

A. VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Definice pečovatelské služby podle § 40 zák. č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

Pečovatelská služba je terénní (v místě trvalého bydliště) nebo ambulantní (spojená s docházkou) sociální služba poskytovaná uživateli sociálních služeb, který má sníženou soběstačnost z důvodu věku (senioři), chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba se poskytuje v určeném čase na předem určeném místě buď v domácnostech těchto osob – uživatelů sociálních služeb nebo v zařízeních sociálních služeb (jidelny, střediska osobní hygieny, prádelny).

Základní činnosti pečovatelské služby jsou vyjmenovány v zákoně č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách:

- 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.

Jednotlivé úkony základních činností pečovatelské služby obsahuje prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. V ÚSS4 mohou být podány další upřesňující informace k provádění pečovatelské služby (okrsky pečovatelské služby, telefonní čísla koordinátorek/koordinátorů pečovatelské služby, obslužnost z hlediska územního rozdělení Prahy 4 a spojení MHD – viz také část B těchto pravidel).

Fakultativní činnosti pečovatelské služby jsou služby, prováděné nad rámec základních činností pečovatelské služby, např. doprava osobními vozidly, případně se speciální úpravou pro vozíčkáře, dohled nad dospělým občanem, pomoc při péči o domácí zvíře aj.

Výši úhrady za úkony základních činností pečovatelské služby obsahuje „Sazebník úhrad ÚSS4“, který je k nahlédnutí u příslušné/ho koordinátorky/koordinátora pečovatelské služby, též na www.uss4.cz a tvoří přílohu ke smlouvě. Úhrady za úkony fakultativních činností jsou obsaženy ve zvláštním sazebníku úhrad, k nahlédnutí tamtéž.

Úkony pečovatelské služby ÚSS4 jsou poskytovány v pracovních dnech od 7:00 hod. do 20:00 hod. V sobotu, neděli a státem uznaných svátcích po přechodí telefonické domluvě se sociální pracovnící/pracovníkem nebo při rozšiřování úkonů již započaté pečovatelské služby s koordinátorem/koordinátorkou pečovatelské služby.

Zájemce o pečovatelskou službu, jeho osoba blízká či jiná určená osoba žádá o zavedení pečovatelské služby u příslušné/ho sociální/ho pracovníce/pracovníka dle místa svého trvalého bydliště nebo na adrese ústavu, a to ústně, telefonicky nebo písemně.

Přehled okrsků pečovatelské služby v Praze 4, jejich adresy a telefonní spojení na jednotlivé sociální pracovníce/pracovníky a koordinátory/koordinátorky pečovatelské služby jsou uvedeny v části B vnitřních pravidel.

Zájemce o pečovatelskou službu ÚSS4 navštíví na požádání příslušná/ý sociální pracovníce/pracovník pečovatelské služby. Klienta seznámí s jednotlivými druhy úkonů pečovatelské služby, které ÚSS4 zajišťuje. Tyto úkony doplní o informace, v jakém čase, na jakém místě a za jakou úhradu jsou úkony poskytovány.

Sociální pracovníce/pracovník s klientem probere jeho aktuální situaci, zjistí jeho potřeby a přání, vyplní s ním „Individuální plán při sjednání pečovatelské služby“, který společně se zájemcem vyhodnotí. Nabídne vhodnou podporu soběstačnosti a tím zajistit možnost setrvat co nejdéle v domácí prostředí, formou úkonů pečovatelské služby.

Z návštěvy zájemce o pečovatelskou službu pořídí příslušná/ý sociální pracovníce/pracovník záznam „Návštěva zájemce o pečovatelskou službu“. Uvede v něm údaje, potřebné k sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby včetně požadovaných úkonů základních a fakultativních činností pečovatelské služby a času provedení těchto úkonů. Záznam podepisuje zájemce o pečovatelskou službu a sociální pracovníce/pracovník pečovatelské služby.

V návaznosti na návštěvu u zájemce o pečovatelskou službu zpracuje příslušná/ý sociální pracovníce/pracovník návrh „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“ v trojím vyhotovení. 2x pro ÚSS4, 1x pro uživatele služby, každý formou originálu.

