



Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Městský obvod Vítkovice poskytuje pečovatelskou službu v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších platných předpisů a vyhláškou č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytovat přímou péči v domácím prostředí osobám, které potřebují pomoc jiné fyzické osoby k uspokojování svých životních potřeb v takovém rozsahu, aby byla zachována a podporována jejich stávající soběstačnost, zmírněna rizika sociálního vyloučení a byl jim umožněn co možná nejdelší pobyt v jejich přirozeném domácím prostředí.

Cílová skupina

Pečovatelská služba je terénní služba, která je poskytována v domácnostech uživatelů. Je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Osobám s mentálním a duševním postižením je poskytována pouze v případě spolupráce s rodinou, odborníky a dalšími organizacemi.

Cíl pečovatelské služby

- udržet uživatele v jeho přirozeném (domácím) prostředí
- poskytnout přiměřenou podporu a pomoc, která povede k zachování soběstačnosti uživatele
- motivovat uživatele k samostatné činnosti
- zmírnit riziko sociálního vyloučení

Základní činnosti pečovatelské služby

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Místo a čas poskytování služby

Pečovatelská služba v rozsahu základních činností se poskytuje v domácnostech občanů městského obvodu Vítkovice, včetně domácností v Domě s Pečovatelskou službou Lidická 55 a v Domě zvláštního určení Ocelářská 16.



Kontakt na pečovatelskou službu:

Koordinátor pečovatelské služby: Věra Lauerová
Ocelářská 16, Ostrava-Vítkovice
Tel.: 596 614 489, mobil: 725877579
e-mail: vlauerova@centrum.cz

Čas poskytování pečovatelské služby:

pondělí – pátek od 06.30 hodin do 15.00 hodin

Pečovatelská služba se poskytuje na základě uzavřené smlouvy, která obsahuje tyto náležitosti:

- a) označení smluvních stran
- a) rozsah poskytování a výše úhrady
- b) místo a čas poskytování pečovatelské služby
- c) způsob placení úhrady za sociální službu
- d) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- e) výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- f) dobu platnosti smlouvy
- g) závěrečná ustanovení

Odmítnutí poskytování pečovatelské služby

Poskytovatel může odmítnout poskytování pečovatelské služby:

- a) pokud městský obvod neposkytuje sociální službu, o kterou žadatel žádá
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby (žadatel, se kterým nebyla uzavřena smlouva z kapacitních důvodů, je zařazen do evidence žadatelů o poskytování pečovatelské služby)
- c) žadatel nesplňuje cílovou skupinu pro poskytnutí pečovatelské služby
- d) zdravotní stav žadatele vylučuje poskytování pečovatelské služby.

Popis realizace

Na základě podané žádosti o pečovatelskou službu provede koordinátor pečovatelské služby ve spolupráci se sociálním pracovníkem šetření v domácnosti žadatele a na základě šetření zhodnotí požadovaný rozsah služby.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby je uzavřena podle potřeb žadatele. Poskytovatel dbá na to, aby žadatel smlouvě, jejímu obsahu a účelu porozuměl.

Při jednání s nevidomou osobou je zajištěna nezávislá osoba, kterou si žadatel o pečovatelskou službu určí sám (tato osoba je v budoucnu při přebírání veškerých písemností vždy přítomna).

Při jednání s neslyšící osobou zajistí pověřený pracovník přítomnost tlumočnicka znakového jazyka.



Při jednání s osobou s narušenými schopnostmi právně jednat se postupuje v souladu se zpracovanými standardy.

Po podpisu smlouvy obdrží každá ze smluvních stran po jednom vyhotovení smlouvy. Uživatel může kdykoli v průběhu poskytování služby požádat o její rozšíření, případně ukončení.

Na základě smlouvy je zahájeno poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby. Při jejich provádění se pracovníci řídí písemně zpracovanými metodickými postupy, které jsou součástí interních standardů kvality sociálních služeb.

Zavedení a následné poskytování pečovatelské služby je v souladu s požadavky a individuálními potřebami klientů, přičemž je kladen důraz na aktivní účast klientů a jejich zapojení do rozhodování.

Individuální plánování

Individuální plán projedná s budoucím uživatelem při osobním jednání před uzavřením smlouvy koordinátor pečovatelské služby.

Každému uživateli je přidělen klíčový pracovník, který společně s uživatelem vypracuje návrh individuálního plánu péče. V tomto plánu péče si společně stanoví osobní cíle a postup jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít. Individuální plán je pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován a to jednou za šest měsíců, případně při změně zdravotního stavu uživatele nebo rozsahu poskytovaných služeb.

