



## Popis realizace sociální služby – pečovatelská služba

Pracoviště pečovatelské péče poskytuje pečovatelskou službu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována terénní formou ve vymezeném čase v přirozeném sociálním prostředí uživatele s bydlištěm na území města Hradec Králové a okolí do 15 km na území okresu Hradec Králové (vyjma mikroregionů Novobydžovska a Chlumecka).

**Posláním** Pracoviště pečovatelské péče je zabezpečit uživatelům praktickou pomoc vedoucí k možnosti co nejdelšího setrvání ve svém prostředí. Individuálně sestavený komplex služeb je poskytován v domácnostech uživatelů, což velmi pozitivně působí na jejich zdravotní i psychický stav.

**Cílem** služby je podpořit uživatele v zachování jejich běžného způsobu života, pomoci jim zvládnout pobyt ve svých domácnostech, zajistit základní životní potřeby a přispět k zachování sociálních kontaktů uživatelů s rodinou nebo přáteli. Prostřednictvím pečovatelské služby oddálit nutnost ústavní péče nebo hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

### Cílová skupina uživatelů:

Senioři, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Osoby s chronickým nebo zdravotním postižením, kteří mají sníženu soběstačnost z důvodu zhoršeného zdravotního stavu a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

**Věková struktura:** bez omezení věku

### Službu nelze poskytnout:

- osobě žádající o službu, kterou Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. neposkytuje;
- osobě nepatřící do cílové skupiny;
- v případě naplněné kapacity.

**Provozní doba:** 7 dní v týdnu ve vymezeném čase od 6:00 hod. do 21:00 hod. (včetně svátků) dle potřeby uživatelů. Přesné vymezení provozní doby je:

- pondělí až pátek: od 6:00 hod. do 16:00 hod. (okamžitá kapacita 11 uživatelů)
- pondělí až pátek: od 16:00 hod. do 21:00 hod. (okamžitá kapacita 2 uživatelé)
- sobota, neděle, svátky: od 6:00 hod. do 21:00 hod. (okamžitá kapacita 1 uživatel).

O víkendech, svátcích a ve večerních hodinách je kapacita terénní služby omezena, poskytuje se pouze v rozsahu základních úkonů nezbytných k zajištění základní péče o uživatele (neposkytují se úkony úklidové, velké nákupy, pochůzky, praní prádla a doprovody).

### Zásady poskytování služby Pracovištěm pečovatelské služby, o.p.s.:

- respektování lidské důstojnosti a osobní svobody uživatelů, se zvláštním zřetelem na svobodné rozhodování, zachování soukromí a nestrannosti k jeho rodinným vztahům;
- poskytovat služby všem uživatelům a to bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, pohlaví;
- všestranně podporovat uplatňování vlastní vůle uživatelů, jejich nároků a přání, včetně



vytvoření podmínek pro vyjadřování jejich potřeb a stížností

- individuální přístup ke každému uživateli a vytvoření podmínek pro co nejdéší udržení dosavadních duševních a tělesných schopností;
- flexibilita při poskytování služby;
- profesionální přístup - dodržování nezávislosti, nestrannosti a zvyšování vlastní profesní kvalifikace;
- důvěrnost – služba je chráněna mlčenlivostí ze strany pracovníků, s osobními údaji je nakládáno v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů;
- slušnost a neúplatnost při jednání.

### **Zákonem stanovené základní činnosti a naplnění oblastí potřeb:**

1. Základní sociální poradenství je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak tento stav řešit. Základní sociální poradenství je poskytováno zdarma.

2. Rozsah úkonů péče:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. oblékání, obouvání, celková úprava vzhledu, samostatný pohyb);
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (např. denní hygiena, mytí a koupání, výkon fyziologické potřeby);
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla, pití, přijímání stravy, zajištění potravin, dovoz stravy);
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid a údržba domácnosti, péče o oblečení, boty, udržování tepelného pohodlí, obsluha spotřebičů, nakládání s odpady);
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. podpora v navazování a udržování přátelských, sousedských a jiných společenských vztahů, podpora při orientaci, komunikaci, využívání běžných veřejných služeb).