Ve smlouvě se uvede požadovaný rozsah úkonů pečovatelské služby podle předchozí domluvy se zájemcem o službu, v jakém čase, na jakém místě a uvede se výše úhrad odděleně podle základních a fakultativních činností pečovatelské služby.

Uživatel pečovatelské služby si stanoví ve smlouvě kontaktní osobu, na niž se bude ÚSS4 obracet při realizaci úkonů pečovatelské služby, tj. některou svou osobu blízkou či jinou určenou osobu a uvede ve smlouvě její kontaktní spojení.

Uzavřením smlouvy se zájemcem o pečovatelskou službu, se žadatel stává uživatelem pečovatelské služby.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby se uzavírá zpravidla na dobu neurčitou, popř. dle přání uživatele pečovatelské služby na dobu určitou.

Pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby platí občanský zákoník, který upravuje případné zastoupení zájemce o pečovatelskou službu při uzavírání smlouvy.

Uživatel pečovatelské služby nemůže práva, vyplývající ze smlouvy o poskytování pečovatelské smlouvy převést na jinou osobu.

V případě, že zájemce o pečovatelskou službu je omezen ve svéprávnosti, uzavírá za něho smlouvu o poskytování pečovatelské služby a podepisuje ji jeho soudem ustanovený opatrovník. V případech, že zájemce o pečovatelskou službu je plně svéprávný, uzavírá tuto smlouvu svým jménem. V případech, kdy uzavření a podepsání smlouvy může zájemci o pečovatelskou službu činit jisté potíže, může ji sjednat za přítomnosti osoby blízké či jiné určené osoby, vždy však vlastním jménem a také ji musí vlastnoručně podepsat.

Na základě smlouvy vypracuje tzv. klíčový pracovník s uživatelem pečovatelské služby individuální plán. Individuální plán stanoví osobní cíle uživatele, které zavedená pečovatelská služba sleduje a pravidelně spolu hodnotí plnění stanovených cílů.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- osobám, které nemají sníženou soběstačnost a službu fakticky nepotřebují.

Evidence spotřebovaného času pro provedení úkonů pečovatelské služby se provádí prostřednictvím čteček čárových kódů, přičemž každý uživatel pečovatelské služby má přidělen čárový kód/přiděleny čárové kódy dle úkonů uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Na přání uživatele umožní ÚSS4 nahlédnutí do podrobného měsíčního výpisu vykonaných úkonů.

Koordinátorka/koordinátor pečovatelské služby provádí měsíčně zúčtování poskytnutých úkonů pečovatelské služby. Stvrzenku musí uživatel obdržet nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po vykonání služby. Úhrada za poskytování úkonů pečovatelské služby je splatná měsíčně pozadu, vždy do 25. dne následujícího měsíce, ve kterém byla pečovatelská služba vykonána (nevztahuje se na platbu inkasem).

Obědy jsou splatné měsíčně pozadu, vždy do 25. dne následujícího měsíce, ve kterém byly obědy odebrány, **ve výši úhrady za skutečně odebrané obědy** (nevztahuje se na platbu inkasem). Cena obědu je stanovena dodavatelem. Uživatel sociálních služeb odebírající obědy uhradí před počátkem odebírání obědů vratnou zálohu ve výši **1500,- Kč**. Vratná zálohová platba na obědy je splatná do tří pracovních dnů ode dne účinnosti uzavřené smlouvy.

Úhrady budou prováděny:

- hotově přímou platbou proti dokladu příslušné/mu koordinátorce/koordinátorovi pečovatelské služby, který uživatel obdrží vždy do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly úkony poskytnuty, nebo

- bezhotovostně převodem na účet poskytovatele. Vyúčtování poskytnuté sociální služby (stvrzenku) obdrží uživatel do vlastních rukou prostřednictvím pověřeného zaměstnance pečovatelské služby vždy do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly úkony poskytnuty, nebo
- bezhotovostně službou „souhlas s inkasem“ z bankovního účtu, č. účtu .../ ... (kód banky). Vyúčtování poskytnuté služby (stvrzenku) obdrží uživatel do vlastních rukou prostřednictvím pověřeného zaměstnance pečovatelské služby, vždy do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly úkony poskytnuty.

Kopii dokladu o souhlasu s inkasem odevzdá uživatel koordinátorce pečovatelské služby.

