



**JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.**

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Šalounova 2025/7, 149 00 Praha 4 – Chodov
telefon: 724 603 307, e-mail: pece.domy@jmsoc.cz

„Zůstat doma? S námi můžete.“

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele: Jihoměstská sociální a.s.

Druh služby: pečovatelská služba

Identifikátor: 5145962

Základní informace

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.

Cílová skupina:

- Osoby se zdravotním postižením
- Osoby s tělesným postižením
- Senioři

Věková kategorie uživatelů:

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

Formy poskytování sociálních služeb:

terénní
ambulantní

Místo poskytování sociálních služeb:

DPS Šalounova 2025/7, Praha 11

DPS Blatenská 2146/4, Praha 11

DBB Petýrkova 1952/22, Praha 11

Terén na území MČ Prahy 11 (katastrální území MČ Prahy 11 Chodov a Háje)

(mimo uvedené území pouze pro doběhnutí starých smluv)

Čas poskytování sociálních služeb a maximální možná kapacita:

Služby ambulantní i terénní jsou poskytována od pondělí až do neděle v časech od 7.00 – 19.00 hod.

Z provozních důvodů je kapacita terénní služby rozložena nerovnoměrně a to dle následující specifikace:

Pondělí až pátek v čase od 7.00 - 15.00 - **28** pracovníků a v čase od 15.00 - 19.00 – **3** pracovníci

Sobota a neděle v čase od 7.00 - 14.00 - 6 pracovníků a v čase od 14.00 - 19.00 – 3 pracovníci
V případě dopravy do SOH je možno pouze po předchozí dohodě z provozních důvodů.

Co služba obsahuje:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Podrobný popis činností / úkonů je součástí Základních pravidel pro poskytování pečovatelské služby.

Odkaz: <http://jmsoc.cz/o-nas/dokumenty-ke-stazeni/>

V rámci služby poskytujeme bezplatně základní sociální poradenství, v rámci kterého zprostředkujeme kontakty na ostatní poskytovatele sociálních, zdravotních, ale i komerčních služeb, které lze vhodně využít při řešení momentální situace.

Jednání se zájemcem o službu:

Informace o poskytovaných službách jsou přístupné na webových stránkách a v informačních letáčích. První kontakt se zájemcem o pečovatelskou službu a s jeho rodinou může proběhnout ústně, telefonicky, osobně nebo písemně v místě poskytované služby. První kontakt navazuje koordinátorka pečovatelské služby nebo sociální pracovnice.

O sociální službu zájemce žádá písemnou *Žádost o poskytování pečovatelské služby*, která je k dispozici na internetových stránkách nebo k vyzvednutí na adrese zařízení.

Na základě podané žádosti nebo prvního kontaktu je zahájeno jednání o poskytování sociální služby (jednání se mohou na žádost zájemce zúčastnit další osoby zájemcem určené), na které navazuje po domluvě se zájemcem sociální šetření, jehož cílem je posouzení individuální potřeby žádané služby. Na základě zjištěných údajů lze upřesnit míru potřebné pomoci a podpory. Zájemci jsou předána Základní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, Sazebník pečovatelské služby, je seznámen s podmínkami smlouvy, dále s rozsahem poskytovaných úkonů, případně jsou podány další doplňující či rozšiřující informace o službě.

Následným krokem v případě kladného rozhodnutí zájemce o sociální službu je uzavření smlouvy se zájemcem o službu nebo jeho zařazení do evidence zájemců. Rozsah nasmlouvaných úkonů lze měnit dle individuálních potřeb uživatele a možností poskytovatele. Nasmlouvané úkony jsou podrobně popsány v jeho individuálním plánu. Individuální plán tvoří s uživatelem klíčový pracovník (za spolupráce koordinátorky pečovatelské služby či sociální pracovnice), plán je pravidelně hodnocen. Při hodnocení individuálního plánu se klade důraz na to, aby se dosáhlo osobního cíle uživatele pečovatelské služby. Uživatelé pečovatelské služby jsou pravidelně informováni o změnách prostřednictvím klíčových pracovníků nebo koordinátorkou pečovatelské služby.

Při podávání informací je komunikace přizpůsobena schopnostem a možnostem zájemce.

Metody práce a zásady poskytování:

Pečovatelská služba má vypracovány pracovní metodiky pro všechny poskytované úkony. Metodikami se řídí všichni zaměstnanci služby tak, aby byla zajištěna kvalita poskytované služby.

- služba je poskytována s maximální odborností kvalifikovanými pracovníky, s důrazem na prohlubování jejich znalostí a dovedností
- poskytování na základě individuálních potřeb, cílů a přání uživatele – jedinečný přístup ke každému uživateli
- respektování práv uživatele – zaměstnanci respektují právo uživatele na způsob provedení smlouvené péče, právo na svobodnou volbu, právo na soukromí, a to vždy s ohledem na jeho bezpečí. Uživatelé jsou se svými právy seznámeni při podpisu Smlouvy, a to v Základních pravidlech poskytování pečovatelské služby
- flexibilita při poskytování sociální služby
- diskrétnost, mlčenlivost o všech skutečnostech, které souvisí s poskytováním 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 orgán, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv.

Odkaz na konkrétní kontakty: <http://jmsoc.cz/strediska/pecovatelska-sluzba/postup-pri-podani-stiznosti/>

Ukončení služby:

Smlouva může být ukončena výpovědí některou ze smluvních stran, písemnou dohodou obou smluvních stran, anebo úmrtím uživatele.

Uživatel může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 1 kalendářní den a počíná běžet dnem, následujícím po dni, kdy byla písemná výpověď doručena Poskytovateli. Výpověď lze v písemné podobě doručit odpovědnému zaměstnanci Poskytovatele v pracovní den.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této Smlouvy nebo dalších pravidel Poskytovatele, s kterými byl Uživatel prokazatelně seznámen a zavázal se je dodržovat (např. Základní pravidla pro poskytování pečovatelské služby). Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacením úhrady za poskytnutí sociální služby (či její části) v plné výši více jak jednou.
- b) jestliže Uživatel i po opakovaném písemném napomenutí (byl upozorněn 2krát) poruší povinnosti, které mu vyplývají z této Smlouvy nebo dalších pravidel Poskytovatele, s kterými byl Uživatel prokazatelně seznámen a zavázal se je dodržovat (např. Základní pravidla pro poskytování pečovatelské služby).
- c) jestliže Uživatel sociální služby **již nemá sníženou soběstačnost**, v důsledku, které by potřeboval pomoc jiné fyzické, či právnické osoby, **tedy již není v nepříznivé sociální situaci** (posuzuje sociální pracovník/ice na základě provedeného sociálního šetření),
- d) zamlčení skutečností významných pro posouzení možnosti poskytování sociální služby podle této smlouvy (a samotné uzavření smlouvy či poskytování soc. sl. - za tyto skutečnosti jsou považovány především informace, které by měly za důvod odmítnutí uzavření smlouvy v souladu s ustanovením zákona)
- e) jestliže Uživatel odmítá realizaci opatření, která jsou nezbytná aplikovat vzhledem k ochraně zdraví a života zaměstnanců poskytovatele při poskytování sociální služby (např. ohrožení infekcí).

Smlouva pozbývá automaticky platnosti a účinnosti jestliže:

- a) Uživatel po sobě jdoucích 90 dní nevyužívá základní činnosti pečovatelské služby. Do této doby se nezapočítá doba hospitalizace ve zdravotnickém zařízení (avšak maximálně do doby 12 měsíců) nebo důvod nevyužívání sociální služby, který byl dohodnutý mezi Poskytovatelem a Uživatelem (např. dočasné přestěhování uživatele a poskytování péče jiným rodinným příslušníkem). 90 ti denní lhůta počíná plynout následující den po dni, v kterém byla využita základní činnost naposledy.
- b) Uživatel se přestěhoval na jiné místo, v kterém je zajišťováno poskytování sociální služby sjednané podle této Smlouvy

Úhrada za službu:

Platby jsou vybírány za skutečně poskytnuté (nebo včas a řádně neodhlášené) pečovatelské úkony v uplynulém měsíci, dle výkazu realizované péče. Výše úhrad se řídí platným Sazebníkem pečovatelské služby. Platba za vykonané činnosti / úkony se hradí na základě měsíčního vyúčtování, které je uživateli předloženo zpětně. Samotná platba bude provedena nejpozději do 25. dne měsíce následujícího po provedení služby (v případě platby za obědy do 15. dne), a může být uskutečněna:

- v hotovosti v pokladně Poskytovatele, nebo do rukou zaměstnance Poskytovatele
- bezhotovostním převodem na účet

Stanovená úhrada nesmí přesáhnout maximální přípustnou výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Fakultativní činnosti:

Kromě základních činností je možno sjednat i fakultativní činnosti na základě platného Sazebníku pečovatelské služby.

Odkaz na sazebník PS: <http://jmsoc.cz/wp-content/uploads/2018/11/Sazebník-od-1.1.2019.pdf>

Prostory, materiální a technické vybavení:

Materiální a technické vybavení odpovídá charakteru poskytované služby, sestává z osobního vybavení pečovatelek a administrativního zázemí. Technické zázemí spočívá především v kuchyňském provozu a ve vozovém parku. Společnost provozuje 4 dodávkové automobily pro rozvozy jídel, + dva automobily osobní.

Další vybavení je v nově zrekonstruovaném středisku osobní hygieny (dále jen SOH), které se nachází na adrese Šalounova 2025/7 v domě s pečovatelskou službou. SOH je vybaveno sedací vanou i bezbariérovým sprchovým koutem.

Ing. Jan Schneider, ředitel Jihoměstské sociální a.s.