



CENTRUM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY FRÝDEK-MÍSTEK, p. o.
Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek

... protože doma je doma!

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
(aktualizace k 31. 7.2017)

Vypracoval: kolektiv pracovníků pečovatelské služby

Schválila: ředitelka organizace Bc. Eliška Adamová

I.

Pečovatelská služba (dále také PS)

je terénní a ambulantní služba poskytovaná osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc druhé osoby. Služba je poskytována v místě a rozsahu dohodnutém ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby na území města Frýdku – Místku, tj. včetně okrajových částí Chlebovice, Lískovec, Lysůvky, Skalice a Zelinkovice.

Posláním pečovatelské služby

je poskytovat lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci podporu a pomoc tam, kde se jim již nedostává vlastních sil a schopností, nelze je zajistit jinými službami nebo s pomocí jiných osob tak, aby mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí, podporovat jejich soběstačnost a respektovat jejich svobodnou vůli.

Cíle pečovatelské služby

- předcházet nebo snižovat míru sociálního vyloučení uživatelů
- oddalovat nebo odvracet umístění uživatelů v pobytovém zařízení
- přispívat k zachování co nejvyšší možné míry schopností, dovedností a zvyklostí uživatelů
- podporovat uživatele při vyhledávání dalších možných zdrojů v přirozeném prostředí vedoucích k řešení životní situace
- reagovat na individuální potřeby uživatelů v souvislosti se zvyšováním kvality služby
- průběžně vzdělávat, posilovat a rozvíjet tým profesionálních pracovníků zajišťujících kvalifikovanou podporu a pomoc uživatelům

Zásady poskytování pečovatelské služby

Zásada individuality: individuální přístup ke každému uživateli s ohledem na jeho potřeby, zvyklosti, způsob života.

Zásada partnerství: Uživatel je za všech okolností rovnocenným partnerem v jednání i během poskytování služby.

Zásada tradičních hodnot: podpora, udržování a posilování tradičních funkcí rodiny a komunity.

Zásada kvality: schopnost poskytovat kvalitní služby na odborné úrovni.

Zásada transparentnosti: srozumitelné a průhledné nastavení všech fází poskytování pečovatelské služby.

Cílová skupina pečovatelské služby

Osoby 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.

Místo poskytování pečovatelské služby

- přirozené sociální prostředí uživatele;
- prostory užívané PS.

Pečovatelská služba poskytuje

- 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

Pečovatelská služba nabízí i fakultativní (doplňkové) činnosti.

Součástí nabízených služeb je i bezplatné základní sociální poradenství.

Doba poskytování pečovatelské služby

Prvotně jsou zajišťovány základní životní potřeby uživatelů a následně potřeby ostatní.

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

O víkendech a svátcích je služba poskytována pouze se zaměřením na základní životní potřeby (podání jídla a pití, osobní hygiena).

II.

Jak požádat o pečovatelskou službu

Zájemce může PS kontaktovat (telefonicky, osobně, písemně apod.) přímo nebo prostřednictvím jiných osob.

Při sjednávání služby je potřeba předložit platný průkaz totožnosti, případně další příslušné doklady důležité pro poskytování pečovatelské služby (např. rozhodnutí soudu o opatrovnictví, osvědčení o účasti v odboji apod.).

Postup sjednání pečovatelské služby:

- a) zájemce si dohodne se sociálním pracovníkem termín jednání v místě poskytování péče, přičemž jednání se mohou účastnit také další osoby v souladu s přáním zájemce;
- b) během jednání je sepsána *Žádost o poskytování pečovatelské služby a Individuální plán uživatele*. Zde jsou obsaženy informace důležité k poskytování pečovatelské služby a druh a rozsah činností, které budou poskytovány;
- c) zájemce je podrobně seznámen s podmínkami poskytování pečovatelské služby; dohodnou-li se obě strany na způsobu a průběhu poskytování pečovatelské služby, slouží podepsané dokumenty jako podklad pro sepsání *Smlouvy o poskytování pečovatelské služby*.



