kterou blízká osoba nebo zdravotní personál předem připraví do dávkovače. Pečovatel/pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat. Pokud klient léky odmítá a neužívá je, pečovatel/pečovatelka provede zápis do jeho dokumentace a upozorní klienta na možná rizika jeho rozhodnutí. Pokud takové rozhodnutí ohrožuje klienta na životě nebo zdraví, je pracovník povinen situaci ohlásit. V případě, že je klient svéprávný, ale zdravotní stav mu již neumožňuje reálný náhled na svou situaci a chování, je nutná spolupráce s rodinou, lékařem, případně pracovníky obce.

h. Dohled nad zvířetem

garantovaný čas:

denně po až pá: 8.00 – 15.00 hod.

Jedná se o pravidelnou péči o domácího mazlíčka, která se odvíjí od snížení soběstačnosti klienta s cílem zachovat zdraví a vztah domácího mazlíčka k jeho majiteli.

i. Mycí a úklidové prostředky organizace

garantovaný čas:

denně po až pá: 8.00 – 15.00 hod.

Jedná se o zapůjčení a spotřebování mycích a úklidových prostředků organizace v rámci poskytování základních úkonů péče.

j. Zapůjčení kompenzačních pomůcek

Zapůjčení kompenzačních pomůcek ve vlastnictví Poskytovatele je navázáno na odběr vyhláškových úkonů péče o osobu. V případě potřeby klienta o zapůjčení „pouze“ kompenzační pomůcky je možné tuto službu zprostředkovat v rámci běžných půjčoven.

7) Nárok na bezplatné poskytování pečovatelské služby

Podle ustanovení § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se pečovatelská služba, s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti, poskytuje bez úhrady následujícím osobám:

- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- účastníkům odboje (**Účastníkem odboje** se rozumí osoba podle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, ve znění pozdějších předpisů.)

- 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, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- 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 § 1 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, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

8) Individuální plánování průběhu pečovatelské služby

Individuální plánování – je proces, který zahrnuje jednání se zájemcem o službu, sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření Individuálního plánu péče a jeho přehodnocení. Individuální plánování klientovi zajišťuje bezpečí, umožňuje mu zachovat standardní kvalitu služeb, zvyšuje efektivitu poskytovaných služeb. Výsledkem individuálního plánování služeb je s klientem písemně zpracovaný Individuální plán péče (sestavuje sociální pracovník společně s klientem), který je vyjádřením vzájemného závazku a vymezení odpovědnosti zúčastněných stran. Tento plán spolu s klientem sociální pracovník průběžně vyhodnocuje a nastavuje tak, aby klientovi umožňoval i nadále důstojný a bezpečný život v domácím prostředí.

Na základě stanovených potřeb, vyjádřených přání klienta a možností Poskytovatele jsou stanoveny Osobní cíle klienta. Poskytovatel se s klientem dohodne na takovém cíli, který lze naplnit základními a fakultativními úkony a je v možnostech Poskytovatele tento cíl pomoci klientovi naplnit.

9) Dokumentace o poskytování pečovatelské služby

Pověření pracovníci Poskytovatele shromažďují a zpracovávají osobní údaje o klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby.

Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelných skříních v kancelářích. Osobní údaje v elektronické podobě jsou rovněž zabezpečeny proti zneužití.

Pracovníci pečovatelské služby zachovávají mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.

Do dokumentace má právo nahlížet klient, ředitel organizace, sociální pracovník a pracovníci podílející se na zajišťování přímé péče, případně osoba, kterou klient určí. V případě

potřeby je oprávněna do dokumentace klienta nahlédnout Policie ČR, soud, státní zástupce, veřejný ochránce práv apod.

10) Předávací protokoly

V situacích, kdy je nezbytné v rámci sjednané služby převzít či předat nějakou „věc“ sepisuje se o převzetí či předání protokol, který specifikuje danou věc, včetně počtu (např. klíče, kompenzační pomůcka) Oprávnění podepisovat tyto dokumenty má na straně organizace výhradně vedoucí služeb, sociální pracovník či ředitel organizace.

11) Ochrana práv klientů

Poskytovatel při své činnosti a jednání s klientem vždy chrání práva klienta. Poskytuje sociální službu takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv klientů. Při své činnosti pracovníci respektují Listinu základních práv a svobod.

Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

Aby pracovníci mohli zajišťovat práva klienta, musí znát potřeby, přání a vůli klienta. Pokud nelze s klientem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.

Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se pečovatel/pečovatelka dostane do střetu s právy klienta. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.

12) Ukončení smlouvy o poskytování služby

Smlouva o poskytování služby může být ukončena:

- ze strany klienta
 - kdykoliv,
 - bez udání důvodu,
 - výpovědní lhůta viz Smlouva čl. V

Poskytovatel přijímá výpovědi v písemné formě (výjimečně lze smlouvu ukončit i ústně, ale výhradně ze strany klienta). Pokud klient během poskytování služby projeví vůli ukončit smlouvu o poskytování sociální služby, bezodkladně o tom pracovník (zpravidla PSS) informuje vedoucí služeb/sociálního pracovníka a provede zápis do Záznamu o poskytování služby. Vedoucí služeb následně projedná s klientem další kroky.

