



PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Zůstat doma? S námi můžete...

JIHOMĚSTSKÁ SOCIÁLNÍ a.s.

P.O.Box 100, Ocelíkova 672/1, 149 41 Praha 4 – Háje
Kontaktní adresa: Šalounova 2025/7, 149 41 Praha 4 - Háje
telefon: 267 990 151, e-mail: info@jmsoc.cz

Základní informace o službě

Název sociální služby: Pečovatelská služba

Druh služby: Pečovatelská služba podle § 40 zákona o soc. službách

Identifikátor služby: **5145962**

Poslání pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby je poskytovat dostupnou individuální péči lidem v jejich domácnostech, našich zařízeních nebo dalších místech podle potřeb uživatele.

Cíle pečovatelské služby

V pečovatelské službě se snažíme o to, aby uživatelé setrvali co nejdéle ve známém domácím prostředí při zachování dosavadního způsobu života a podporovali jejich soběstačnost. Dlouhodobě stavíme kvalitu služby na moderních přístupech a s ohledem na zvyky uživatelů.

Dlouhodobé i krátkodobé cíle sociální služby jsou definovány managementem organizace dle Metodiky pro specifické oblasti řízení sociálních služeb

Cíle jsou deklarovány vyvěšením:

- na webových stránkách organizace (ke stažení)
- na nástěnce v místě sídla pečovatelské služby a dále v Domech s pečovatelskou službou, ve kterých se poskytuje sociální služba

Cílová skupina

- Osoby se zdravotním postižením
- Senioři

Věková kategorie uživatelů:

- Dospělí (27 – 64 let)
- Mladší senioři (65 – 80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Zásady poskytované služby:

- flexibilita při poskytování sociální služby

- osobní přístup
- finanční dostupnost
- podpora samostatnosti a zapojení uživatele do společnosti

Práva uživatelů, jejich ochrana a řešení střetů zájmů

Cílem pečovatelské služby je předcházet ohrožení práv uživatele a řešit střet zájmů se zájmy uživatele. Tato metodika definuje situace, ve kterých by mohlo docházet k ohrožení práv uživatele a ke střetu zájmů uživatele se zájmy zařízení, dále pravidla pro předcházení těmto situacím a postupy v těchto situacích. Vzhledem k tomu, že každá situace ohrožení práva uživatele obvykle souvisí se střetem zájmů, jsou tyto situace řešeny společně následujícími postupy a opatřeními.

Práva uživatelů – nezadatelná lidská práva

Základní lidská práva jsou definována Listinou základních práv a svobod a jsou garantována všem.

I. Obecné principy ochrany práv a řešení střetu zájmů:

Ochranná opatření:

V případě, že se práva uživatelů dostávají do střetu zájmů s právy jiných uživatelů nebo pokud dochází k zásahu do práva uživatele **s jeho souhlasem**, je o tomto vytvořen:

- Záznam v Plánu péče
- Záznam v dokumentaci uživatele opatřený jeho podpisem nebo protokolem o seznámení uživatele a porozumění

II. Specifické způsoby předcházení porušování základních lidských práv:

- PRÁVO NA ROZHODOVÁNÍ O ČASE PÉČE

Uživatelé mohou rozhodovat o rámcovém čase, kdy jsou jim poskytovány úkony služby. Toto právo je naplňováno s ohledem na provozní omezení dané charakterem služby. V některých případech se čas některých aktivit z organizačních důvodů přizpůsobuje potřebám služby – viz Základní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, Smlouva o poskytování služby. S těmito dokumenty jsou seznámeni před podpisem smlouvy.

- PRÁVO NA OCHRANU SOUKROMÍ

Respektujeme soukromí uživatele a dodržujeme zásady slušného chování. Před vstupem do domácnosti uživatelů vždy klepeme / zvoníme a čekáme než uživatel otevře dveře případně na jeho vyzvání ke vstupu.

- PRÁVO NA DODRŽOVÁNÍ LISTOVNÍHO TAJEMSTVÍ

Striktně dodržujeme listovní tajemství, pracovníci neotevírají bez výslovného souhlasu uživatele soukromou poštu.