Podmínky poskytování pečovatelské služby

1. Služba je zahájena po podpisu *Smlouvy o poskytování pečovatelské služby* oběma stranami. Zde je zohledněn termín zahájení, způsob a průběh poskytování pečovatelské služby.
2. Pracovníci PS dodržují etický kodex pracovníka v sociálních službách a respektují důstojnost uživatele.
3. Pracovníci PS se řídí platnou legislativou a dodržují bezpečnost práce.
4. Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze příjemcům základních činností.
5. Uživatel má možnost rozšířit nebo omezit rozsah poskytované služby. Tyto změny jsou zohledněny v Dodatku ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.
6. Každý uživatel má právo kdykoli na požádání nahlédnout do své dokumentace u poskytovatele, do dokumentace mohou nahlížet také osoby uvedené v Žádosti o poskytování pečovatelské služby.
7. Každému uživateli péče bude přidělen vlastní neopakovatelný kód pro načítání péče prostřednictvím minitermínálů. Kód bude umístěn **na viditelném místě u vstupu do domácnosti uživatele**. Tímto je zajištěna průhlednost průběhu poskytování pečovatelské služby.
8. Poskytovatel se zavazuje stanovit s uživatelem cíl, na jehož základě je tvořen individuální plán pro poskytování PS.
9. Každému uživateli je přidělen klíčový pracovník, který mu bude pomáhat při realizaci, rozvoji nebo stanovení nového cíle na základě aktuálních potřeb. Individuální plán je přehodnocen vždy 1x za ½ roku nebo aktuálně dle potřeby. V případě, že v období ½ roku nedojde k využití PS, bude uživatel kontaktován a při dalším nevyužívání služby bude smlouva ukončena.

Cílem PS není nahrazování komerčních služeb, např. stěhovací, úklidové firmy, taxi služby apod.

III.

Obědy

jsou zajišťovány z dodavatelské kuchyně dle aktuálně platné smlouvy. Poskytovanými typy stravy nelze zajistit specifické potřeby jednotlivých uživatelů.

1. Na výběr je strava:

a) *racionální*

b) *žlučnicková* - strava racionální zohledňující žlučnickové onemocnění;

c) *diabetická* - strava racionální zohledňující onemocnění diabetes;

d) *kombinovaná* (diabetická a žlučnicková) – strava racionální zohledňující onemocnění žlučníku a diabetes.



2. **Změny** lze provádět po domluvě s pracovníkem PS. Zvýšení četnosti obědů nebo typu diet je nutno hlásit vždy nejpozději do 20. dne měsíce předcházejícího.
3. Na začátku služby budou uživatelé zapůjčeny dvě sady termojídlonosičů a dva kusy plastových krabiček včetně víček. Uživatel zodpovídá za jejich čistotu a kompletní stav. **Nádoby nejsou určeny k ohřevu** na sporáku či v mikrovlnné troubě apod.
4. Dojde-li na základě souhlasu uživatele k zanechání jídlonosičů na jím určeném místě, přebírá uživatel plnou zodpovědnost za jeho ztrátu nebo poškození.
5. V případě poškození nebo ztráty termojídlonosičů či plastových krabiček s víčky, bude uživateli účtován poplatek dle aktuálních cen tohoto zboží.

IV.

Jak pečovatelskou službu odhlásit (obědy i péče)

Služba se odhláší minimálně dva pracovní dny předem osobně nebo telefonicky u pracovníků PS. Řádně neodhlášená služba bude započítána dle plánovaného rozpisu.

V.

Zapůjčení klíčů

Jestliže je pro uživatele obtížné otevírat dveře pracovníkům PS, může jim zapůjčit příslušné klíče. Klíče budou převzaty (vráceny) na základě *Protokolu o předání – vrácení klíčů* a zabezpečeny dle metodiky PS. Klíče budou vráceny uživateli nebo kontaktním osobám na základě předložení platného průkazu totožnosti.