Tyto služby se poskytují za úhradu, mimo výjimky uvedené v § 75 odst. 2 zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **Fakultativní služby:**

- nenahrazují běžně dostupné veřejné služby;
- souvisejí s poskytováním služeb registrované pečovatelské služby;
- jsou poskytovány pouze uživatelům, kteří mají s Pracovištěm pečovatelské péče, o.p.s. uzavřeno smlouvou na základní činnosti.

Fakultativní činnosti se poskytují za úhradu dle schváleného ceníku úhrad pečovatelské služby a jsou poskytovány po dohodě s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

Základní fakultativní (nepovinné) úkony:

- dohled nad dospělým uživatelem v případě nepřítomnosti osoby blízké;
- dohled nad příjmem léků;
- odborná pedikúra;
- doprovod uživatele na místo určení dle jeho požadavku za použití vozidla Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. (při základních úkonech bodu e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím).



### **Jednání se zájemcem o sociální službu**

Informace pro zájemce o pečovatelskou službu jsou k dispozici na webových stránkách <http://www.domacipecehk.cz/> a dále v letáku o sociální službě. Zájemce, případně jeho zástupce, může službu zkontaktovat osobně na adrese Pražská 231/184, 500 04 Hradec Králové nebo telefonicky na telefonních číslech 603 555 833, 739 451 217. Další možností je zaslání emailu na adresu [pecovatelky@domacipecehk.cz](mailto:pecovatelky@domacipecehk.cz). Sociální pracovníce v nejbližší době zkontaktuje zájemce o sociální službu a domluví si osobní jednání v termínu a na místě, které bude zájemci o službu vyhovovat. Při prvotním kontaktu je zájemce o službu informován o způsobu poskytování pečovatelské služby, o rozsahu jednotlivých úkonů a o výši úhrad za jednotlivé úkony. Dále dle potřeb i o ostatních dostupných sociálních službách působících na území města a v okolí, jejichž využitím by bylo možné řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Obsahem jednání v domácnosti zájemce je seznámení se s informacemi o pečovatelské službě takovou formou a v takovém rozsahu, aby bylo zájemci umožněno se rozhodnout, zda chce pečovatelské služby využít. Záměrem jednání je stanovení cíle uživatele, který je reálný ve vztahu k podmínkám poskytování pečovatelské služby a její kapacitě. V průběhu jednání je sepsán formulář „Záznam z jednání se zájemcem o pečovatelskou službu“, ve kterém se uvedou základní informace o žadateli, informace o službě, kterou chce zájemce poskytovat, kontakty na rodinu a cíl, kterého chce zájemce o službu dosáhnout, způsob platby, datum zahájení poskytované péče. Zájemce o službu je informován, že získané údaje budou použity jako podklad k vytvoření smlouvy.

### **Uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby**

V případě, že žadatel splňuje všechny stanovené podmínky, je mu poskytována pečovatelská služba na základě uzavřené „Smlouvy o poskytování sociální služby“ mezi žadatelem a Pracovištěm pečovatelské péče, o.p.s. Rozsah a četnost služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a je uveden ve smlouvě o poskytování služby a v individuálním plánu uživatele. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána písemnou formou a je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá strana obdrží jeden originál. Součástí smlouvy jsou i přílohy (Vnitřní pravidla, aktuální Ceník). Zpracování návrhu smlouvy a jednání se zájemcem o uzavření smlouvy zajišťuje ředitelka a sociální pracovníce. Na využití pečovatelské služby není právní nárok. Každý uživatel Pracoviště pečovatelské péče má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Uživatel nesmí být podáním stížnosti nijak znevýhodněn. Právo podat stížnost má i zákonný zástupce nebo rodinný příslušník. Uživatel si může dobrovolně určit svého zástupce, který ho bude zastupovat při podání stížnosti a následných jednáních.

