



POPIS REALIZACE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

CÍLOVÁ SKUPINA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Osoby žijící na území Statutárního města Frýdek-Místek se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, tj. rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.

POSLÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Posláním pečovatelské služby je poskytovat lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci podporu a pomoc tam, kde se jim již nedostává vlastních sil, schopností a nelze ji zajistit běžnými službami nebo s pomocí jiných osob. Posláním pečovatelské služby je podporovat soběstačnost těchto lidí a respektovat jejich svobodnou vůli.

CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Umožnit uživatelům, aby s pomocí pečovatelské služby mohli žít co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a tím oddálit nebo odvrátit jejich umístění v pobytových službách.
- Poskytovat uživatelům pomoc a podporu dle individuálních potřeb a osobních cílů.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- **Zásada individuality** spočívá v individuálním přístupu ke každému uživateli s ohledem na jeho potřeby, zvyklosti, způsob života.
- **Zásada profesionality** spočívá ve schopnosti poskytovat kvalitní služby na odborné úrovni pracovníků.
- **Zásada transparentnosti** spočívá ve srozumitelném a průhledném nastavení všech fází poskytování pečovatelské služby.

MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v místě dohodnutém ve **Smlouvě o poskytování pečovatelské služby** na území Statutárního města Frýdku-Místku.

Pomoc může probíhat jak v domácnostech klientů (terénní formou), tak ve Střediscích osobní hygieny, ul. Sadová 606, ul. Zámecká 55, ul. 17. listopadu 147, Frýdek-Místek (ambulantní formou).

DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služby jsou poskytovány denně v době od 7:00 do 21:00.

Prioritně jsou vždy zajišťovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacitních možností pečovatelské služby.

O víkendech, svátcích a ve večerních hodinách je služba poskytována pouze se zaměřením na základní životní potřeby, a to pouze těm uživatelům, kteří naši službu využívají pravidelně ve všedních dnech.

POSKYTOVANÉ ÚKONY A ČINNOSTI

Základní poradenství je bezplatně poskytováno	- všem lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci - osobám pečujícím, zájemcům, žadatelům a uživatelům je poskytováno také formou nácviků dovedností
Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	- pomoc a podpora při podávání jídla a pití - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek - pomoc při prostorové orientaci - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	- pomoc při úkonech osobní hygieny - koupel v domácnosti - koupel v SOH - pomoc při použití WC
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	- dovoz oběda - donáška oběda - pomoc při přípravě jídla a pití - příprava a podání jídla a pití
Pomoc při zajištění chodu domácnosti	- běžný úklid - údržba domácnosti - mimořádné úkony - mytí chodby - pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (zprostředkování úklidové firmy) - donáška vody - topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva - pochůzky

	- běžné nákupy - velký nákup - praní a žehlení osobního prádla - praní a žehlení ložního prádla
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	- doprovázení do institucí
Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí	- dohled
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů - pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Aktuální Výši úhrad za poskytování služby s nabídkou poskytovaných úkonů naleznete v dokumentech pečovatelské služby zde: www.psfm.cz

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU

Prvotní kontakt

Při prvním kontaktu dostává zájemce o pečovatelskou službu, osoba blízká nebo osoba pověřená základní informace o poskytované službě. Následně mohou být dohodnuty individuální konzultace, kde sociální pracovník navrhne možné způsoby řešení nepříznivé sociální situace.

Formy podání

- Osobně: v kanceláři sociálních pracovníků pečovatelské služby na adrese poskytovatele služby (Zámecká 1266, Frýdek-Místek)
- Telefonicky: kontaktní telefonní čísla sociálních pracovníků služby - 775 790 022, 775 790 009, 775 790 010
- Elektronicky: e-mailem, který je uveden na stránkách www.psfm.cz

Kdy je možné o službu žádat, na koho je možné se obrátit

Sociální pracovníci pověřeni vedením evidence zájemců se Vám mohou věnovat v pracovních dnech (po – pá), v době od 7:00 do 14:00 hodin.

Pro osobní jednání v kanceláři poskytovatele je ideální sjednat si se sociálním pracovníkem termín schůzky

předem, aby se Vám pracovník mohl vždy individuálně věnovat. Kontakty na pracovníky pečovatelské služby naleznete na www.psfm.cz

Kdo může o službu žádat

- Zájemce o službu – potencionální uživatel
- Příbuzní zájemce o službu, zákonní zástupci, blízké osoby, pracovníci jiných organizací, kteří se snaží zájemci o službu zajistit pomoc apod.

Postup pro zahájení služby

Při vyřizování žádosti bude zdarma poskytnuto základní sociální poradenství nejen žadateli o pečovatelskou službu, ale i jeho blízkým. Řešení situace je vždy navrhováno s ohledem na individuální potřeby člověka.