Bankovní spojení poskytovatele sociálních služeb: Česká spořitelna, a. s., číslo účtu: **81359399/0800**, variabilní symbol: evidenční číslo smlouvy uživatele sociálních služeb, specifický symbol: u platby za obědy: číslo trasy/měsíc, u platby za úkony pečovatelské služby: číslo okrsku/měsíc.

Vratnou zálohu na obědy poskytovatel sociálních služeb vyúčtuje uživateli sociálních služeb a vyplatí vždy po ukončení služby odebrání obědů či ukončení platnosti smlouvy o poskytování pečovatelských služeb:

- v hotovosti prostřednictvím příslušné/ho koordinátorce/koordinátorovi pečovatelské služby, nebo
- na účet uživatele sociálních služeb, číslo účtu:...../(kód banky).

Poskytovatel sociálních služeb si vyhrazuje právo na zúčtování vratné zálohy na obědy proti prokazatelným nedoplatkům uživatele.

Způsob manipulace s vybranými finančními hotovostmi uživatelů pečovatelské služby na úhradu úkonů pečovatelské služby, obědů, nákupů a jiných dalších výdajů a jejich zúčtování vůči těmto uživatelům upravuje vnitřní předpis ÚSS4.

Zájemce o pečovatelskou službu, kterému jsou na základě ustanovení § 75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovány základní činnosti pečovatelské služby bezplatně, předkládá při sepsání smlouvy doklad, osvědčující jeho nárok na bezplatnou pečovatelskou službu. Úkony fakultativních činností pečovatelské služby se v tomto případě podle zákona o sociálních službách poskytují za úplatu.

ÚSS4 se ve smlouvě zavazuje poskytovat pečovatelskou službu odborně, řádně a včas.

Uživatel pečovatelské služby je povinen zajistit při jejím výkonu nezbytnou součinnost, a to včas oznamovat požadavky na pečovatelskou službu, resp. její změnu, vytvořit podmínky pro výkon pečovatelské služby a poskytovat potřebné prostředky vlastní domácnosti k provedení pečovatelské služby.

O změnu úkonů pečovatelské služby, příp. o časovou změnu jejich poskytování nutno požádat nejméně dva pracovní dny předem. Objednané úkony pečovatelské služby se odhlašují nejméně dva dny předem, včetně obědů. Včas neodhlášený oběd musí být vždy uhrazen.

U neodhlášené služby je účtován veškerý již spotřebovaný čas, vynaložený v dobré víře k zajištění úkonu před zjištěním překážky, znemožňující jeho provedení z viny uživatele služby.

V terénní pečovatelské službě se obědy doručují uživateli pečovatelské služby na jeho adrese.

Doba rozvážky obědů je stanovena mezi 10 hod. a 14 hod.

Pečovatelské úkony zajišťují řádně proškolené pečovatelky/proškolení pečovatelé příslušných okrsků pečovatelské služby.

V případě, že příslušné pečovatelce/pečovateli příslušného okrsku pečovatelské služby bude předán náhradní klíč od uživatele bytu a domu, vyjadřuje a podepisuje uživatel pečovatelské služby ve smlouvě svůj souhlas k použití těchto klíčů při otvírání jeho bytu v případě, že nebude reagovat na zvonění pečovatelky.

V případě, že bude pečovatelce/pečovateli předán náhradní klíč od uživatele bytu a domu k použití pro případy přivolání zdravotnické pomoci, vyjadřuje a podepisuje uživatel pečovatelské služby ve smlouvě svůj souhlas k použití těchto klíčů při otevření jeho bytu.

Uložení, používání náhradních klíčů, evidenci jejich použití včetně osob, jež jsou oprávněny s nimi nakládat, upravuje vnitřní předpis ÚSS4.

ÚSS4 respektuje právo uživatele pečovatelské služby na vyjádření nesouhlasu s předáním náhradních klíčů od svého bytu a domu, jak uvedeno výše. V případě, že uživatel pečovatelské služby nebude reagovat na zvonění pečovatelky/pečovatele či jiné oprávněné osoby ÚSS4, ústav vyrozumí o této skutečnosti neprodleně kontaktní osobu určenou ve „Smlouvě o poskytování pečovatelské služby“.