### **Úhrada za poskytování sociální služby**

Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů, jsou stanoveny v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006, ve znění pozdějších právních předpisů, jako součet cen stanovených pro jednotlivé úkony platným ceníkem. Uživateli je vystavena faktura o poskytovaných službách, kde je uvedeno datum její splatnosti. Forma platby může být realizována hotovostně i bezhotovostně.

### **Stížnosti**



Uživatel nebo jemu osoby blízké mají právo vznést stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných sjednaných služeb a na zaměstnance, kteří je zajišťují. Již při prvním sociálním šetření je uživatel o této možnosti informován, je zdůrazněn postoj zaměstnanců pečovatelské služby a zejména to, že případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů. Stížnost je možné podat ústně (osobně či telefonicky) nebo písemně (osobně, dopisem, emailem či do *Knihy přání a stížností*, která je umístěna v sídle společnosti). Stížnost může přijmout kterýkoli pracovník společnosti. Stížnost je možné podat i anonymně. Pověřený pracovník řeší stížnost v co nejkratší možné době, nejdéle však do 20 pracovních dnů od jejího podání. Písemné vyjádření (řešení) je přiloženo do „*Knihy stížností*“ k dané stížnosti. Stěžovatel spolu s písemným řešením stížnosti obdrží i informace o možnosti podání stížnosti nadřazeným orgánům, včetně kontaktů na tyto instituce.

### **Důvody ukončení poskytování sociální služby**

Ukončení smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je možné písemnou dohodou obou smluvních stran nebo výpovědí. Smluvní vztah založený smlouvou dále zaniká uplynutím lhůty při sjednání na dobu určitou, úmrtím uživatele, zánikem poskytovatele nebo zrušením registrace poskytovateli.

Výpověď ze strany uživatele:

- uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Příčinou může být změna pobytu do jiného města (zpravidla k příbuzným), převzetí péče rodinným příslušníkem, hospitalizace při zhoršení zdravotního stavu a umístění v pobytovém zařízení s celodenní péčí (zpravidla v domově pro seniory), vypovězení smlouvy z důvodu výrazného zlepšení zdravotního stavu uživatele aj.;
- má-li uživatel zájem vypovědět smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby a není schopen tak sám učinit, požádá o pomoc pečovatelku nebo sociální pracovníci.

Výpověď ze strany poskytovatele:

Pracoviště pečovatelské péče o.p.s., může smlouvu ukončit pouze z těchto důvodů:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy;
- jestliže uživatel odmítne podepsat dodatek smlouvy, kterým se mění výše úhrad;
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí porušuje povinnosti, které mu vyplývají z uzavřené smlouvy a z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování soc. služby;
- jestliže se uživatel chová k pracovníku pečovatelské služby způsobem, který vede ke snížení důstojnosti pracovníka pečovatelské služby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- pokud se změny zdravotní stav uživatele (fyzický, duševní) do té míry, že pracovníci pečovatelské služby mají oprávněné obavy o své zdraví nebo o své bezpečí a pokud v důsledku této změny a změnám potřeb nejsou schopny uživateli řádně péči zajišťovat.

Výpověď poskytovatele musí být písemná, doručena uživateli. Výpovědní doba, není-li uvedeno jinak, činí jeden měsíc a počíná běžet dnem, kdy došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně. Současně jsou také uživateli poskytnuty kontakty na další poskytovatele sociálních služeb působících na území města a v okolí. Z důvodu změny pobytu uživatele mimo region, ve kterém je služba poskytována, je smlouva ukončena neprodleně. Při ukončení služby je provedeno vyrovnání případných finančních závazků.



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, Hradec Králové – Plačice 500 04

V Hradci Králové dne 1.3.2020

Bc. Hana Pekárková, ředitelka společnosti