

Popis realizace poskytování sociálních služeb Pečovatelská služba

Název poskytovatele	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10
Druh služby Identifikátor	Pečovatelská služba 5412859
Forma služby	Terénní, ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Pečovatelská služba Sámova 29/7, Praha 10 – Vršovice, 101 00
Webová stránka poskytovatele	www.csop10.cz
Kontakt na sociální pracovníky/vedoucí okrsků pečovatelské služby (oblasti působnosti)	<p>Zahradní město: tel.: 277 011 717, 733 643 957 e-mail: vedouciokr2@csop10.cz</p> <p>Strašnice: tel.: 277 011 717, 605 067 576 e-mail: vedouciokr3@csop10.cz</p> <p>Vršovice: Tel.: 271 748 551, 733 643 969 e-mail: vedouciokr4@csop10.cz</p> <p>Malešice: Tel.: 271 748 551, 773 747 026 e-mail: vedouciokr5@csop10.cz</p> <p>Dům spokojeného žití Sámova: tel.: 272 173 061, 776 800 724 e-mail: vedouciokr1@csop10.cz</p>

Cílová skupina + kapacita služby

Dospělí a senioři, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc jim nezajistí rodinní příslušníci ani jiné osoby. Dále rodiny, ve kterých se narodily tři a více dětí současně, a to až do 4 let věku těchto dětí.

Služba se poskytuje zejména v domácnostech uživatelů na území MČ Praha 10 a ve dvou střediscích osobní hygieny (Sámova 7, Praha 10 a Zvonková 6, Praha 10).

Maximální okamžitá kapacita terénní služby je 43, tzn., že v daném čase může organizace poskytnout péči až 43 uživatelům.

Maximální okamžitá kapacita ambulantní služby je 2, tzn., že v daném čase může organizace poskytnout péči ve dvou střediscích osobní hygieny až dvěma uživatelům.

Poslání, zásady a cíle služby

Poslání

Posláním pečovatelské služby je umožnit lidem, kteří patří do cílové skupiny poskytovatele a jsou v nepříznivé sociální situaci, setrvat ve svém přirozeném sociálním prostředí a žít způsobem, na který byli dosud zvyklí.

Zásady

Ochrana práv a oprávněných zájmů uživatelů:

- rovný přístup,
- zachování důstojnosti,
- podpora autonomie,
- ochrana soukromí a osobních údajů.

Individuální a partnerský přístup s důrazem na respektování vůle uživatele.

Předcházení závislosti na sociální službě:

- podpora samostatnosti a aktivního přístupu uživatelů.

Profesionalita a odbornost pracovníků:

- používání nejnovějších postupů a přístupů,
- používání moderních technologií,
- celoživotní vzdělávání, získávání nových znalostí a dovedností.

Multidisciplinární spolupráce:

- týmová práce,
- případová práce,
- spolupráce s externími odborníky.

Spolupráce s pečujícími osobami.

Cíle

- Podpora a zachování důstojného života v přirozeném sociálním prostředí domácnosti uživatelů, předcházení předčasnému odchodu do pobytových zařízení.
- Poskytování komplexní individualizované péče.
- Podpora a zachování co nejběžnějšího způsobu života, trávení času smysluplnými aktivitami, předcházení sociální izolaci.
- Podpora a rozvíjení sdílené péče, která spočívá v kombinaci a spolupráci profesionálů s neformálně pečujícími.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, základní sociální poradenství

Získání základních informací o pečovatelské službě a poskytnutí základního sociálního poradenství

- Všechny důležité informace jsou k dispozici na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).
- Zájemce se může objednat na osobní informační schůzku se sociální pracovníci/vedoucí okrsku pečovatelské služby.
- Možný je také telefonický nebo písemný kontakt se sociální pracovníci/vedoucí okrsku, kontakty naleznete na webových stránkách organizace.
- Sociální pracovníce zhodnotí nepříznivou situaci zájemce o sociální službu a poskytne základní sociální poradenství.