Uživatel pečovatelské služby podepisuje ve smlouvě závazek dodržovat tato vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby a souhlas se shromažďováním a používáním jeho osobních dat, které ÚSS4 potřebuje k zajištění pečovatelské služby. Zároveň je uživatel pečovatelské služby informován ve smlouvě o tom, že může nahlížet do své osobní dokumentace, kterou o něm ÚSS4 vede.

Změna rozsahu úkonů pečovatelské služby či jiné změny uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby se provedou sepsáním dodatku ke smlouvě, který s uživatelem pečovatelské služby sepíše příslušná/ý koordinátorka/koordinátor pečovatelské služby. Dodatek ke smlouvě je sepsán trojnásobně, 2x pro ÚSS4, 1x pro uživatele služby, každý formou originálu. Dodatky se číslují pořadovými čísly počínaje číslem 1.

Hodlá-li uživatel pečovatelské služby ukončit poskytování pečovatelské služby, vypoví písemně smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Tuto smlouvu může vypovědět kdykoli i bez udání důvodu nejméně sedm dní před ukončením pečovatelské služby.

ÚSS4 může smlouvu o poskytování pečovatelské služby vypovědět písemně v **jednoměsíční výpovědní době**, která běží od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi uživateli pečovatelské služby v případě, že:

- uživatel bude v prodlení s placením úhrad za poskytnutou pečovatelskou službu po dobu delší než dva měsíce nebo

- neposkytnutí součinnosti z uživatelské strany bude významným způsobem soustavně ztěžovat ÚSS4 výkon jeho povinností při zajišťování pečovatelské služby nebo
- uživatel nevyužívá (bez řádného ohlášení) pečovatelskou službu po dobu delší než tři měsíce
- uživatel se chová k zaměstnancům poskytovatele nepřijatelným způsobem nebo snižuje jejich důstojnost.

ÚSS4 si rovněž vyhrazuje právo vypovědět „Smlouvu o poskytování pečovatelské služby“ **s okamžitou platností:**

- z důvodu opakovaného agresivního chování uživatele sociálních služeb vůči příslušné/mu koordinátorce/koordinátorovi pečovatelské služby či pečovateli/pečovateli,
- z důvodu nevhodného prostředí v bytě uživatele a jeho stavu, nepřiměřeného k poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby, které ohrožují bezpečnost a zdraví zaměstnanců ÚSS4 při práci.

ÚSS4 může smlouvu o poskytování pečovatelské služby vypovědět s okamžitou platností v případě ztráty oprávnění k jejímu provozování.

ÚSS4 může vypovědět poskytování **některého úkonu** pečovatelské služby s okamžitou platností v případě, že není schopen dále tento úkon pečovatelské služby zajišťovat, zejména v případě odebrání obědů, kdy uživatel neuhradí odebrané obědy.

ÚSS4 může rovněž vypovědět poskytování **některého úkonu** pečovatelské služby buď s okamžitou platností, nebo s jednoměsíční výpovědní dobou v případě, že uživatel neposkytne součinnost tím, že bude významným způsobem soustavně poskytovateli ztěžovat výkon jeho povinností při zajišťování tohoto úkonu, nebo se chová k zaměstnancům poskytovatele nepřijatelným způsobem, či snižuje jejich důstojnost.

Uživatel pečovatelské služby má právo si stěžovat na kvalitu či způsob provedení pečovatelské služby nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů ze strany ÚSS4 u příslušné/ho koordinátorky/koordinátora okrsku pečovatelské služby, u vedoucí/ho úseku sociálních služeb nebo u ředitelky ÚSS4. Pokud nebude spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na zřizovatele ÚSS4, tj. na Městskou část Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4 - Krč, případně na jiné orgány.

Stěžovatel má možnost obrátit se i na následující organizace, např. na:

- Úřad práce ČR, krajskou pobočku pro hlavní město Prahu
- Úřad práce ČR, generální ředitelství
- Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,
- Radu seniorů ČR
- Veřejného ochránce práv (ombudsmana)
- Český helsinský výbor.

Uživatel pečovatelské služby se může při vyřizování své stížnosti dát zastoupit.