- ze strany poskytovatele služby
 - v případě opakovaného hrubého porušení podmínek a pravidel služby popsaných ve Smlouvě (výpověď).
 - v tomto případě je klient předem ústně či písemně upozorněn na porušování vč. uvedení následků dalšího takového porušení.
 - uplynutím sjednané doby, po kterou měla být služba poskytována.

13) Stížnosti na službu

Všichni uživatelé využívající službu mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb.

Podnět – námět či návrh na vylepšení kvality poskytované služby.

Připomínka – vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

Stížnost – je oficiálním projevem nespokojenosti s poskytovanou službou (kvalita, forma, způsob poskytování), kterou klient označí jako „stížnost“ a souvisí s poskytováním sociální služby.

Poskytovatel vnímá **stížnosti** na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen stížnost) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby. Každý má právo prosazovat svá práva a podávat stížnosti, Poskytovatel tato práva respektuje.

Podání stížnosti

Stížnost může podat klient, jakákoliv jiná osoba (např. blízká, zájemce o službu), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem). Má-li stěžovatel problém s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka.

- osobně
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - v kanceláři ředitele organizace na adrese Za Poštovskou zahradou 557, 19011
 - v kanceláři sociálního pracovníka na adrese: dtto
 - v kanceláři vedoucí sociálních služeb na adrese: dtto
 - telefonicky na telefonním čísle:
 - 773 995 878 – ředitel organizace
 - 775 997 853 – sociální pracovník
 - 608 395 510 – vedoucí sociálních služeb
- písemně lze stížnost podat, či doručit:
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - osobně nebo písemně na výše uvedené adresy
 - elektronicky: info@cssb.cz
- vhozením do schránek označených „dotazníky, stížnosti, podněty“, které jsou umístěny v Domech s pečovatelskou službou. Schránky jsou pravidelně kontrolovány 1x za 14 dní.
- Anonymní stížnost

Poskytovatel respektuje právo klienta, ale i jakékoliv jiné osoby, podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby anonymně. Postup celého projednávání stížností je shodný jako u stížností, které nejsou anonymního charakteru, je-li to možné. Výsledek šetření je vyvěšen na nástěnkách ve vstupních prostorách Domů s pečovatelskou službou po dobu 14 dnů od vyřízení stížnosti.

Pracovník je povinen bez prodlení předat stížnost sociálnímu pracovníkovi nebo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel. Jinak se postupuje dle vnitřních předpisů organizace.

Postup vyřízení stížnosti

- přijmeme Vaši stížnost, vyslechneme Vás a zaznamenejeme, co sdělujete

- prověříme všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí
- rozhodneme, zda je Vaše stížnost oprávněná, nebo neoprávněná
- u oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace
- při osobním jednání Vás srozumitelně seznámíme s průběhem a výsledky prověřování stížnosti
- provedeme o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, příp. přijatá nápravná opatření Vám bude předána

Každá stížnost musí být vyřízena v termínu do 30 dnů od jejího doručení Poskytovateli. Pokud tuto lhůtu nelze dodržet, je nutno stěžovateli do této doby písemně oznámit, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně zdůvodnění. Současně je oznámen nový termín pro vyřízení stížnosti.

Pro přehlednější sdělení stížnosti je vyhotoven formulář pro podávání a řešení stížností – „Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby“, který je k dispozici v obou budovách DPS a webových stránkách organizace www.cssb.cz v sekci „Dokumenty“.

Stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán Poskytovatele nebo též na orgány monitorující ochranu lidských práv, viz níže uvedené kontakty.

Adresy pro odvolání proti rozhodnutí Poskytovatele o vyřešení stížnosti:

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat k následujícím institucím:

Správní rada SSB

MČ Praha – Běchovice

Adresa: Českobrodská 3, 190 11

Magistrát hl. m. Prahy (registrující orgán)

Odbor sociálních věcí

Adresa: Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 2

Telefon: +420 221 921 111

Email: posta@mpsv.cz

www: <http://mpsv.cz>

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefon: +420 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

www: <http://www.ochrance.cz>

Liga lidských práv

Burešova 6

602 00 Brno

telefon: (+420) 545 210 446

e-mail: info@llp.cz

www.llp.cz

14) Kontakty

Statutární orgán – ředitel organizace

Mgr. Martin Stromský, DiS.

Tel. 773 995 878

Email: martin@cssb.cz

Sociální pracovnice

Tel. 775 997 853

Email: socialni@cssb.cz

Vedoucí sociálních služeb

Tel. 608 395 510

Email: vedouci@cssb.cz

Adresa organizace:

Sociální služby Běchovice, z.ú.

Za Poštovskou zahradou 557

190 11, Praha – Běchovice

IČO: 03387046

č.ú. 3581852319/0800

www.cssb.cz

V Praze dne 26.3.2024