

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Servis domácí péče – pečovatelská služba

Posláním služby je zvýšení kvality života seniorů a zdravotně postižených občanů, jejichž soběstačnost je z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení snížena.

Cílem služby

je zajistit seniorům a zdravotně postiženým občanům v nepříznivé sociální situaci takovou podporu, která jim umožní zachovat si a rozvíjet v co nejvyšší míře důstojný život v jejich domácím prostředí. Uživatelé služby tak zůstanou součástí přirozeného místního společenství a nebudou omezeni v možnostech využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti.

Principy (zásady) poskytované služby

Při poskytování služby respektují zaměstnanci poskytovatele základní lidská práva uživatelů i jejich nároky vyplývající z dalších obecně závazných norem a pravidla občanského soužití. Služba je poskytována podle osobních přání, zájmů a cílů uživatelů. Poskytovatel přizpůsobuje rozsah i způsob poskytování služby měnícím se potřebám uživatelů. Uživatelé neplatí za jednotlivé úkony pečovatelek, ale za čas poskytování péče. O potřebném rozsahu poskytované služby rozhodují uživatelé sami. Zaměstnanci poskytovatele přijímají uživatele služby jako partnery a zákazníky. Pečovatelky v terénu poskytují službu v civilním oblečení. V uniformách s logem poskytovatele pracují pouze pečovatelky v sídle poskytovatele (v sídle poskytují služby i jiní poskytovatelé - důležité pro rozlišení). Služba je poskytována zaměstnanci, kteří splňují kvalifikační i morální předpoklady pro výkon svých funkcí. Poskytování služby musí být pro uživatele bezpečné a odborné. Život Hradec Králové chápe poskytování služby jako veřejný závazek.

Služba je určena občanům města Hradec Králové a okolních obcí:

kteří jsou lehce, středně těžce, případně těžce závislí na pomoci jiné osoby

o které se nemohou postarat zcela příbuzní nebo jiné jim blízké osoby

kteří ještě nepotřebují nepřetržitou ústavní péči

kteří nechtějí žít v domově důchodců

kteří netrpí infekčním onemocněním

kteří jsou v nepříznivé sociální situaci

Okruhem osob pro poskytování služby jsou senioři a osoby se zdravotním postižením.

a) zdravotně postižení ve věku 27 – 64 let

b) mladší senioři ve věku 65 – 80 let

c) starší senioři ve věku nad 80 let

Při poskytování pečovatelské služby zaměstnanci poskytovatele dodržují tato pravidla:

Služba je poskytována pouze na základě písemně uzavřené „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“ uzavřené mezi uživatelem služby a jejím poskytovatelem. Po uzavření smlouvy o poskytování péče uvede vedoucí pečovatelské služby do domácnosti uživatele pečovatelku, kterou předem seznámila s jeho potřebami a uživateli ji představí.

Služba je poskytována dle obsahu a v rozsahu dohodnutém při sociálním šetření konaném v bytech, případně v ústavech zdravotnické péče a ve sjednaném čase.

Poskytovatel bez závažných důvodů (nemoc, čerpání dovolených apod.) nemění pečovatelku, které uživateli službu poskytují.

V průběhu poskytování služby dochází k jejímu hodnocení a případnou změnu potřeb, tj. rozšíření nebo zúžení nad dohodnuté podmínky, mohou uživatelé projednávat se sociálním pracovníkem, který s nimi sestavoval osobní plán poskytování služby.

Každý uživatel má právo si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby. Se způsobem řešení stížností je každý uživatel seznámen na formuláři, který je přílohou k uzavřené smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je terénní službou poskytovanou v domácím prostředí uživatelů, v jejich bytech a rodinných domech.

Aktuální kapacitu služby se dozvíte na uvedených telefonních číslech.

Zájemci o poskytování služby nás mohou kontaktovat přímo v sídle poskytovatele v domě zvláštního určení Harmonie I na adrese:

Život Hradec Králové, o. p.s.

Tř. Edvarda Beneše 1747/1, Harmonie I

500 12 Hradec Králové

nebo telefonicky na č. **495 514 344** nebo **733 322 992, 604 204 245**

nebo elektronicky e-mail: **vedps.zivothk@seznam.cz,**

socps.zivothk@seznam.cz

kde mohou získat všechny další informace o dalším postupu zajištění služby pro sebe, své příbuzné nebo jiné blízké osoby.

Komplexní informace o poskytování služby naleznete na internetu:

www.zivothk.cz

VŠICHNI ZAMĚSTNANCI PROJEKTU SERVIS DOMÁCÍ PÉČE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA SE ZAVAZUJÍ K TOMU, ŽE VEŘEJNÝ ZÁVAZEK BUDOU NAPLŇOVAT PŘI POSYTOVÁNÍ SLUŽBY V SOULADU S ETICKÝM KODEXEM SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A ODPOVĚDNĚ.

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Tísňová péče

Posláním služby je zvýšení bezpečnosti života seniorů a zdravotně postižených občanů, jejichž soběstačnost je z důvodu věku, chronického onemocnění zdravotního postižení snížena a jsou z tohoto důvodu vystaveni stálému, vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případech a situacích náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo schopností.