B. PŘEHLED OKRSKŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY ÚSS4

Okrsek pečovatelské služby č. 1, Marie Cibulkové 626/4, Praha 4, telefon 296 320 350, 777 478 159, e-mail: ps1@uss4.cz

- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4, kteří mají sjednaný úkon pečovatelské služby dovoz nebo donáška jídla. Tento okrsek má ve své gesci výhradně ten úkon pečovatelské služby.

Spojení: metro C – stanice „Vyšehrad“ nebo „Pražského povstání“, bus č. 134 – zastávka Klikovka, bus č. 193 – zastávka „Pražského povstání“.

Okrsek pečovatelské služby č. 2, Podolská 208/31, Praha 4, telefon 296 320 320, 733 664 687, e-mail: ps2@uss4.cz

- dům s pečovatelskou službou Podolská 208/31
- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na www.uss4.cz, Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: tramvaj č. 3, 17, 2, 21 – zastávka „Podolská vodárna“, autobus č.134 – konečná zastávka „Podolská vodárna“.

Okrsek pečovatelské služby č. 3, Na Chodovci 54, Praha 4, telefon 296 320 330, 723 126 623, e-mail: ps3@uss4.cz

- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na www.uss4.cz, Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: autobus č. 138 – zastávka „Měchenická“.

Okrsek pečovatelské služby č. 4 Branická 65/46, Praha 4, telefon 296 320 340, 605 241 550, e-mail: ps4@uss4.cz

- domy s pečovatelskou službou Branická 43/55 a Branická 65/46
- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na www.uss4.cz, Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: tramvaj č. 3, 17, 2, 21 – zastávka „Přístaviště“, bus č. 170, 196, 197 – zastávka „U Staré pošty“.

Okrsek pečovatelské služby č. 5 Marie Cibulkové 626/4, Praha 4, telefon 296 320 350, 603 835 515

- dům s pečovatelskou službou Marie Cibulkové 626/4
- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na www.uss4.cz, Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: metro C – stanice „Vyšehrad“ nebo „Pražského povstání“, bus č. 134 – zastávka Klikovka, bus č. 193 – zastávka „Pražského povstání“.

Okrsek pečovatelské služby č. 6 Jílovská 432/11, Praha 4, telefon 296 320 360, 776 367 170, e-mail: ps6@uss4.cz

- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na www.uss4.cz, Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: metro C – stanice Kačerov, bus č. 106, 196 – zastávka „Sídliště Novodvorská“, metro B z nádraží Praha-Smíchov bus č. 196, 197 – zastávka „Sídliště Novodvorská“.

V listinné podobě je rejstřík ulic dle okrsků pečovatelské služby k dispozici u jednotlivých koordinátorek pečovatelské služby a v recepci ÚSS4, Podolská 208/31, Praha 4.

Mgr. Linda Obrtelová
Ředitelka ÚSS4

Poznámky:

V případě Vašeho zájmu o pobytové odlehčovací služby v našem Domě seniorů OZ Jílovská uvádíme kontaktní spojení na toto zařízení s nepřetržitým provozem:

Dům seniorů OZ Jílovská, Jílovská 432/11, Praha 4 - Lhotka

telefon: ústředna 296 320 380, 603 849 547, příjem žádostí: 296 320 382, 773 791 423, 773 791 409, vedoucí DS: 296 320 381, 773 791 424, e-mail: vrchni.sestra@uss4.cz

Spojení od metra C – stanice Kačerov je autobusy městské hromadné dopravy č. 106, 196 – zastávka „Sídliště Novodvorská“

Spojení od metra B – z nádraží Praha-Smíchov (metro B) autobusy č. 196, 197 – zastávka „Sídliště Novodvorská“.

V případě Vašeho zájmu o sociální služby denního stacionáře „Domovinka“ uvádíme kontaktní spojení na toto zařízení s provozem v pracovních dnech:

Denní stacionář „Domovinka“, Branická 43/55, Praha 4 – Braník

telefon vedoucí: 296 320 340, 605 241 550

e-mail: ps4@uss4.cz

Denní stacionář se nachází v oblasti Prahy 4 – Braníka, spojení autobusem č. 170, 196, 197, zastávka „U staré pošty“, tramvaj č. 3, 17, 2, 21 – zastávka „Přístaviště“.