Podání žádosti o poskytování pečovatelské služby

- Osobně v sídle pečovatelské služby.
- Písemně (poštou, e-mailem).
- Formulář žádosti je k dispozici v sídle pečovatelské služby nebo je ke stažení na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Sdělení sociální pracovníce o přijetí či odmítnutí žádosti o sociální službu

- Obsahuje odůvodnění přijetí či odmítnutí žádosti, informace o dalším postupu a sociální poradenství v konkrétní situaci žadatele.

Sociální šetření a uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby

- Provádí sociální pracovníce v domácnosti žadatele/zájemce v předem dohodnutém čase.
- Účelem je zhodnocení míry potřeby a komplexní posouzení nepříznivé sociální situace žadatele/zájemce.
- Výsledkem je dohoda o možné spolupráci pečovatelské služby se žadatelem/zájemcem, informování o pravidlech poskytování pečovatelské služby a následné **uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby**.

Důvody odmítnutí uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby

- Pečovatelská služba neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Zdravotní stav žadatele/zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby, o kterou žádá.
- Pečovatelská služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou má žadatel zájem.

Evidence žadatelů o sociální službu

- V případě, že pečovatelská služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, vede žadatele ve své evidenci a kontaktuje jej v případě uvolnění kapacity.
- Žadatel vedený v evidenci je povinen neprodleně hlásit všechny změny, které u něj nastaly.

Podrobný popis realizace služby

Pečovatelská služba se poskytuje zejména v domácnostech uživatelů na území MČ Praha 10 a ve dvou střediscích osobní hygieny (Sámova 7, Praha 10 a Zvonková 6, Praha 10).

Služba terénní je poskytována v domácnostech uživatelů **každý den od 7 do 20 hodin.**

Služba ambulantní je poskytována ve střediscích osobní hygieny CSOP v Praze 10 v pondělí až čtvrtek od 13 do 15 hodin.

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. dovoz nebo donáška jídla,
3. pomoc při přípravě jídla a pití,
4. příprava a podání jídla a pití,

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. běžný úklid a údržba domácnosti,
2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,
3. donáška vody,

4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,
5. běžné nákupy a pochůzky,
6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,
7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,
2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

1. dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Sociální péče je individuálně plánována společně s uživatelem s ohledem na jeho možnosti, schopnosti a přání, na možnosti zapojení blízkých osob, případně dalších veřejných služeb a na provozní možnosti pečovatelské služby tak, aby směřovala k zachování maximální možné míry samostatnosti a nezávislosti uživatele na sociální službě. Cílem je umožnit uživateli co nejběžnější způsob života v důstojném prostředí jeho domácnosti. Sociální péči poskytují odborně způsobilí pracovníci v sociálních službách. Jednání se zájemci o službu, základní sociální poradenství a další činnosti sociální práce zabezpečují sociální pracovníci.

Základní sociální poradenství může být dle možností poskytovatele poskytováno také pečujícím osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím (poskytují sociální pracovníci) a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci (poskytují pečovatelky v domácnosti uživatele).

Provoz pečovatelské služby se řídí platnými **Pravidly pro poskytování pečovatelské služby**, která jsou k dispozici na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Fakultativní služby

Fakultativní služby jsou služby nad rámec základních činností pečovatelské služby a jsou zpoplatněné dle platného Sazebníku. Jedná se o:

- Pronájem dvou termo jídelnosičů.
- Fotokopie jídelního lístku.
- Kopírování (pouze černobíle).
- Doprava vozem CSOP v Praze 10 do střediska osobní hygieny.
- Svoz špinavého a odvoz čistého prádla vozem CSOP v Praze 10.
- Vynesení odpadků.
- Marná pochůzka.

Vyřizování stížností

Stížnost na poskytování sociální služby upravuje zákon o sociálních službách a stěžovatelem může být uživatel služby, nebo jiná osoba, která uživatele zastupuje ze zákona nebo z rozhodnutí soudu (např. opatrovník, podpůrce, osoba na základě plné moci, apod.).