Rozvoz obědů a podmínky pro uživatele jídlonosiče

Rozvoz obědů je zajišťován v pracovních dnech vždy od 11:00 do 13:30 hodin. Oběd je uživateli předán maximálně do 3 hodin od dokončení tepelné úpravy. Uživatel je poučen, že oběd spotřebuje do 1 hodiny od převzetí jídlonosiče. Pokud uvedenou lhůtu nedodrží, je zde možnost mikrobiální kontaminace.

Cena oběda je vždy stanovena dodavatelem (cena za dovoz oběda do domácnosti osoby je stanovena platným sazebníkem úhrad za úkony pečovatelské služby). Úhradu za stravu je nutné zaplatit zálohově. Přepjatky za stravné, jsou uživateli vyúčtovány nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za který přeplatek vznikl. O výši přeplatku je uživateli vystaven doklad.

Za kvalitu a množství jídla zodpovídá dodavatel stravy, který rovněž řeší případné stížnosti. Odhlášení a nahlášení obědů se provádí vždy den předem do 08.00 hodin. Uživatel, kterému byla zavedena služba - dovoz nebo donáška jídla, je oprávněn užívat 2 ks jídlonosičů s termoobalem a misku na salát, kdy částka za zapůjčení jídlonosičů s termoobalem je stanovena v ceníku pečovatelské služby – fakultativní úkony. Tento ceník tvoří přílohu smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Uživatel je povinen, v době užívání těchto jídlonosičů, je chránit před ztrátou, poškozením nebo zničením. V případě zničení jídlonosičů vlivem nevhodné manipulace nebo ztráty je uživatel povinen vzniklou škodu poskytovateli nahradit a to do jednoho měsíce od zničení. Při



ukončení poskytování pečovatelské služby je povinností uživatele neprodleně vrátit jídlonosiče poskytovateli.

Výše úhrady za poskytované služby a postup při účtování

Za poskytování terénní pečovatelské služby hradí uživatelé úhradu za poskytované úkony v rozsahu stanoveném písemnou smlouvou. Při stanovení konkrétní výše úhrad u jednotlivce postupujeme dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a Sazebníku úhrad, který je schválen usnesením Rady městského obvodu Vítkovice a tvoří přílohu č. 2 Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za poskytované služby za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 20 dnů.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15 dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti poskytovateli.

O provedených úkonech je veden záznam ve výkazu, který uživatel stvrdí podpisem a úhradu zaplatí po předložení stvrzenky.

Provedení nákupu pečovatelská služba zajišťuje pouze na základě předem poskytnuté zálohy finanční hotovosti, jejíž převzetí se stvrzuje podpisem. Po provedení úkonu se provede celkové vyúčtování a předání nákupu. Uživatel je povinen správnost odsouhlasit podpisem.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Smlouva může být ukončena dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Dohoda o ukončení této Smlouvy může být uzavřena písemně nebo ústně, pokud však jedna ze smluvních stran požádá, musí být uzavřena v písemné formě. O této skutečnosti je vyhotoven vždy zápis do dokumentace Uživatele.
2. **Uživatel** může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 3 pracovní dny. Výpovědní lhůta začíná běžet od následujícího dne po podání výpovědi. Výpověď může být i ústní, např. osobně nebo telefonicky. O podání výpovědi si smluvní strany vystaví písemné potvrzení. O této skutečnosti je vyhotoven vždy zápis do dokumentace Uživatele.
3. **Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:**
 - jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby za dobu delší než 1 měsíc
 - jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby



- jestliže se Uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 3) tohoto článku činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

4. Smlouva zaniká, jestliže Uživatel nevyužívá sociální službu po dobu 6 měsíců. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po posledním využití sociální služby. Tato Smlouva bude ukončena následujícím dnem po uplynutí stanovené lhůty.
5. Smlouva zaniká ke dni zrušení/ukončení registrace poskytované sociální služby. O této skutečnosti je Uživatel vždy bez zbytečného odkladu informován.

