

M ě s t o K r a s l i c e

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Provoz pečovatelské služby zabezpečuje odbor sociálních věcí a zdravotnictví za finanční podpory Karlovarského kraje z účelové neinvestiční dotace (příspěvek) z Fondu na podporu nestátních neziskových organizací.

Základní údaje

Zřizovatel pečovatelské služby: MĚSTO KRASLICE

Adresa: Městský úřad Kraslice, nám. 28. října 1438, 358 20 Kraslice

Provoz pečovatelské služby zabezpečuje: odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Městského úřadu Kraslice, nám. 28. října 1438

Vedoucí odboru: Ivana Rážová

Email: razova@meu.kraslice.cz.

Telefon: 352 370 438, 352 370 454

Pracovní tým: Ivana Rážová – vedoucí PS, Ing. Denisa Stellnerová – sociální pracovníce
Lenka Lisová – koordinátor PS

Pečovatelky: p. Pawelková Irena, p. Bínová Elen, p. Smržová Helena, p. Málková Simona

Zázemí pečovatelské služby: Kraslice, B. Smetany 1761

Telefon: 704 792 401, 607 792 856, 723 941 805

Provozní doba:	pondělí	7:00 - 17:00 hodin
	úterý	7:00 - 15:00 hodin
	středa	7:00 - 17:00 hodin
	čtvrtek	7:00 - 15:00 hodin
	pátek	7:00 - 13:30 hodin

Na základě předchozí dohody s uživatelem lze v pracovní dny poskytovat úkony péče o vlastní osobu a pomoc při osobní hygieně **od konce provozní doby do 22:00 hodin.**

V sobotu, neděli a ve svátek je po předchozí domluvě s uživatelem možnost poskytnutí nezbytně nutných úkonů v předem domluvený čas v rozmezí 7:00 - 22:00 hodin.

Poslání pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby je poskytování kvalitní pečovatelské péče pro obyvatele města Kraslic na základě svobodné volby. Umožňuje seniorům a zdravotně postiženým občanům, aby si sami zvolili svůj životní styl a vedli nezávislý život v jim známém prostředí domova. Poskytování pečovatelských služeb v domácím prostředí občanů jsou cíleně zaměřené na pomoc při zvládnutí běžných životních potřeb, které si občan, vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu, již nemůže sám zajistit. Pečovatelské služby jsou vykonávány kvalitním personálem, který jedná vždy v zájmu občana a aktivně rozvíjí spolupráci s jeho rodinou.

Cílová skupina uživatelů pečovatelské služby

Senioři, kteří mají sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech a sníženou schopnost zajistit si základní péči, používání veřejných míst a služeb.

Zdravotně postižení občané, kteří nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby.

Podmínkou pro poskytování služby výše vymezenému okruhu osob je snížená soběstačnost a schopnost sebeobsluhy.

Principy poskytovaných služeb

- individuální přístup ke každému zájemci o pečovatelskou službu
- přizpůsobení služeb potřebám klientů
- respektování soukromí klientů
- diskrétnost a mlčenlivost o soukromí klientů
- schopnost pracovníků pečovatelské služby naslouchat klientům
- individualizace podpory soběstačnosti
- dodržování práv klientů
- cenová dostupnost
- respektování volby klienta, jeho osobnosti a nezávislosti bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, barvu pleti, rasu, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení

Cíle pečovatelské služby

- pomoc klientům zajistit základní životní potřeby
- pomoc zabezpečit klientům vysokou kvalitu života ve stávajícím domácím prostředí
- podpora klientů v jejich soběstačnosti a samostatnosti
- umožnění samostatného rozhodování klientů o vlastním životě
- umožnit co největší zapojení do běžného života
- zkvalitňování a rozšiřování služeb

Realizace pečovatelské služby

Zájemce o pečovatelské služby může kontaktovat pracovnice pečovatelské služby osobně v kanceláři pečovatelské služby ulice B. Smetany 1761, Kraslice, nebo na odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice (nám. 28. října 1438, Kraslice)

Telefonní číslo: 352 370 438, 352 370 454. Oznámení může podat i rodina zájemce, obvodní lékař apod.

Následně je vykonána návštěva zájemce v domácnosti, kde jsou domluveny bližší podrobnosti o poskytovaných službách. Zájemce je seznámen se všemi úkony, které pečovatelská služba poskytuje včetně výše jejich úhrad. Jsou domluveny dny a hodiny, kdy bude pečovatelská služba realizována. Na základě tohoto sociálního šetření a předložení lékařského potvrzení je se zájemcem sepsána „Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby“, jejíž součástí je „Seznam poskytovaných úkonů pečovatelské služby a jejich úhrada“ a „Pravidla pro poskytování pečovatelské služby“.

Pečovatelská služba nabízí

- 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

Úhrada pečovatelské služby

Ceny služeb za jednotlivé úkony jsou dány vyhláškou MPSV ČR číslo 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách číslo 108/2006 Sb., v platném znění. Jsou schváleny Radou města Kraslic a podrobně uvedeny v „Seznamu poskytovaných úkonů pečovatelské služby“.

Poskytovatel předloží uživateli pečovatelské služby vyúčtování úhrad za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce, kterou uživatel uhradí v hotovosti pečovateli a to nejpozději do konce téhož měsíce.

Komu pečovatelská služba nebude poskytována

- osobám, které trpí infekčním nebo parazitním onemocněním
- osobám s duševním onemocněním, jestliže toto onemocnění může ohrozit osobu samotnou či pracovníky pečovatelské služby nebo jestliže by toto onemocnění neumožňovalo naplnit poslání pečovatelské služby
- osobám, které z důvodu nadměrného požívání alkoholu či návykových látek mají nepřizpůsobivé chování
- osobám, které nepřistoupí na podmínky „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“
- osobám, které požadují takové činnosti, které pečovatelská služba neposkytuje

Ukončení poskytování pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby může být ukončeno z těchto důvodů:

- 1) na základě vypovězení smlouvy ze strany příjemce pečovatelské služby - příjemce služby může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí 1 den.
- 2) na základě vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele pečovatelské služby - poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby za dobu delší než jeden měsíc,
 - b) jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Pravidel pro poskytování pečovatelské služby,

- c) jestliže se Uživatel chová k osobě zajišťující pečovatelskou službu způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- d) jestliže prostředí v domácnosti Uživatele ohrožuje zdraví či bezpečnost zaměstnanců poskytovatele a Uživatel ani po opakovaném písemném upozornění tyto závady neodstraní,
- e) jestliže Uživatel odmítne uzavřít dodatek ke Smlouvě, jímž se mění výše úhrady za poskytované úkony.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem pečovatelské služby činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď příjemci pečovatelské služby doručena.

Ochrana osobních údajů

Dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje uživatele jen v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění podmínek smlouvy o poskytování pečovatelské služby a za účelem splnění svých zákonných povinností, které jsou poskytovateli uloženy platnou legislativou.

Osobní informace o uživateli budou zpracovávány do té míry, aby bylo zaručeno řádné poskytování pečovatelské služby.

Shromážděné osobní údaje o uživateli budou poskytovatelem uchovávány v závislosti na jejich potřebnosti pro poskytování služby, nejdéle však 10 let od ukončení poskytování služby.

Stížnostní a připomínkové procedury

Klienti či příbuzní klientů si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Stížnosti jsou podnětem ke zlepšování služeb a spokojenosti uživatelů pečovatelské služby.

Stížnosti a připomínky se mohou podávat:

Město Kraslice postupuje při přijímání a vyřizování stížností dle Směrnice č. 7/2013 ze dne 26.09.2013 „Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic“.

Vzhledem k tomu, že pro některé klienty by podání stížností písemně, elektronicky nebo ústně do protokolu na městského úřadu mohlo být problematické, mohou uživatelé Pečovatelské služby města Kraslice zvolit při podání stížností různé možnosti:

- na Městském úřadu Kraslice každý pracovní den po celou pracovní dobu - písemně, ústně
- v elektronické podobě na adresu: podatelna@meu.kraslice.cz
- v kanceláři Pečovatelské služby (ul. B. Smetany 1761, Kraslice) - písemně, ústně, telefonicky
- lze je také dát do schránky pečovatelské služby umístěné ve vstupní hale domu Pečovatelské služby města Kraslice (ul. B. Smetany 1761 Kraslice)

- na odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice - nám. 28. října 1438, Kraslice, telefon 352 370 438, 352 370 454 - písemně, ústně, telefonicky

Všechny stížnosti a připomínky, písemné, ústní, telefonické a elektronické jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů. Snahou Pečovatelské služby města Kraslic je vyřídit stížnosti neprodleně a bezodkladně, ve složitějších případech nejpozději do 60 kalendářních dní po obdržení stížnosti. Na všechny stížnosti a připomínky bude poskytnuta rychlá a plná odpověď. Za vyřízení stížností a připomínek na kvalitu a způsob poskytování pečovatelských služeb je odpovědná vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kraslice.

Aktualizovaná „Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby“ schválila Rada Města Kraslice dne 13.02.2019 a nabývají účinnosti dne 14.02.2019.