


PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY CENTRA SOCIÁLNÍ A OŠETŘOVATELSKÉ POMOCI V PRAZE 10

Pečovatelská služba CSOP v Praze 10

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby

Příloha č. 3 k Pravidlům pro uzavírání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby (SQ 4)

Zpracovali:	Bc. Dagmar Zahradníková, vedoucí pečovatelské služby, Mgr. Kateřina Šetelová Dušková, metodik kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10 a kolektiv pracovníků pečovatelské služby
Schválil:	Bc. Eva Lexová, pověřená řízením CSOP v Praze 10
Počet stran:	15

Razítko Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, příspěvková organizace Sámova 7, 101 00 Praha 10 (11)	Podpis: 
Datum: 1. 9. 2025	Bc. Eva Lexová Pověřená řízením CSOP 10

OBSAH

Pečovatelská služba	- 3 -
Poslání:.....	- 3 -
Cíle:	- 3 -
Zásady:	- 3 -
Časový rozvrh zajišťování péče	- 3 -
Důležité kontakty	- 4 -
Pravidla zajišťování péče	- 4 -
Zajištění vhodných a důstojných podmínek pro poskytování pečovatelské služby	- 5 -
Změna úkonů, nepravidelné úkony, odmítnutí dohodnutých úkonů	- 6 -
Úhrada za pečovatelskou službu	- 6 -
Předávání klíčů od bytu či domu uživatele	- 6 -
Legitimace pracovníka pečovatelské služby	- 7 -
Úkony pečovatelské služby poskytované v rámci základní činnosti	- 7 -
Základní sociální poradenství	- 7 -
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:.....	- 8 -
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	- 8 -
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	- 8 -
Pomoc při zajištění chodu domácnosti:.....	- 9 -
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	- 10 -
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:	- 11 -
Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:	- 11 -
Fakultativní (doplňkové) úkony	- 11 -
Další důležité informace související s poskytováním pečovatelské služby	- 11 -
Ochrana práv uživatelů	- 11 -
Individuální plánování průběhu pečovatelské služby	- 12 -
Dokumentace o poskytování pečovatelské služby.....	- 12 -
Stížnosti na poskytování pečovatelské služby	- 13 -
Podávání stížnosti na poskytování pečovatelské služby.....	- 13 -
Termíny a způsob vyřízení stížnosti	- 14 -
Řešení Podnětů, návrhů a připomínek	- 14 -
Mimořádné události	- 14 -
Návaznost poskytované pečovatelské služby na další dostupné zdroje	- 15 -
Zvyšování kvality pečovatelské služby	- 15 -
Závěr	- 15 -
Závěrečná ustanovení	- 15 -

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná občanům žijícím na území Městské části Prahy 10, kteří mají sníženou soběstačnost nebo rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase zejména v domácnostech osob.

POSLÁNÍ:

Umožnit uživatelům prostřednictvím poskytování pečovatelské služby setrvat v přirozeném prostředí svého domova a žít způsobem, na který byli dosud zvyklí.

CÍLE:

Prostřednictvím poskytování svých služeb pomoci uživatelům zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života bez nutnosti odcházet do pobytových sociálních či zdravotnických zařízení, případně tento odchod oddálit, předcházet jejich sociální izolaci a umožnit jim důstojný život v jejich domácnosti.

ZÁSADY:

Služby jsou poskytovány na profesionální úrovni s ohledem na dodržování lidských práv, ochranu lidské důstojnosti a respektování jedinečnosti každého člověka. Poskytované služby vychází z individuálních potřeb uživatele, vždy podporují jeho samostatnost a aktivitu. Je uplatňován partnerský a osobní přístup. Jsou vytvářeny takové podmínky, aby uživatelé služby mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Služba terénní: poskytovaná v domácnostech uživatelů	každý den: 7,00 hod. – 20,00 hod.
Služba ambulantní: poskytovaná ve středisku osobní hygieny CSOP v Praze 10	Sámova: pondělí až čtvrtek 13,00 hod. – 15,00 hod. Zvonková: pondělí až čtvrtek 13,00 hod. – 15,00 hod.
Služba ambulantní: poskytovaná v jídelnách CSOP v Praze 10	Sámova: pondělí až neděle 11,45 hod. – 13,00 hod. Zvonková: pondělí až neděle 11,30 hod. – 13,00 hod.