VI.

Manipulace s finanční hotovostí uživatele

Jestliže svěří uživatel pracovníkovi PS finanční obnos, bude svěřená částka zaznamenána do průpisníku (datum, suma, účel platby, podpis obou zúčastněných stran a písemné vyúčtování částek přijatých a vrácených). Originál zápisu obdrží uživatel.

VII.

Úhrada za pečovatelskou službu a způsob placení

1. Pro všechny uživatele je stanovena jednotná cena za službu dle Výše úhrad. Výjimky tvoří pouze skupiny vymezené zákonem, což je nutno doložit potřebnými doklady.
2. Ceny služeb jsou účtovány na základě evidovaných záznamů z miniterminálů. Nejkratší doba návštěvy je 15 minut. Každá návštěva je zaokrouhlena na deseti-minuty. Účtování začíná vstupem pracovníka PS do domácnosti a končí odchodem z domácnosti po provedených úkonech. Do času péče je započten také čas pracovníka PS na převléknutí a přezutí.

3. Hradí-li uživatel péči nebo obědy hotově, bude finanční hotovost vybrána pracovníkem pečovatelské služby na základě podepsané a orazítkované stvrzenky. Platby v kanceláři lze realizovat pouze po předešlé dohodě s koordinátorem.
4. V případě, že budou u uživatele provádět úkon současně dva pracovníci, zaplatí uživatel za práci obou těchto pracovníků (např. u údržby domácnosti).

VIII.

Nouzové a havarijní situace

V případě, že uživatel neotevírá, pracovník PS tuto skutečnost oznámí nadřízené osobě. Pracovník PS bude nejprve telefonicky kontaktovat uživatele, poté kontaktní osoby dle údajů, které byly zaznamenány v žádosti o pečovatelskou službu. Nepodaří-li se kontaktovat nikoho z výše uvedených, budou povolány záchranné složky (112). Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel (poškozený zámek, dveře apod.).

IX.

Povinnosti uživatele

1. Uživatel je povinen neprodleně ústně (osobně nebo telefonicky, případně doložit písemně) důležité informace, které mohou ovlivnit např. způsob a bezpečnost poskytování pečovatelské služby.
2. Služby budou poskytovány pouze na adrese uživatele dle smlouvy nebo dle aktuálního dodatku.
3. Uživatel je povinen vždy zajistit základní hygienické minimum. V případě snížené soběstačnosti připravit odpovídající pomůcky a prostředky, upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možno poskytovat péči bezpečně s ohledem na uživatele i pracovníky PS. S výběrem vhodných pomůcek uživateli pomohou pracovníci PS nebo pracovníci půjčovny kompenzačních pomůcek.
4. Na základě nasmlouvaných úkonů je uživatel vždy povinen zajistit **balení jednorázových rukavic**, čisticí prostředky, pracovní pomůcky, pomůcky pro provádění osobní hygieny (mýdlo, čisticí pěny, ručníky, žínky, vlhčené ubrousky aj.).
5. Nebudou-li zajištěny vhodné podmínky pro poskytování pečovatelské služby (základní hygienické minimum, prostředky a pomůcky, podmínky bezpečné manipulace s uživatelem atd.), nebude služba zahájena nebo bude pozastavena do doby nápravy. Za překážku poskytování pečovatelské služby je považována i přítomnost cizopasníků, parazitů či infekčního onemocnění v domácnosti.
6. Zjistí-li sociální pracovník pečovatelské služby, že domácnost je zanedbaná a k poskytování péče zde nejsou nastaveny ani základní hygienické podmínky, poskytne uživateli potřebné informace ke zvládnutí situace tak, aby byla sjednaná náprava a prostředí k péči splňovalo podmínky základního hygienického minima.



