

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Poslání

Posláním pečovatelské služby městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky je poskytovat přiměřenou podporu a pomoc seniorům a občanům se zdravotním postižením při zvládání péče o vlastní osobu a domácnost, která nabídne možnost setrvání v jejich domácím prostředí co nejdéle, zachová přirozený životní styl, individualitu jednotlivce a jeho společenský život. Poskytovanou podporou a pomocí vedeme uživatele k překonání či zmírnění překážek zapříčiněných nepříznivým zdravotním stavem, chronickým onemocněním či věkem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.

Cíl

Cílem pečovatelské služby je v maximálním možném rozsahu pomáhat lidem žít co nejdéle běžným a důstojným životem, zachovat soběstačnost, udržovat kontakty s rodinou a okolím, účastnit se na aktivitách volného času, umožnit jim co možná nejdéle setrvat v domácím prostředí.

Cílová skupina

Pečovatelská služba je určena osobám, které vlivem věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení mají sníženou soběstačnost a nejsou schopni sami a bez pomoci jiné osoby zvládnout běžné úkony péče o sebe a svou domácnost.

Věková struktura:

- dospělí od 27 do 64 let,
- mladší senioři od 65 do 80 let,
- starší senioři nad 80 let.

Služba se neposkytuje osobám, které:

- vyžadují celodenní péči,
- jsou v akutním stavu závislosti na alkoholu nebo jiných návykových látkách,
- nacházejí se v dekompenzovaném psychiatrickém stavu.

Místo a doba poskytování

Pečovatelská služba je poskytována formou terénní služby v domácnostech uživatelů, a to jak v bytech v domech s pečovatelskou službou, tak v domácnostech uživatelů mimo tyto domy, na území městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky.

Pondělí–pátek: 7.00–17.30 h

Dle potřeby lze pečovatelskou službu poskytovat i ve dnech pracovního volna.

Doba a čas poskytování jsou s každým klientem sjednány individuálně.

Popis realizace

➤ Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu v rozsahu základních činností v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (§ 40). Jednotlivé úkony jsou uvedeny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- Na základě poptávky provede sociální pracovnice vstupní šetření v domácnosti zájemce o službu, seznámí ho s průběhem a s pravidly pro poskytování pečovatelské služby, s úkony a se sazebníkem úhrad, zjistí celkovou sociální situaci žadatele, jeho individuální potřeby, o které úkony služby má zájem.
- Sociální pracovnice posoudí, zda žadatel o pečovatelskou službu splňuje podmínky pro její zavedení, poskytne žadateli žádost na předepsaném formuláři a dohodne rozsah pomoci. Pokud podmínky nesplňuje, nabídne možnosti řešení dané situace, předá informace a kontakty na jiné poskytovatele služeb, které lépe vyhovují požadavkům zájemce.
- Poskytování sociální služby je založeno na smluvním principu. O poskytování pečovatelské služby (druhu a rozsahu úkonů) uzavírá městský obvod Mariánské Hory a Hulváky písemnou smlouvu s každým občanem, který splňuje podmínky pro její poskytování. O uzavření smlouvy rozhoduje vedoucí odboru sociální péče. Po podpisu smlouvy se zájemce stává klientem. Žadatel dává svým podpisem souhlas se shromažďováním, nakládáním a uchováváním osobních údajů za účelem poskytování kvalitní pečovatelské služby.
- Na základě smlouvy je zahájeno poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby. Při jejich provádění se pracovníci řídí písemně zpracovanými metodickými postupy, které jsou součástí interních standardů kvality sociálních služeb.
- Zavedení a následné poskytování pečovatelské služby je v souladu s požadavky a individuálními potřebami klientů, přičemž je kladen důraz na aktivní účast klientů a jejich zapojení do rozhodování.
- Klient je povinen do 8 dnů nahlásit změny, které mohou mít vliv na poskytování sociální služby (zejména pobyt mimo domov – např. v nemocnici, léčebně dlouhodobě nemocných, lázních, u příbuzných apod.).
- V případě nároku na zdravotní nebo zvláštní pomůcky (zdravotní pojišťovna, příspěvek na zvláštní pomůcku, půjčovna kompenzačních pomůcek apod.) je klient povinen této možnosti využít.
- Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby, pokud žadatel:
 - nesplňuje cílovou skupinu,
 - poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu,
 - neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
 - poskytovatel vypověděl v posledních 6 měsících smlouvu o poskytnutí téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Základní činnosti pečovatelské služby

- pomoc při zvládnutí 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.