Bližší časová specifikace výkonu úkonů pečovatelské služby je součástí **Individuálního plánu péče** každého uživatele.

DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Vedoucí okrsku 1 – DSŽ	272 173 061	776 800 724	vedouciokr1@csop10.cz
Vedoucí okrsku 2 - Zahradní město	277 011 717	733 643 957	vedouciokr2@csop10.cz
Vedoucí okrsku 3 - Strašnice	277 011 717	605 067 576	vedouciokr3@csop10.cz
Vedoucí okrsku 4 - Vršovice	271 748 551	733 643 969	vedouciokr4@csop10.cz
Vedoucí okrsku 5 - Malešice	271 748 551	773 747 026	vedouciokr5@csop10.cz
Vedoucí pečovatelské služby	271 745 880		vedoucips@csop10.cz

Adresa sídla pečovatelské služby CSOP v Praze 10: Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice.

PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

1. Pečovatelská služba nenahrazuje péči blízkých osob ani veřejně dostupné zdroje.
2. Bez přítomnosti uživatele není možné vstupovat do jeho obydlí a provádět úkony v jeho domácnosti.
3. Pečovatelská služba negarantuje stálou pečovatelku při poskytování péče. Pečovatelky se mohou střídát dle provozních možností služby.
4. Pečovatelská služba negarantuje přesný čas provedení úkonu. V **Individuálním plánu péče** je určena denní doba provádění dohodnutého úkonu. Přesný čas se může měnit na základě provozních možností pečovatelské služby v daný den.
5. V případě sníženého počtu pracovníků pečovatelské služby, který nelze ze strany poskytovatele ovlivnit (zvýšená nemocnost, epidemie, pandemie, provoz v letních měsících ovlivněný mj. čerpáním dovolených, odchod zaměstnanců ve zkušební době atd.) zajišťuje pečovatelská služba pouze úkony spojené se základními životními potřebami (dovoz stravy, nákupy, úkony spojené s nezbytnou osobní péčí).
6. O víkendech a státních svátcích pečovatelská služba poskytuje pouze úkony spojené s nezbytnou osobní péčí a dovoz stravy.
7. Uživatel se zavazuje k součinnosti při procesu individuálního plánování a hodnocení průběhu pečovatelské služby, pokud to umožňuje jeho zdravotní stav.
8. Uživatel je povinen umožnit vedoucím pracovníkům pečovatelské služby kontrolní návštěvu v jeho domácnosti za účelem jednání s uživatelem služby a kontroly průběhu nasmlouvané péče.
9. Pracovníci pečovatelské služby mohou v krizových situacích sdělovat důležité informace o uživateli ošetřujícímu lékaři a uvedeným kontaktním osobám, a to pouze za účelem řešení krizové situace.

Zajištění bezpečných, vhodných a důstojných podmínek pro poskytování pečovatelské služby

1. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a bezproblémový výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti tak, aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví či ohrožení bezpečnosti pracovníka pečovatelské služby, jedná se o:
 - a) vytvoření podmínek pro bezpečnou manipulaci s uživatelem: odstranění bariér (prahů, koberečků, posunutí či odstranění nadbytečného nábytku atd.), zajištění odpovídajícího lůžka a přístupu k němu, pořízení doporučených zdravotnických a kompenzačních pomůcek (toaletní křeslo, nástavec na toalety, instalace madel či úchytů, pořízení vhodných inkontinenčních pomůcek atd.),
 - b) zabezpečení domácích zvířat,
 - c) provedení generálního úklidu či vyklizení bytu, pokud z důvodu nepořádku, zápachu či nahromaděných věcí nelze provádět úkony pečovatelské služby,
 - d) provedení deratizace bytu v případě potřeby,
 - e) zajištění dobře provětraných prostor, kde probíhá péče,
 - f) v bytě za přítomnosti pracovníka pečovatelské služby není možné kouřit či požívat omamné látky,
 - g) pokud uživatel vlastní zbraně, je povinen je řádně zabezpečit a uschovat mimo dosah po celou dobu poskytování pečovatelské služby.
2. Pokud domácnost uživatele nespĺňuje základní hygienické a bezpečnostní předpoklady k provedení úkonů pečovatelské služby, poskytovatel do doby zajištění těchto podmínek úkony neposkytuje. Zda je možné v domácnosti uživatele pečovatelskou službu provádět rozhodne vedoucí okrsku při úvodním či následném sociálním šetření nebo kontrolní návštěvě.
3. Pokud uživatel trpí infekčním onemocněním, je povinen tuto informaci okamžitě sdělit pečovatelské službě. V tom případě zajišťuje pečovatelská služba pouze úkony spojené se základními životními potřebami. V těchto případech pečovatelka dodrží přísná hygienická pravidla dle příslušného onemocnění a u uživatele je vypracován Akční plán na snížení rizika. Stejně tak uživatel musí dodržovat přísná hygienická pravidla. Pokud je uživateli nařízena karanténa, postupuje dle pokynů poskytovatele.
4. Uživatel má povinnost informovat pečovatelskou službu v případě, že jsou prostory, kde probíhá péče, snímány kamerovým systémem. Uživatel se zavazuje, že monitorování či audiovizuální záznam nevyužije nepřiměřeným způsobem, zejména zasahováním do výkonu či průběhu nasmlouvané péče, nebo v rozporu s oprávněnými zájmy pracovníka pečovatelské služby (právo na ochranu osobnosti), např. zveřejněním záznamu.
5. Uživatel a pracovník pečovatelské služby jsou povinni chovat se k sobě v souladu s dobrými mravy a v mezích norem slušného a etického chování. Je nepřijatelné, aby jednání uživatele (a osob přítomných v domácnosti v průběhu péče) či pracovníka pečovatelské služby vedlo ke snížení důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Změna úkonů, nepravidelné úkony, odmítnutí dohodnutých úkonů

1. O změnu úkonů může uživatel požádat pečovatelku nebo přímo kontaktovat vedoucí okrsku pečovatelské služby. Pečovatelka (klíčový pracovník) provede jednání s uživatelem v jeho domácnosti a dohodne s ním změnu rozsahu poskytované péče v rámci přehodnocení Individuálního plánu péče. Vedoucí okrsku připraví dodatek ke smlouvě se změnou péče.
2. Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (doprovody k lékařům či za soukromými zájmy, nákupy, pochůzky, úklidy), jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání a uživatel se zavazuje nahlásit poskytovateli potřebu zajistit:
 - a) doprovody minimálně 3 pracovní dny předem do 14,00 hod.,
 - b) nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 14,00 hod.,
 - c) běžný úklid minimálně 2 pracovní dny předem do 14,00 hod.
3. Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den do 14,00 hod. před začátkem poskytování této služby (s výjimkou dovozu obědů – viz níže). Uživatel službu může odmítnout zavoláním vedoucí okrsku pečovatelské služby. Nezruší-li uživatel tímto nebo jiným způsobem dohodnutou péči, zaplatí jednorázový poplatek dle platného Sazebníku (tato událost je označena jako marná pochůzka). Poplatek uživatel nezaplatí, pokud nebyl schopen telefonování například: náhlé zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, nebo neměl možnost dohodnutou službu předem zrušit, například žije osamoceně a nemá telefon.