- PRÁVO ROZHODOVAT O SVÉM VZHLEDU

Uživatelé mají právo rozhodovat o svém vzhledu. Zaměstnanci jim mohou pouze v nezbytných případech, kdy by byla ohrožena důstojnost uživatele a jeho vnímání veřejností, doporučit případné změny.

- PRÁVO NA DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ, ZACHÁZENÍ PŘÍMĚŘENÉ VĚKU

(úcta, respekt, vhodné oslovování, respektování intimity, studu – při osobní hygieně, vhodné oblečení, pomoc s důstojnou upraveností).

Zaměstnanci vhodným a dohodnutým způsobem oslovují uživatele – způsob oslovování je dohodnut již při vstupu uživatele do služby a dále řešen v individuálním plánu služby.

Tykání a vykání užíváme podle běžných zvyklostí slušného společenského chování.

Uživatelům zaměstnanci vykájí, pokud není v individuálním plánu ošetřeno jinak.

- PRÁVO SVOBODNĚ SE ROZHODNOUT A PODSTOUPIT PŘIMĚŘENÉ RIZIKO

Pracovníci podporují zachování schopnosti rozhodování uživatelů, plánují službu společně s uživatelem, významná je úloha klíčových pracovníků. Mezi tyto situace patří např.:

- Nedodržování předepsané diety
- Nebezpečí pádu (použití ochranných opatření)

- PRÁVO NA PŘEDEM VYSLOVENÉ PŘÁNÍ

Plně respektujeme předem vyslovené přání uživatele učiněné dle z. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Předem vyslovené přání je případně evidováno v dokumentaci uživatele.

Další práva uživatelů spojená s poskytováním sociální služby

Právo na poskytnutí sociálního poradenství

- uživatel má právo na bezplatné sociální poradenství při řešení jeho nepříznivé sociální situace

Právo na změnu klíčového pracovníka

- uživatel má právo znát, kdo je jeho klíčovým pracovníkem. Uživatel má právo změnit svého klíčového pracovníka.

Právo nahlížet do své dokumentace

- uživatel má právo znát, veškerou dokumentaci, která je o jeho osobě vedena.

Právo stěžovat si na způsob a kvalitu poskytované služby

Postup pro práci s náměty, připomínkami a stížnostmi

Náměty a stížnosti – obecné informace

- každý uživatel služby může podávat náměty na zlepšení služby nebo si stěžovat na kvalitu nebo způsob jejího poskytování,
- stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,
- za podání stížnosti není ten, kdo stížnost podával, jakýmkoliv způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
- každý má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
- řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

Způsob podání stížnosti

- ústně – kterémukoli zaměstnanci pečovatelské služby při osobním kontaktu.
- telefonicky – telefonicky koordinátorce služby, nebo na telefon vedoucí peč. služby
- písemně – stížnost je možné vložit do schránky v domech s pečovatelskou službou a DBB Petýrkova
- stížnost je možné podat i anonymně

- u písemných stížností uveďte datum podání

Evidence a vyřízení stížnosti

- každý zaměstnanec Pečovatelské služby, který přijme stížnost od osob uvedených výše, je povinen bezodkladně předat stížnost od uživatele koordinátorce
- stížnost je vždy zaevidována koordinátorkou do Evidence stížností
- stížnost vyřizuje koordinátorka, je-li stížnost vedena proti koordinátorce – vedoucí služby je-li stížnost vedena proti vedoucí služby – ředitel a to ve lhůtě 30 od přijetí stížnosti
- pokud je stížnost vedena proti vedení zařízení, řeší ji ředitel společnosti také do 30 dní od přijetí stížnosti. Stížnost proti ředitelce řeší její nadřízený na MČ Praha 11.
- výsledek projednání a vyřízení stížnosti je písemně přímo tomu, kdo stížnost podával, případně je zaslán e-mailem na adresu uvedenou u stížnosti. Jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení uloženo do příslušné evidence a transparentně vyvěšeno na nástěnce v přízemí ředitelství, neboť není známo, komu má být doručeno.
- Koordinátorka je na vyžádání uživatele povinna ho informovat o dalších možnostech odvolání na nadřízený organ, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv.