

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie ČCE – středisko Praha
Druh služby Identifikátor	Pečovatelská služba 4007126
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Pečovatelská služba Bruselská 298/4, 120 00 Praha 2 Podbělohorská 2072/7, 150 00 Praha 5 Čumpelíkova 1764, 182 00 Praha 8

Cílová skupina

Cílová skupina klientů:

- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- Osoby s chronickým onemocněním
- Osoby se zdravotním postižením
- Senioři

Věková kategorie klientů:

- dorost (16 – 18 let)
- mladí dospělí (19 – 26 let)
- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- - starší senioři (nad 80 let)

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce, který vyhledává PS, jí dle jednotlivých pracovišť může kontaktovat telefonicky, písemně nebo e-mailem. Jednání se zájemcem o službu se řídí vnitřním předpisem, který stanovuje kompetence jednotlivých pracovníků v tomto procesu a postup při jednání o službě. Základní informace o službě (spádová oblast, cílová skupina, časový rámeček, spektrum služeb, finanční podmínky...) podává každý pracovník služby. Návštěvu zájemce o službu v jeho domácnosti, provedení sociálního šetření, domluvení průběhu a podmínek služby a sepsání smlouvy provádí vedoucí služby se sociálním pracovníkem. Na tuto schůzku si může zájemce přizvat osobu blízkou, ale konečné rozhodnutí, zda službu přijmout a v jakém rozsahu, je výlučně na zájemci samotném. U zájemce, který má potíže v komunikaci, se přizpůsobuje jednání jeho možnostem s cílem, aby co nejvíce porozuměl tomu, o čem se jedná. Sociální pracovník spolupracuje rovněž s lidmi z jeho blízkého okolí, event. odborníky, kteří mohou komunikaci usnadnit. Pokud to situace zájemce vyžaduje, např. při propouštění z nemocnice nebo jiného pobytového zařízení, je možné jej navštívit v tomto zařízení a vyjednat službu tak, aby plynule navázala na stávající službu. Při jednání je dbáno na to, aby měl zájemce dostatek informací důležitých pro své rozhodování. Je poučen o svých právech i povinnostech (jak si stěžovat, nahlížet do svého osobního spisu, jak je nakládáno s osobními a citlivými údaji v zařízení, závazku mlčenlivosti pracovníků, povinností uživatele hlásit včas změny ve službách a skutečnosti, které mohou mít vliv na poskytování služeb apod.). Poté se dohodne časový průběh, cíl služby a následně je se zájemcem sepsána Smlouva o poskytování pečovatelské služby. Obě strany smlouvu podepíší a každá strana obdrží jedno vyhotovení.

Podrobný popis realizace služby

Pečovatelská služba poskytuje své služby v následujících oblastech:

- pracoviště na adrese Bruselská – zejména oblast Prahy 2, 3 a 10 a přilehlé části s dojezdovou vzdáleností MHD maximálně do 40 minut
- pracoviště na adrese Podbělohorská – zejména oblast Prahy 5, 6 a 13 a přilehlé části s dojezdovou vzdáleností MHD do 40 minut
- pracoviště na adrese Čumpelíkova – zejména oblast Prahy 8 a 9 a přilehlé části s dojezdovou vzdáleností MHD do 40 minut.

Poslání: Posláním Pečovatelské služby je poskytovat podporu a pomoc seniorům a lidem se zdravotním postižením, kteří mají sníženou soběstačnost. Poskytováním pečovatelské služby se snažíme o naplňování jejich individuálních potřeb, aby mohli co nejdéle zůstat v domácím prostředí. Cíle služby: - podporovat uživatele ve vedení běžného způsobu života, - umožnit uživatelům setrvat co nejdéle v domácím prostředí, - pomáhat uživatelům ve snižování izolace a sociálního vyloučení, - zachovat maximální možnou míru samostatnosti uživatelů – respektovat a podporovat jejich práva, včetně volby na návaznosti dalších služeb. Při poskytování služeb je

přístup pracovníků založen na partnerském vztahu s uživatelem. Uživatel je podporován k aktivní spoluúčasti na formulování svých přání a potřeb.

Časový rozsah:

Pracoviště na adrese Podbělohorská

- Pondělí 8:00 – 20:00
- Úterý 8:00 – 20:00
- Středa 8:00 – 20:00
- Čtvrtek 8:00 – 20:00
- Pátek 8:00 – 20:00
- Sobota 8:00 – 18:00
- Neděle 8:00 – 18:00
- Svátky: 8:00 – 18:00

Pracoviště na adrese Čumpelíkova

- Pondělí 8:00 – 19:00
- Úterý 8:00 – 19:00
- Středa 8:00 – 19:00
- Čtvrtek 8:00 – 19:00
- Pátek 8:00 – 19:00
- Sobota 7:30 – 14:00
- Neděle 7:30 – 14:00
- Svátky 7:30 – 14:00

Pracoviště na adrese Bruselská

- Pondělí 8:00 – 19:00
- Úterý 8:00 – 19:00
- Středa 8:00 – 19:00
- Čtvrtek 8:00 – 19:00
- Pátek 8:00 – 19:00
- Sobota 7:00 – 15:00
- Neděle 7:00 – 15:00
- Svátky 7:00 – 15:00

Metody práce

Průběh služby u jednotlivých uživatelů vychází ze zjištěných individuálních potřeb uživatelů a stanoveného osobního cíle. Sociální pracovník je odpovědný za vytvoření a vyhodnocení individuálního plánu, a to v souladu s veřejným závazkem služby a s ujednáními ze smlouvy. Vedením individuálního plánu je pověřen klíčový pracovník, který se spolu se sociálním pracovníkem podílí i na jeho vyhodnocení. Klíčový pracovník navrhuje změny a opatření týkající se

průběhu nebo rozsahu služby tak, aby odpovídaly naplňování osobního cíle uživatele, vede dokumentaci o průběhu služby, spolupracuje s vedoucím PS a sociálním pracovníkem při řešení situace uživatele a na poradách referuje o jemu svěřených uživateli. Vyhodnocování probíhá spolu s klientem v naplánovaném termínu a dle potřeby je upravován nebo vytvářen nový individuální plán. Prováděné úkony a čas strávený u uživatele, včetně příchodu a odchodu zapisují pracovníci do Výkazu péče, který zůstává v domácnosti uživatele. Po skončení měsíce potvrdí uživatel správnost záznamů ve Výkazu svým podpisem a teprve poté provede pověřený pracovník vyúčtování služby za uplynulý měsíc. Pro zajištění kvalitní služby svolává vedoucí PS rady pracovníků, kde pracovníci sdílejí důležité informace z průběhu poskytování služby u jednotlivých uživatelů, koordinují se pracovní postupy. Porady se konají minimálně 1 x za měsíc, v případě naléhavé potřeby je porada svolána ihned. Pracovníkům jsou poskytovány 4 x ročně supervize.

Vyřizování stížností

Stížnosti, připomínky a podněty lze podat: osobně, kterémukoli pracovníkovi, který je postoupí vedoucímu PS, poštou, na adresu:

Diakonie ČCE – středisko Praha
Pečovatelská služba,
Bruselská 298/4, 120 00 Praha 2
e-mailem:

pecovatelska@diakonie-praha.cz telefonicky: 777 734 169, 777 734 177, 777 734 176

Vyřízení stížnosti:

O svém právu podávat stížnosti, připomínky a podněty, jsou uživatelé informováni již v průběhu jednání o službě. Způsob vyřizování se řídí Metodikou pro vyřizování stížností a nejdůležitější body tohoto dokumentu jsou součástí Pravidel pro poskytování pečovatelské služby, které uživatel dostává při zahájení poskytování služby.

Pravidla obsahují:

- a) informace o způsobu podávání stížností (písemná, ústní, anonymní),
- b) kdo ji podává (uživatel, jím pověřená osoba nebo instituce, kterákoli osoba vystupující v zájmu uživatele),
- c) komu (přímo vedoucí služby nebo prostřednictvím kteréhokoli pracovníka),
- d) kontakty na vedoucí služby,
- e) informaci o možnosti odvolat se včetně kontaktu na ředitelku Diakonie ČCE – středisko Praha nebo na nadřízenou organizaci ředitelství Diakonie ČCE, případně další nezávislé instituce,
- f) poučení o možnosti přístupu k úplnému znění Pravidel pro podávání a vyřizování stížností u vedoucího služby.