Úhrada za pečovatelskou službu

1. Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů. Pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.
2. K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel příslušné elektronické zařízení, z jehož údajů se následně prostřednictvím počítačového programu vyhotovují podklady pro úhrady za poskytnuté služby. Uživatelům pečovatelské služby je za úkon pečovatelské služby účtován skutečně spotřebovaný čas na realizaci úkonu po celých minutách.
3. Možnosti placení úhrad:
 - a) hotovostí,
 - b) bezhotovostně převodem na účet poskytovatele,
 - c) inkasem.
4. V případě, že úklid v domácnosti zajišťují 2 pracovníci najednou, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu. Pokud je zejména při osobní péči potřeba více pracovníků (např. z důvodu vyšší váhy uživatele, z důvodu zhoršení zdravotního stavu atd.), úkon se účtuje pouze jednou. O tom, zda péči bude vykonávat více pracovníků, rozhoduje vedoucí okrsku.

Předávání klíčů od bytu či domu uživatele

1. Klíče od bytu či domu jsou od uživatele převzaty proti podpisu (Předávací protokol o převzetí klíčů od obydlí) kde uživatel stvrzuje, že klíče předává dobrovolně a z vlastní vůle.

2. S uživatelem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací, např. když neotvírá při domluvené schůzce s pečovatelkou).
3. V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociální pracovníce – vedoucí okrsku zajistit vrácení klíčů uživateli nebo rodinnému příslušníkovi (Prohlášení o vzájemném vypořádání závazků).

LEGITIMACE PRACOVNÍKA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pracovníci pečovatelské služby se před vstupem do domácnosti uživatele prokáží průkazem Centra sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka pečovatelské služby. Jestliže má uživatel pochybnosti o oprávnění pracovníka, může si jeho totožnost telefonicky ověřit u vedoucí okrsku a vedoucí pečovatelské služby.

ÚKONY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY POSKYTOVANÉ V RÁMCI ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Pečovatelská služba se poskytuje na základě **Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**, která je uzavřena mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Podrobný popis provádění úkonů obsahuje **Individuální plán péče**, který je sestaven s každým uživatelem pečovatelské služby na základě smluvně dohodnutého rozsahu základních a fakultativních úkonů pečovatelské služby. Tato pravidla obsahují obecné podmínky pro jejich poskytování a u některých úkonů dále blíže specifikují časové rozmezí poskytování v rámci běžného provozu pečovatelské služby.

Cena úkonů je stanovena platným **Sazebníkem úhrad** za poskytování pečovatelské služby, který je přílohou **Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**. Úhrady za úkony pečovatelské služby jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb, v platném znění a mohou se měnit. Bez úhrady jsou základní úkony pečovatelské služby poskytovány účastníkům odboje a dalším osobám vyjmenovaným v zákoně o sociálních službách v § 75 odst. 2.

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství poskytují sociální pracovníce – vedoucí okrsků pečovatelské služby na adrese Sámova 7, Praha 10 - Vršovice, a to telefonicky nebo osobně v kanceláři (osobní schůzku je třeba domluvit předem telefonicky). Vyžaduje-li to situace, může sociální pracovníce – vedoucí okrsku navštívit uživatele pečovatelské služby (nebo zájemce) v jeho domácnosti.

Základní sociální poradenství může být dle možností poskytovatele poskytováno také pečujícím osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím (poskytují sociální pracovníce – vedoucí

okrsků) a činností, které spočívají v nácviu dovedností pečujících osob pro zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci (poskytují pečovatelky v domácnosti uživatele).

Činnosti základního sociálního poradenství jsou poskytovány bezplatně.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ 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

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
 - Hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně uživatele popř. inkontinenční pomůcky je povinen si zajistit uživatel na své náklady. Uživatel se zavazuje respektovat postupy a pomůcky doporučené pečovatelkou.
 - Provedení celkové koupele je možné v bezbariérovém sprchovém koutu ve střediscích osobní hygieny (SOH) Sámova nebo Zvonková, v pondělí až čtvrtek 13,00 hod. – 15.00 hod. Je možné zajistit odvoz vozidlem CSOP v Praze 10 (hrazeno jako fakultativní úkon dle platného Sazebníku).

POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY:

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
2. dovoz nebo donáška jídla (každý den 10,00 hod. – 13,00 hod.)
3. pomoc při přípravě jídla a pití
4. příprava a podání jídla a pití
 - Stravovací provoz CSOP v Praze 10 nabízí v rámci dovozu obědů také dietní stravování, a to racionální, šetřící a diabetickou dietu. Jiné typy diet včetně vegetariánské stravy CSOP v Praze 10 nezajišťuje. Oběd je dovážen autem smluvní společnosti.
 - Uživatel, který využívá dovoz obědů ze stravovacího provozu CSOP v Praze 10, je povinen používat 2 pronajaté termo jídlonosiče od poskytovatele (úhrada dle platného Sazebníku). Uživatel se zavazuje, že v případě poškození termo jídlonosiče, které brání jeho dalšímu užívání, uhradí poskytovateli pořizovací cenu termo jídlonosiče, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodnou jinak.

- Zrušit dohodnutý oběd, případně objednat oběd (např. při návratu z nemocnice) může uživatel minimálně 1 pracovní den předem do 11,30 hod. Změny na víkend lze dělat pouze do čtvrtka do 11,30 hod. Odhlásit oběd lze osobně či telefonicky u vedoucí okrsku. V případě pozdního odhlášení oběda je uživateli účtován oběd v plné výši.
- Jídlo předává pečovatelka osobně uživateli v jeho domácnosti, pokud se uživatel s pečovatelkou nedohodne výjimečně jinak.
- Pečovatelka může zajistit i donášku oběda, a to pěšky (např. z nejbližšího stravovacího provozu u bydliště uživatele).
- CSOP v Praze 10 nabízí také možnost podání obědů v jídelnách ve Zvonkové ul. (denně 11,30 hod. – 13,00 hod.) a Sámově ul. (denně 11,45 hod. – 13,00), kde uživatelům poskytují pečovatelky pomoc s podáním jídla a pití.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI:

1. běžný úklid a údržba domácnosti (v pracovní dny 7,00 hod. – 14,30 hod.)
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 (v pracovní dny 8,00 hod. – 14,30 hod.)
6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (v úterý, čtvrtek a pátek 7,00 hod. – 11,00 hod., pro obyvatele DSŽ Sámova v pátek 7,00 hod. – 11,00 hod.)
7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
 - Úklid se týká pouze prostor, které uživatel skutečně obývá, tzn., že pečovatelka neuklízí celý dům, pokud uživatel evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.
 - Mycí a úklidové prostředky je uživatel povinen si zajistit na vlastní náklady a dbá na doporučení pečovatelky.
 - Za běžný (udržovací) úklid je považován úklid v intervalu obvykle jednou týdně, minimálně však jednou za 14 dní a znamená např. vytření podlahy, vyluxování, utření prachu, umytí domácích spotřebičů, umytí povrchů (stoly, skříně,...), umytí koupelny (vana, umyvadlo, povrchy) a WC. Z hlediska bezpečnosti práce neprovádíme úklid ve výšce nad 150 cm.
 - Úklid po malování, praní a vyklepání koberců, matrací, vyndání věcí ze skříní (nádobí, šatstvo atp.) a úklid vnitřků skříní, mytí oken, mytí dveří, dezinfekce podlah a povrchů a mytí lustrů pečovatelská služba neposkytuje. V případě potřeby může poskytovatel uživateli pomoci se zajištěním běžně dostupných veřejných služeb.
 - Uživatel je povinen zajistit bezpečnost a funkčnost svých elektrických a mechanických spotřebičů používaných při úklidu. Pokud má pečovatelka podezření na nefunkčnost či nebezpečí vyplývající z používání těchto spotřebičů, může jejich použití odmítnout.
 - Běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup pro vlastní potřebu do hmotnosti 7kg.