Cílem služby

je okamžitá pomoc nebo zprostředkování neodkladné pomoci uživatelům v krizových situacích. Služba umožňuje uživatelům zachovat si a rozvíjet v co nejvyšší míře důstojný život v jejich domácím prostředí, život bez pocitu strachu, že se nedovolají potřebné pomoci, ocitnou-li se v tísní a to i když jsou mimo dosah telefonu. Poskytování služby snižuje riziko vážného poškození zdraví, případně zbytečná úmrtí z důvodu neposkytnutí včasné pomoci. Možnost uživatelů služby zůstat součástí přirozeného místního společenství a nebýt omezen v možnostech využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti.

Principy (zásady) poskytované služby

Při poskytování služby respektují zaměstnanci poskytovatele základní lidská práva uživatelů, jejich oprávněné nároky vyplývající z dalších obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. Tísňová péče je terénní službou, při které se poskytuje **nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace** s osobami, které mají uzavřenu smlouvu o poskytování tísňové péče s poskytovatelem služby. Obsluha dispečinku tísňové péče nenarušuje soukromí uživatelů „nevidí“ do jejich bytů.

K hlasovému propojení bytů uživatelů s dispečinkem dochází pouze v případech, kdy si uživatelé sami přivolají pomoc stisknutím tísňového tlačítka, které nosí stále při sobě.

K elektronickému i hlasovému propojení bytu uživatelů s dispečinkem dochází také při vniknutí nepovolané osoby do bytu uživatele v době jeho nepřítomnosti. Bezpečnost uživatelů zajišťuje také pohybové čidlo umístěné v jejich bytech. Uživatelé si mohou dohodnout s poskytovatelem rozšířené služby podle svých individuálních potřeb, které úzce souvisí s pomocí v tísní.

Zaměstnanci poskytovatele přijímají uživatele služby jako partnery a zákazníky. Poskytování služby je pro uživatele bezpečné a odborné. Služba je poskytována zaměstnanci poskytovatele, kteří splňují kvalifikační i morální předpoklady pro výkon svých funkcí.

Každý uživatel má právo si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby. Se způsobem řešení stížností je každý uživatel seznámen na formuláři, který je přílohou k uzavřené smlouvě o poskytování tísňové péče.

Působnost poskytování tísňové péče:

Město Hradec Králové a blízké obce v dojezdovém časovém intervalu do 35 minut. Vzdálenější města a obce Královéhradeckého kraje, se kterými si poskytovatel služby dohodl finanční i personální spolupráci a pohotovostní pracovníci poskytovatele mohou uskutečňovat výjezdy k uživatelům z této obce v dojezdovém časovém intervalu do 35 minut. Za těchto podmínek je poskytovatel schopen rozšířit poskytování služby na území celého Královéhradeckého kraje.

Službu poskytujeme občanům:

částečně nebo úplně závislým na pomoci jiné osoby

o které se nemohou zcela postarat příbuzní nebo jiné blízké osoby

kteří dosud nepotřebují nepřetržitou ústavní péči

kteří nechtějí žít v domově pro seniory, ale chtějí zůstat v domácím prostředí

kteří jsou v nepříznivé sociální situaci

Okruhem osob pro poskytování služby jsou senioři a osoby se zdravotním postižením

a) zdravotně postižení ve věku 27 – 64 let

b) mladší senioři ve věku 65 – 80 let

c) starší senioři ve věku nad 80 let

Aktuální kapacitu služby se zájemci o službu dozví na uvedených telefonních číslech.

Zájemci o tísňovou péči mohou:

Kdykoliv zavolat operátorům dispečinku tísňové péče pro veškeré potřebné informace o možnosti zavedení, poskytování a aktuální ceně služby, nebo se nechat zapsat do pořadníku zájemců o službu.

DISPEČINK – nepřetržitě 24 hodin denně na tel. č. 495 261 648,

mobil 733 322 830

Vedoucí projektu - tel. č. **495 514 346, 733 735 734**

Kontaktovat nás přímo v sídle poskytovatele v domě zvláštního určení Harmonie I na adrese:

Život Hradec Králové, o. p. s.

Tř. Edvarda Beneše 1747/1, Harmonie I

500 12 Hradec Králové

nebo elektronicky e-mail: **vedtp.zivothk@seznam.cz**

kde mohou získat informace o možnosti zavedení, poskytování a aktuální ceně služby pro sebe, pro své příbuzné nebo jiné blízké osoby.

Komplexní informace o poskytování služby naleznete na internetu:

www.zivothk.cz

VŠICHNI ZAMĚSTNANCI PROJEKTU TÍSNĚVÁ PÉČE SE ZAVAZUJÍ K TOMU, ŽE VEŘEJNÝ ZÁVAZEK BUDOU NAPLŇOVAT PŘI POSYTOVÁNÍ SLUŽBY V SOULADU S ETICKÝM KODEXEM SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A ODPOVĚDNĚ.