CSOP v Praze 10 vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality služby. Podrobná Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na poskytování sociální služby CSOP v Praze 10 jsou zveřejněna na webových stránkách organizace a jsou také k dispozici u vedoucí pečovatelské služby.

Stížnost lze podat písemně nebo osobně (telefonicky či ústně):

- v kanceláři vedoucí pečovatelské služby, Sámova 7, 101 00 Praha 10, Vršovice, tel.: 271 745 880, e-mail: vedoucips@csop10.cz,
- v kanceláři vedoucího sekce sociálních a zdravotních služeb a metodika kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10, Zvonková 2902/6, 106 00 Praha 10 – Zahradní Město tel.: 277 011 712, e-mail: vedoucisekce@csop10.cz, metodik@csop10.cz,
- v kanceláři ředitele CSOP v Praze 10, Sámova 7, 101 00 Praha 10, Vršovice, tel.: 271 747 149, e-mail: reditel@csop10.cz,
- kterémukoliv z pracovníků pečovatelské služby,
- vhozením do schránky k tomuto určené - na stížnosti, podněty a připomínky umístěné v sídle pečovatelské služby.

Každou přijatou stížnost je poskytovatel povinen projednat nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Termín může být prodloužen v odůvodněných případech maximálně o dalších 30 dnů. O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel

vyrozuměn sdělením o výsledku šetření stížnosti. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení sdělení o výsledku šetření stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Poskytovatel se také zabývá řešením podnětů, návrhů a připomínek. Pokud je připomínka relevantní, je využita v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování sociální služby.

Ukončení služby

K ukončení služby může dojít uplynutím dohodnuté doby poskytování, vzájemnou dohodou, nebo výpovědí Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Uživatel může smlouvu vypovědět i bez udání důvodu.

Pečovatelská služba může smlouvu vypovědět z důvodů:

- jestliže uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména nezaplacením úhrady, dále jestliže uživatel po opětovném upozornění poruší povinnosti vyplývající z Pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
- hrozí - li jeho pracovníkům bezprostřední ohrožení na zdraví a životě,
- není-li pečovatelská služba schopna naplnit potřeby uživatele, kdy jeho stav nadále vylučuje život v přirozeném sociální prostředí.

Smlouva dále zaniká, pokud uživatel změnil natrvalo adresu místa pobytu mimo dosah působnosti poskytovatele (MČ Praha 10) nebo trvale využívá pobytovou sociální službu, a dále pokud uživatel nevyužívá více jak 6 měsíců po sobě jdoucích sjednané úkony pečovatelské služby dle Smlouvy.

Úhrady za služby

Výše úhrady se řídí platným Sazebníkem úhrad za poskytování služeb pečovatelské služby, a to v souladu se zákonem o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění. Platný Sazebník je zveřejněn na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Uživatelé pečovatelské služby platí za péči podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů pečovatelské služby.

Základní sociální poradenství je poskytováno bez úhrady.

Prostory, materiální a technické vybavení

Pečovatelská služba se poskytuje terénní formou zejména v domácnostech uživatelů. Materiálně technické podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů jsou součástí Pravidel pro poskytování pečovatelské služby, která jsou k dispozici na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Pečovatelská služba je poskytována ambulantní formou ve dvou střediscích osobní hygieny (Zvonková 6 a Sámova 7). Střediska jsou vybavena bezbariérovým sprchovým koutem a moderními pomůckami pro provedení celkové hygieny osob se specifickými potřebami. Dovoz osob do středisek může být zajištěn prostřednictvím vozu poskytovatele a je zpoplatněn jako fakultativní úkon pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je dále poskytována v Domě spokojeného žití Sámova 5 a 7 (DSŽ Sámova), který slouží jako dům s byty zvláštního určení. Pravidla přidělení bytové jednotky v DSŽ Sámova a další informace jsou k dispozici na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Dne: 14. 10. 2025

Zpracoval: Mgr. Kateřina Šetelová Dušková, metodik kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10