- Nákupy provádí pečovatelka v obchodech nejbližší k místu bydliště uživatele.
- Velkým nákupem je myšlen nákup nad hmotnost 7kg, maximálně však do hmotnosti 15 kg. Velké nákupy zajišťuje pečovatelská služba v obchodě Kaufland.
- Konkrétní způsob zajišťování nákupů pro uživatele, vedení záloh a vyúčtování je popsán v Individuálním plánu uživatele.
- Pochůzkami se rozumí pochůzky na území MČ Praha 10.
- Praní a žehlení prádla zajišťuje pečovatelská služba za předem dohodnutých podmínek v prádelně CSOP v Praze 10 nebo v domácnosti uživatele. Prací prostředky pro praní v domácnosti je povinen si zajistit uživatel na své náklady. Za funkčnost a bezpečnost pračky zodpovídá uživatel. V případě, že má pečovatelka podezření na nefunkčnost či nebezpečí vyplývající z používání pračky, může výkon úkonu odmítnout.
- Uživatelům pečovatelské služby je nabídnuta možnost využít prádelnu CSOP v Praze 10, a to včetně svozu prádla (hrazeno jako fakultativní úkon dle platného Sazebníku). Prací prostředky pro praní v prádelně jsou zajišťovány poskytovatelem a započítány do ceny za praní prádla.
- Dovoz čistého prádla z prádelny CSOP uživatelům probíhá vždy ve středu dle plánovaného rozpisu. Svoz špinavého prádla od uživatelů do prádelny CSOP probíhá každou středu dle plánovaného rozpisu.
- Donáška čistého prádla z prádelny CSOP uživatelům, kteří bydlí v DSŽ probíhá vždy v úterý dle plánu péče. Donáška špinavého prádla do prádelny CSOP uživatelům, kteří bydlí v DSŽ probíhá vždy ve čtvrtek dle plánu péče.
- Uživatelé pečovatelské služby (včetně obyvatel DSŽ Sámova) si mohou osobně odnést nebo vyzvednout prádlo z prádelny v pondělí a ve čtvrtek od 9,00 hod. do 10,00 hod. nebo od 13,00 hod. do 15,00 hod.
- Drobné opravy vypraného prádla jsou možné pouze v případě, že to umožňují provozní podmínky CSOP v Praze 10. V případě potřeby může poskytovatel uživateli pomoci se zajištěním běžně dostupných veřejných služeb.

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM:

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět (v pracovní dny 7,00 hod. – 14,30 hod.)
2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět (v pracovní dny 7,00 hod. – 14,30 hod.)
 - Pečovatelka doprovází uživatele v místě poskytování pečovatelské služby pěšky, MHD, vozem taxislužby popř. sanitním vozem.

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (v pracovní dny 7,00 hod. – 14,30 hod.)
 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí (v pracovní dny 7,00 hod. – 14,30 hod.)
- Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství. Pečovatelka nepřebírá odpovědnost za vedení a obsah komunikace a za rozhodnutí uživatele. Uživatele podporuje k aktivitě s využitím jeho aktuálních schopností a dovedností.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ:

1. dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí
 - Cílem je zajištění bezpečnosti uživatele a poskytnutí jistoty a stability v rámci jeho domácnosti. Dohled je možné realizovat i mimo bydliště uživatele jako součást doprovodu na procházku. Maximální frekvence doprovodu na procházku je z kapacitních důvodů 1x týdně.

FAKULTATIVNÍ (DOPLŇKOVÉ) ÚKONY

1. pronájem dvou termo jídlonosičů
2. fotokopie jídelního lístku
3. kopírování (pouze černobíle)
4. doprava vozem CSOP v Praze 10 do Střediska osobní hygieny v domech Sámova a Zvonková
5. svoz špinavého a odvoz čistého prádla vozem CSOP v Praze 10
6. vynesení odpadků
7. marná pochůzka
 - Fakultativní (doplňkové) úkony lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz pečovatelské služby.

DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE SOUVISEJÍCÍ S POSKYTOVÁNÍM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ

1. Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů v souladu s Listinou základních práv a svobod a s dalšími závaznými předpisy.

2. Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní - tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
3. Aby pracovníci mohli zajišťovat práva uživatele, musí znát potřeby, přání a vůli uživatele. Pokud nelze s uživatelem komunikovat verbálně, využíváme alternativní způsoby komunikace, pozorování nebo spolupráci s blízkými osobami.
4. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení případných střetů zájmů.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Individuální plánování průběhu pečovatelské služby je proces, který je zahájen již při jednání se zájemcem a sjednávání smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Individuální plánování pomáhá všem zúčastněným stranám objasnit si jejich úlohy a úkoly v naplňování cílů spolupráce. Uživateli poskytuje pocit bezpečí, protože vědí, jak konkrétně budou pracovníci při poskytování sociální služby postupovat. Pro poskytovatele slouží jako návod jednotného přístupu všech pracovníků při výkonu péče. Přispívá rovněž k zajištění bezpečného prostředí v průběhu poskytování pečovatelské služby, a tím zajištění vysoké kvality poskytnuté služby. Vznik **Individuálního plánu péče** je základním předpokladem poskytování služby.
2. Služby jsou plánovány s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a provozní možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti, nezávislosti a co nejrychlejšímu návratu zpět do běžného života. V případě, že toto není možné, napomáhá poskytovatel vytvářet důstojné prostředí pro další život uživatele v jeho přirozeném sociálním prostředí.
3. **Klíčový pracovník** je pracovník v sociálních službách (pečovatel/ka), který sestavuje a pravidelně přehodnocuje společně s uživatelem **Individuální plán péče**.
4. **Individuální plán péče** je dokument, který obsahuje informace o tom, jakým konkrétním způsobem a v jakém rozsahu se budou sjednané úkony pečovatelské služby poskytovat. Vzniká ve spolupráci s uživatelem služby.
5. **Přehodnocení individuálního plánu** je písemným záznamem hodnocení aktuálních potřeb a dosavadního průběhu péče a může vést ke změnám nastavení péče. Vzniká ve spolupráci s uživatelem služby.
6. **Osobní cíl** souvisí s cílem vzájemné spolupráce uživatele a poskytovatele pečovatelské služby. Vychází z potřeb a přání uživatele, nabídky služeb a provozních možností poskytovatele.

DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Pověření pracovníci CSOP v Praze 10 shromažďují a zpracovávají osobní údaje o užívatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby.

2. Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech uložených ve spisech uživatelů. Tyto spisy jsou uloženy v uzamykatelných kartotékách, ke kterým mají přístup pouze oprávněné osoby. Uzamykatelné kartotéky jsou v kancelářích, které jsou v době nepřítomnosti pracovníků také zamčené. Osobní a citlivé údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších, platných předpisů a GDPR.
3. Do dokumentace uživatele smí nahlížet ředitel CSOP v Praze 10, vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb, vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníce – vedoucí okrsků, metodik kvality sociálních služeb a také uživatel. Kromě výše vyjmenovaných osob i pracovníci, kteří se podílí na zajišťování přímé péče u uživatele a další osoby pouze se souhlasem uživatele. Do dokumentace uživatele je v případě potřeby oprávněna nahlížet Policie ČR, soud, státní zástupce či veřejný ochránce práv a pracovníci MPSV při kontrole zaměřené na kvalitu poskytované služby.

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. 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, člen domácnosti, osoba na základě plné moci, apod.).
2. CSOP v Praze 10 vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.
3. Podrobná Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na poskytování sociální služby CSOP v Praze 10 jsou zveřejněna na webových stránkách organizace (www.csop10.cz) a jsou také k dispozici u vedoucích okrsků.

Podávání stížnosti na poskytování pečovatelské služby

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

- a) v kanceláři vedoucí pečovatelské služby, Sámova 7, 101 00 Praha 10, Vršovice, tel.: 271 745 880, e-mail: vedoucips@csop10.cz,
- b) v kanceláři vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb a metodičky kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10, Zvonková 6, 106 00 Praha 10, Zahradní město, tel.: 277 011 712, e-mail: vedoucisekce@csop10.cz, metodik@csop10.cz,
- c) v kanceláři ředitele CSOP v Praze 10, Sámova 7, 101 00 Praha 10, Vršovice, tel.: 271 747 149, e-mail: reditel@csop10.cz,
- d) kterémukoliv z pracovníků poskytovatele,
- e) vhozením do schránek na stížnosti, podněty, připomínky (týká se i anonymních stížností) umístěných v Domě spokojeného žití na ul. Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice a Domově pro seniory na ul. Zvonková 6, 106 00 Praha 10 – Záběhlce.