7. **Uživatel respektuje nutnost střídání pracovníků PS** a přítomnost praktikantů, jako nezbytnost k zajištění chodu PS a požadavků všech uživatelů PS. Péči v jednotlivých domácnostech není možné nastavit v přesný čas.
8. Uživatel umožní pracovníkovi PS použít toaletu a pitnou vodu.
9. Uživatel je povinen v místě péče zamezit pohyb zvířete.

X.

Důvody k okamžitému pozastavení poskytování pečovatelské služby

1. **Nezaplacení úhrady** za poskytování péče a dovozu obědů v den splatnosti.
2. Absence základních kompenzačních pomůcek.
3. Způsob chování uživatele k pracovníkovi pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke **snížení důstojnosti** fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, např.:
 - a) fyzické napadání, sexuální obtěžování, slovní urážky a výhrůžky, nevhodné chování rodinných příslušníků;
 - b) jednání pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, šikanování apod.
4. Nevhodné podmínky pro zajištění podmínek pro bezpečný průběh PS (vadná elektroinstalace, alternativní typy topidel apod.).
5. Ohrožení domácím zvířetem.
6. Výskyt parazitů, cizopasníků, infekčních nebo jiných nakažlivých chorob v prostředí poskytování péče.
7. Jestliže uživatel odmítl podporu při zajištění základního hygienického minima v domácnosti a sám toto vhodné prostředí k výkonu služby nezajistil.

XI.

Podněty, připomínky, stížnosti

Uživatel má právo podávat podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované službě ústně nebo písemně kterémukoli pracovníkovi PS. Stížnost může podat i anonymně. Poskytovatel o stížnosti sepíše zápis, stížnost prošetří a sepíše zprávu. O výsledcích bude informovat do 30 dnů od podání stížnosti v případě, že jsou uvedeny kontaktní informace. Jestliže stěžovatel s vyjádřením statutárního zástupce PS nebude souhlasit a přijatá opatření uzná za nedostačující, je možné podat stížnost:

- Magistrátu města Frýdku-Místku
Radniční 1148, 738 22 Frýdek-Místek
tel: 558 609 111; fax: 558 609 166
e-mail: podatelna@frydekmistek.cz
- Veřejnému ochránci práv
Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
- Českému helsinskému výboru
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142

XII.

Postup při porušení práv uživatele

Organizace disponuje mechanismy, které využívá v případě zjištění porušování práv uživatelů organizací nebo jejími pracovníky. Forma přijatých opatření se odvíjí od závažnosti porušení práv uživatelů.

Všichni zaměstnanci jsou povinni porušení práv u uživatele neprodleně hlásit přímému nadřízenému. Ten zahájí prověření podnětu.

Jakékoli projevy porušení základních lidských práv a svobod uživatele budou řešeny následovně:

- a) omluvou uživateli ústní či písemnou formou;
- b) opětovným proškolením zaměstnance v oblasti povinností pracovníka organizace v souladu příslušnou platnou legislativou;

Dále, dle individuálního posouzení závažnosti mohou být přijata další nápravná opatření, jako např.: ústní či písemná výtka, finanční postih, návrh na ukončení pracovního poměru.

XIII.

Přehled některých poskytovaných úkonů

- *Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.*
- *Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.*
- *Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – při pohybu v bytě nebo na chodbě.*
- *Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.*
- *Pomoc při úkonech osobní hygieny – běžné omytí a výměna inkontinenčních pomůcek.*
- *Koupele v domácnosti – koupání nebo sprchování.*
- *Koupele v SOH – koupání nebo sprchování ve středisku osobní hygieny je možno využít v případě, že uživatel nemá v domácnosti ke koupeli vhodné podmínky.*
- *Pomoc při použití WC – doprovod a přesun na WC, údržba kompenzačních pomůcek (WC křeslo, močová láhev, podložní mísa).*
- *Dovoz oběda – stravu zajišťuje PS dovozem z dodavatelské kuchyně.*
- *Donáška oběda – donáška oběda z vývařovny, která je nejbližší bydlišti uživatele nejpozději do 13:00 hodin, dle aktuální kapacity PS.*
- *Pomoc při přípravě jídla a pití.*
- *Příprava a podání jídla a pití.*
- *Běžný úklid – umytí a utření nádobí, utření stolu po jídle, převléknutí postele, praní, věšení a žehlení prádla v domácnosti uživatele, zametení nebo setření podlahy, vynesení odpadků, příprava prádla k převozu do prádelny.*