Obecná pravidla vymezující práva a povinnosti uživatele

Uživatel má právo:

- na sociální službu v rozsahu uvedeném ve smlouvě
- na ochranu osobních údajů
- na důstojné zacházení
- na poskytnutí pečovatelské služby v rozsahu úkonů vymezených v § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb.
- na informace o podmínkách a způsobu poskytování pečovatelské služby
- na základní poradenství
- na ukončení poskytování pečovatelské služby
- na ochranu svého zdraví, soukromí a osobní důstojnosti
- v případě nespokojenosti na podání stížnosti, podnětů a připomínek k poskytované službě

Uživatel má povinnosti:

- poskytnout informace nezbytné k uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby a vytvoření individuálního plánu klienta
- spolupracovat s klíčovým pracovníkem při sestavování a naplňování individuálního plánu, který vychází z osobních cílů uživatele
- informovat poskytovatele o své nepřítomnosti v bytě z důvodu náhlého odchodu k rodině, do nemocnice apod., v čase sjednaném pro poskytování pečovatelské služby. V případě neohlášení odchodu se uživatel vystavuje nebezpečí, že byt bude otevřen za asistence Policie ČR a hasičů.
- předat souhlas k nakládání s osobními údaji pro potřeby pečovatelské služby
- informovat o změnách zdravotního stavu majících vliv na poskytování pečovatelské služby



Podávání a vyřizování stížností

Uživatel či jiná fyzická osoba má možnost podat stížnost ústně, písemně nebo anonymně. O podané stížnosti je vždy proveden zápis s uvedením osoby, která stížnost podala, předmětem stížnosti, výsledkem šetření a uvedením přijatých opatření. V případě požadavku uživatele o zachování anonymity je vždy vyhověno.

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby vyřizuje koordinátor pečovatelské služby. Stížnost řeší bezodkladně, nejdéle do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena organizaci. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem vedoucího odboru sociálních věcí. Důvody musí být dány stěžovateli na vědomí.

Pro podněty, připomínky a stížností klientů k činnosti pečovatelské služby jsou v Domě s pečovatelskou službou Lidická 55 a v Domě zvláštního určení Ocelářská 16 umístěny schránky. Tyto schránky jsou vždy 1x týdně kontrolovány pověřeným pracovníkem pečovatelské služby.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná, a to s dodržáním lhůty pro vyřízení. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má právo na prošetření způsobu vyřízení. Prošetření zajistí vedoucí odboru sociálních věcí.

Vyřizování stížností, návrhů a podnětů, které nesouvisí s kvalitou a způsobem poskytování pečovatelské služby se řídí „**Pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy**“, které schválila rada města svým usnesením.

Adresy pro možnost podání stížností:

Dům zvláštního určení
Ocelářská 16
703 00 Ostrava – Vítkovice
Věra Lauerová – koordinátor pečovatelské služby
Tel.: 596 614 489 , mobil: 725877579
e-mail: vlauerova@centrum.cz

SMO, městský obvod Vítkovice
odbor sociálních věcí
Zengrova 14
703 68 Ostrava – Vítkovice
Bc. Danuška Bálíková - vedoucí odboru sociálních věcí
tel. 599 453 227
e-mail: dbalikova@vitkovice.ostrava.cz

ID datové schránky: 7mqbr27



Stěžovatel má možnost se kdykoli v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv, popř. na orgán inspekce kvality poskytovaných sociálních služeb, nebo přímo své podání na tyto instituce adresovat.

Kontakty:

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39/658
60200 Brno
tel. 542 542 888, 542 542 111

Český helsinský výbor
Štefánkova 21/216
15000 Praha 5
tel. 257 221 142, 220 515 188

Úřad práce České republiky, krajská pobočka v Ostravě
30.dubna 3130/2c
Moravská Ostrava
70200 Ostrava 2
tel. 950 143 511

Bílý kruh bezpečí
28.října 124/2556
70200 Ostrava
tel. 597 489 204

Závěrečná ustanovení

Tato pravidla stanoví základní postupy poskytovatele a zároveň chrání uživatele, respektují jeho osobní subjektivní názor. Pravidla tvoří přílohu č. 1 Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Poskytování služby je průběžně kontrolováno a hodnoceno, zda vše probíhá v souladu s veřejným závazkem a jsou naplňovány osobní cíle jednotlivých uživatelů. Všechny činnosti jsou poskytovány v souladu s platnými právními normami a průběžně aktualizovány v návaznosti na zákonné změny.

Tato Pravidla pro poskytování pečovatelské služby městského obvodu Vítkovice byla schválena na 112. schůzi rady městského obvodu Vítkovice, dne 3.10.2018 usnesením č. 2833/RMOB-Vit/1418/112. Tato Pravidla nabývají účinnosti dne 1. listopadu 2018 a ruší dosud platná Pravidla pro poskytování pečovatelské služby městského obvodu Vítkovice.



Statutární město Ostrava
městský obvod Vítkovice
úřad městského obvodu