Lhůty a způsob vyřízení stížnosti

1. 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.
2. O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel vyzooměn sdělením o výsledku šetření stížnosti.
3. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.
4. 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.

Řešení podnětů, návrhů, připomínek a anonymních stížností

1. Za podněty, návrhy a připomínky (dále jen podněty) k poskytování sociální služby jsou považovány ty, které uživatel nebo jakákoliv jiná osoba takto označí, dále stížnosti, které podává jiná osoba, než je k tomu oprávněna (stěžovatel).
2. Pokud je připomínka relevantní, je využita v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování sociální služby. V odůvodněných případech je vyřízení podnětu projednáno také s osobou, která podnět podala.

MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

1. Mimořádné události jsou nouzové a havarijní situace, které nastávají v souvislosti s poskytovanou sociální službou (např. úraz, nevolnost, ztráta klíčů uživatelem či personálem, krádež nebo výskyt epidemicky závažných onemocnění) nebo technickým provozem (např. požár, havárie vody, plynu, elektřiny nebo živelné pohromy).
2. V případě, že se uživateli stane v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby mimořádná událost, je povinen o tom neprodleně informovat pracovníka pečovatelské služby (vedoucí okrsku nebo pečovatelku). V akutních situacích se uživatel přímo obrací na složky integrovaného záchranného systému (tel.: Zdravotní záchranná služba 155, Policie ČR 158, Hasiči 150). Při vzniku mimořádné události je nutné nejprve chránit lidské životy a zdraví osob (především ten svůj) a platí, že každá osoba je povinná poskytnout první pomoc, je-li to v jejich silách.
3. Pokud se mimořádná událost týká uživatele, pokud si to přeje, je informována i osoba, kterou si uživatel určí. Po prošetření mimořádné události a stanovení preventivních opatření je uživatel informován o výsledcích šetření a stanovených opatřeních.

NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

1. Za běžně dostupné veřejné služby jsou považovány služby, které využívá celá populace (např. obchody, školy, úřady, zdravotnické služby, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, další instituce poskytující veřejné a odborné služby).
2. Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, vytváří příležitosti pro to, aby uživatel mohl veřejné služby využívat - zprostředkovává uživateli služby jiných fyzických a právnických osob podle jeho individuálně určených potřeb, tzn. služby specificky potřebné pro určitou cílovou skupinu (např. odborný lékař, denní stacionář, chráněné dílny atd.).
3. Poskytovatel podporuje uživatele v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, tzn. kontakty a vztahy, na které je uživatel ve svém životě zvyklý (např. rodina, přátelé).

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Minimálně jednou ročně poskytovatel žádá uživatele o vyplnění anonymního dotazníku spokojenosti s kvalitou pečovatelské služby (spokojenost s poskytovanou službou zjišťujeme také u blízkých osob). Výstupy z dotazníkového šetření slouží ke zkvalitňování služeb a zlepšování péče o uživatele. Ke zvyšování kvality pečovatelské služby slouží také pravidelné společné přehodnocování průběhu poskytování služby s každým uživatelem.

ZÁVĚR

Pravidla jsou součástí vnitřních pravidel pečovatelské služby CSOP v Praze 10. Uživatel podpisem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby dává najevo, že je s nimi seznámen, rozumí jim a je povinen je dodržovat. Porušování ustanovení Pravidel může vést k výpovědi Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby CSOP v Praze 10 nabývají platnosti dnem podpisu a jejich účinnost je stanovena 1. 9. 2025.

Pravidla jsou přílohou Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a platná Pravidla obdrží uživatel od poskytovatele vždy v písemné podobě a jsou pro něj závazná. Platná Pravidla jsou také zveřejněna na webových stránkách poskytovatele pečovatelské služby (www.csop10.cz).