- **Údržba domácnosti** – vytírání a vysávání podlahy, utírání prachu, úklid koupelny a WC, údržba kuchyňských spotřebičů apod. v prostorách obývaných uživatelem.
- **Pomoc při zajištění velkého úklidu v domácnosti.**

Neprovádíme odhrnování sněhu, mytí oken, práci ve výškách, čištění koberec aj.

- ✓ uživateli pomůžeme najít komerční službu, která tyto práce zajišťuje;
- ✓ pomoc při úklidu prostor, které uživatel obývá a to dle **aktuální kapacity služby**;
 - a) **mytí chodby**
 - b) **mimořádné úkony** – mytí dveří, kuchyňské linky, kachliček, bytového jádra, radiátorů, balkónu, úklid ve skříních.
- **Donáška vody a topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva**
- **Běžné nákupy** – z prodejny nejbližší bydlišti uživatele; jeden nákup max. 5 kg.
- **Pochůzky** – k lékaři, do lékárny, na poštu, na úřad apod.
- **Velký nákup** – např. nákup týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti dle kapacity a možností PS.
- **Praní a žehlení osobního a ložního prádla**
- ✓ prádlo bude vypráno a vyžehleno v prádelně PS
- ✓ váha prádla je zaokrouhlená na celé kilogramy, kdy nejmenší množství prádla je 3kg;
- ✓ součástí úkonu je odvoz a dovoz prádla;
- ✓ uživatel vždy připraví k prádlu dávku pracího prostředku, aviváže nebo škrobu.
- **Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět.**
- **Doprovod dospělých mimo domov** - do institucí, do zdravotnického zařízení, zaměstnání a zpět.
- **Dohled nad dospělým člověkem**
- ✓ přítomnost pracovníka PS např. u koupání z důvodu pocitu bezpečí uživatele;
- ✓ kontrola spolu s uživatelem, zda si vzal připravené léky;
- ✓ přítomnost pracovníka PS v době absence pečující osoby.
- **Doprovod při procházce** – v případě nevhodného počasí bude tento úkon automaticky nahrazen úkonem „dohled nad dospělým člověkem.“
- **Zapůjčení jídlonosiče** – měsíční paušál za dvě sady termojídlonosičů a dvě plastové misky
- **Pomoc s malými domácími zvířaty** – sociální pracovník individuálně posoudí zdravotní stav a nekonfliktnost zvířete a vyhodnotí, zda mají pracovníci PS potřebné předpoklady pro péči o konkrétní zvíře.
- **Odvoz autem PS tam a zpět v rámci Frýdku – Místku** – tento úkon je vždy spojený s doprovodem pečovatelky a je účtován jako úkon + čas pečovatelky.

KONTAKTY:

Adresa:

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek, p. o.

Zámecká 1266

738 01 Frýdek-Místek

E-mail: centrum@psfm.cz

Webové stránky: www.psfm.cz

Ředitelka Centra pečovatelské služby

☎ 558 626 481

Vedoucí pečovatelské služby

**☎ 558 433 975
775 790 008**

Sociální pracovnice pečovatelské služby

**☎ 558 630 816
775 790 022
775 790 009**

Koordinátorka pro oblast Frýdek

**☎ 558 433 972
775 790 007**

Koordinátorka pro oblast Místek

**☎ 558 433 972
775 790 006**