Všechny stížnosti jsou evidovány a pro jejich vyřízení a písemné sdělení výsledků stěžovateli je stanovena lhůta 30 dnů ode dne jejich doručení. Všichni pracovníci jsou poučeni o povinnosti převzít stížnost od uživatele a neprodleně ji předat vedoucího služby. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti; má možnost obrátit se na:

Renata Chmelová, ředitelka
Diakonie ČCE – středisko Praha
Vlachova 1502/20 155 00 Praha 13 – Stodůlky
mobil: +420 724 022 964
e-mail: chmelova@diakonie-praha.cz

Správní rada Diakonie ČCE – středisko Praha
Vlachova 1502/20,
155 00 Praha 13 – Stodůlky
e-mail: stredisko@diakonie-praha.cz www.diakonie-praha.cz

ředitelka Diakonie ČCE
Belgická 22, Praha 2, 120 00

Magistrát hl. m. Prahy
Odbor sociálních věcí
Charvátova 9, Praha 1, 110 00

Inspekce sociálních služeb MPSV
Mgr. Jana Marie Landová
Podskalská 19 128 01 Praha 2
telefon: 221 922 141 jana.landova@mpsv.cz

Ukončení služby

Způsob ukončení poskytování služeb vč. výpovědních lhůt je zakotven v čl. VII. Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Služba může být ukončena: a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána, b) ze strany uživatele (kdykoli bez udání důvodu), c) ze strany organizace (z přesně stanovených důvodů). Při ukončení poskytování služeb je vyhodnocována spolupráce, její průběh a přínos pro uživatele, sepisuje se Protokol o ukončení služby, kde je uvedeno datum ukončení, důvod ukončení služby (v případě, že službu ukončuje organizace) a vzájemné vyrovnání pohledávek (vrácení klíčů uživateli, úhrada zbývajících platby, apod.). V případě zájmu dostane uživatel informace a kontakty pro zajištění další péče.

Úhrady za služby

Uživatel se podílí na úhradě za služby v rozsahu daném vyhláškou č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění uvedeném v Ceníku pečovatelské služby. Uživatel je seznámen již při vyjednávání o službě s výší úhrad za služby, povinností platit za služby včas ve stanoveném termínu, možností zvolit si způsob platby – v hotovosti nebo bezhotovostně převodem na účet Diakonie ČCE – středisko Praha a o dalších podmínkách spojených s úhradou za služby. O změně Ceníku jsou uživatelé v dostatečném předstihu informováni. Bez úhrady je uživatelům poskytováno:

- a) základní sociální poradenství uživatelům služeb i dalším osobám, které hledají řešení jejich obtížné sociální situace,
- b) pečovatelská služba občanům, kteří doloží písemně, že se na ně vztahuje § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006. Sb. o sociálních službách,
- c) návštěvy klíčových pracovníků při přehodnocování individuálních plánů.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

- doprava klientů poskytovatelem (týká se pouze pracoviště na adrese Čumpelíkova)
- kopírování/tisk
- podpora při dodržování léčebného režimu

Prostory, materiální a technické vybavení

Zázemí pracoviště Bruselská:

Zázemí pracoviště se nachází v pronajatých prostorách ve 2. patře soukromého domu v Bruselské 298/4, Praha 2 – Vinohrady. K dispozici je:

- a) chodbička
- b) 1 větší místnost pro zázemí pracovníků, porady a supervize týmu,
- c) kancelář vedoucí služby,
- d) kancelář sociální pracovnice,

- e) sprchový kout s umyvadlem, WC, možnost použití dalšího WC v patře,
- f) kuchyňka s mikrovlnnou troubou, varnou konvicí, lednicí.

Celková plocha je 54 m² .

Pracoviště je vybaveno 3 počítači s připojením na internet a tiskárnou.

Zázemí pracoviště Podbělohorská:

Zázemí pracoviště se nachází v přízemí pronajatého domu na Praze 5. K dispozici je:

- a) vstupní místnost (osobní skříňky zaměstnanců),
- b) 1 větší místnost pro zázemí pracovníků, porady a supervize týmu
- c) 1 kancelář sociální pracovnice,
- d) sociální zařízení (2 WC, 1 umyvadlo, 1 sprchový kout),
- e) příruční sklad

Celková plocha je 91 m² .

Pracoviště je vybaveno 2 počítači s připojením na internet a tiskárnou..

Zázemí pracoviště Čumpelíkova

Zázemí pracoviště se nachází ve sníženém přízemí v pronajatých prostorách Polikliniky Čumpelíkova, Praze 8.

K dispozici je:

- b) kancelář sociální pracovnice,
- c) 1 větší místnost pro zázemí pracovníků, porady a supervize týmu
- d) sociální zařízení (3 WC, umyvadla)

Pracoviště je vybaveno 2 počítači s připojením na internet s tiskárnou. K zajištění pečovatelské služby jsou k dispozici tři starší auta. Parkování je možné u polikliniky.

Dne: 7.5.2024

Zpracoval: Martina Rafačová, DiS. Vedoucí pečovatelské služby