Výše úhrad

- Pečovatelská služba a její úkony jsou službou za úhradu. Sazebník úhrad za jednotlivé úkony pečovatelské služby schválila rada městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky a je zveřejněn na internetových stránkách městského obvodu www.marianskehory.cz nebo v tištěné podobě u sociální pracovnice pečovatelské služby a vedoucí odboru sociální péče.

- O poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby vedou sociální pracovníce a pečovatelky písemné záznamy, jejichž správnost klient stvrzuje svým podpisem. Za poskytnuté úkony pečovatelské služby platí příjemce úhradu. Platba za provedené úkony se provádí v hotovosti v dohodnutých termínech, které jsou uvedeny ve smlouvě. Kopie dokladu o úhradě včetně záznamu provedených úkonů jsou uloženy u sociální pracovníce pečovatelské služby.
- U úkonů, u nichž je uvedena hodinová sazba se výše úhrady vypočítá podle skutečného času stráveného realizací úkonu v přepočtu na minuty. Podmínky placení úhrad obsahuje smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Individuální plánování

- S každým klientem, který má uzavřenou smlouvu o poskytování pečovatelské služby je vypracován individuální plán na základě určených cílů a návazně poskytovaných úkonů.
- Individuální plány tvoří společně s klientem sociální pracovníce příslušného okrsku a přidělený klíčový pracovník klienta. Klíčovými pracovníky klientů jsou pečovatelky, které provádějí u klientů úkony pečovatelské služby.
- O individuálních plánech je vedena příslušná dokumentace, za kterou odpovídá klíčový pracovník. Individuální plán je k nahlédnutí klientovi, sociální pracovníci, vedoucí odboru a osobám pověřených klientem. Toto pověření je klientem poskytnuto písemně.
- Individuální plány jsou průběžně doplňovány a kontrolovány. Aktuální změny v individuálním plánu jsou vedeny v písemné podobě a jsou vždy podepsány klientem a klíčovým pracovníkem. Klient má právo svůj osobní cíl kdykoli měnit. Kopii individuálního plánu má klient k dispozici.

Stížnosti

- Každý klient pečovatelské služby má právo na to, aby mu služba byla poskytována kvalitně, včas a způsobem, který byl smluvně dohodnut a který zaručuje jeho lidská práva. Nebude-li příjemce spokojen se způsobem, průběhem či kvalitou poskytování pečovatelské služby nebo s chováním a s přístupem pracovníka poskytujícího službu, může podat stížnost.
- Vyřizování stížností se řídí „Pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy“, které schválila rada města svým usnesením.
- Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky nebo prostřednictvím datové schránky.
Kontakt:
SMO, městský obvod Mariánské Hory a Hulváky
Přemyslovců 63, 709 36 Ostrava
tel.: 599 459 200, e-mail: urad@marianskehory.cz., ID schránky: nrcbfsn
- U telefonické stížnosti, kdy není problém možné vyřídit ihned v rámci hovoru, je volající vyzván, aby stížnost doručil písemně nebo se dostavil k sepsání protokolu o podání ústní stížnosti.
- Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a čeho se týká. Anonymní stížnosti jsou šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na nadřízený správní orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti. Dále se může obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv, na orgán inspekce kvality poskytovaných sociálních služeb, popř. na jiné orgány.

Kontakty:

- Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)
Údolní 39
602 00 Brno
- Český helsinský výbor
Štefánkova 21
150 00 Praha 5
- Magistrát města Ostravy
Prokešovo náměstí 8
729 30 Ostrava
- Bílý kruh bezpečí
28. října 124
702 00 Ostrava

Kontakty pečovatelské služby:

Mgr. Věra Krzaková – sociální pracovnice pečovatelské služby

e-mail: vera.krzakova@marianskehory.cz, tel.: 599 459 122, 599 459 131, 725 713 548

Ing. Marcela Kočová – vedoucí odboru sociální péče: e-mail: marcela.kocova@marianskehory.cz, tel.: 599 459 240, Úřad městského obvodu Mariánské Hory a Hulváky, Přemyslovců 63, budova A, kancelář č. 30

Tato Pravidla schválena RMOB Mariánské Hory a Hulváky dne 21.09.2015 usnesením č. 0634/RMOB-MH/1418/20 obsahují základní informace o poskytování pečovatelské služby a jsou zveřejněna na internetových stránkách městského obvodu www.marianskehory.cz nebo v tištěné podobě u sociální pracovnice pečovatelské služby a vedoucí odboru sociální péče. Jsou rovněž nedílnou součástí smlouvy o poskytování pečovatelské služby.