Po prvotním předání informací budete kontaktováni sociálním pracovníkem, který se s Vámi domluví na termínu osobní schůzky v domácnosti žadatele (tj. osoby, o kterou má být pečováno).

Jednání se zájemcem o službu musí být vždy vedeno přímo s potencionálním uživatelem. V případě ustanoveného opatrovníka je vedeno jednání s ním, ale vždy za osobní účasti opatrovance.

Zájemce je informován během jednání o všech skutečnostech, které potřebuje znát před uzavřením smlouvy. Je dohodnuto, jakým způsobem bude péče poskytována, jsou stanoveny cíle spolupráce a pojmenovány potřeby zájemce – to vše sociální pracovník zaznamená písemně do **Žádosti o poskytování pečovatelské služby**. Zájemce je seznámen s **Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby** a s platnou **Výší úhrad**. Následně je vypracována **Smlouva o poskytování pečovatelské služby**, po podpisu smlouvy oběma stranami je poskytování služby zahájeno.

Všechny dokumenty je možné nalézt na www.psfm.cz

Základní poradenství zaměřené na potřeby osob pečujících

Pečovatelská služba nabízí základní sociální poradenství také osobám pečujícím.

Se sociálními pracovníky pečovatelské služby je možné se dohodnout na termínu osobního jednání v Edukačním zázemí (cvičný pokoj vybavený vhodnými pomůckami pro zajištění péče o osobu blízkou).

ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ SLUŽBY

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby pouze z důvodů uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 91 odst. 3).

PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je zahájena po podpisu smlouvy oběma stranami. Poskytování služby a její plánování vychází z potřeb uživatele dle písemné smlouvy, stanovených cílů spolupráce - individuálního plánu.

Individuální plán je v průběhu služby pravidelně spolu s uživatelem vyhodnocován.

Uživatel má právo smlouvu kdykoli ukončit i bez udání důvodu. Poskytovatel může smlouvu vypovědět ze zákonem stanovených důvodů, které jsou uvedeny ve **Smlouvě o poskytování pečovatelské služby**.

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Statutárním zástupcem poskytovatele je ředitelka organizace:

Bc. Prokopová Šárka, Dis. 775 790 008

Uživatel má právo podávat podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované službě ústně nebo písemně kterémukoli pracovníkovi PS, nebo písemným doručením na adresu poskytovatele služby (Zámecká 1266, Frýdek-Místek, 73801). **Stížnost může podat i anonymně.**

Poskytovatel o stížnosti sepiše zápis, stížnost prošetří a sepiše zprávu.

O výsledcích prošetření stížnosti bude informovat do 30 dnů od podání stížnosti v případě, jsou-li uvedeny kontaktní informace stěžovatele.

Jestliže stěžovatel s vyjádřením statutárního zástupce PS nebude souhlasit a přijatá opatření uzná za nedostačující, je možné podat stížnost:

- a) Magistrátu města Frýdku-Místku
Radniční 1148, 738 22 Frýdek-Místek
tel: 558 609 111; fax: 558 609 166
e-mail: podatelna@frydek-mistek.cz
- b) Veřejnému ochránci práv
Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
- c) Českému helsinskému výboru
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz

MATERIÁLNĚ-TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pro zajištění služeb se používají vozidla pečovatelské služby. Jejich provoz podléhá příslušné platné legislativě a interním předpisům pečovatelské služby.

Střediska osobní hygieny, kde probíhá služba ambulantně, jsou vybavena v souladu s bezpečnostními předpisy a při údržbě je postupováno dle Sanitačního řádu. Uživatel si přináší osobní hygienické pomůcky a čisté oblečení.

Ostatní zázemí potřebná pro zajišťování pečovatelské služby jsou vybavena a využívána v souladu s předpisy BOZP a PO, udržována dle Sanitačního řádu. Elektrospotřebiče jsou pravidelně kontrolovány revizním technikem.

Pracovníci jsou do domácnosti vybaveni ochrannými pracovními pomůckami a oděvy. Při poskytování péče mohou využívat vhodné kompenzační pomůcky. V domácnostech uživatelů jsou prostředky potřebné pro poskytování služby zajišťovány uživatelem.

DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek, p. o.

Zámecká 1266, Frýdek-Místek, 73801

1. Ředitelka Centra pečovatelské služby Frýdek-Místek, p. o.: Bc. Prokopová Šárka, DiS., 775 790 008, prokopova@psfm.cz
2. Vedoucí pečovatelské služby: Šajtarová Lenka, DiS., 775 790 007, sajtarova@psfm.cz

Popis realizace je účinný od 1.1.2025

Vypracoval: kolektiv pracovníků pečovatelské služby

Za správnost zodpovídá: Lenka Šajtarová, DiS. – vedoucí pečovatelské služby