Pečovatelská služba - Mgr. Zuzana Luňáková z.ú.
Záhumenská 475
51771 České Meziříčí
IČ: 23564741

Popis realizace služby

Co je naším posláním

Posláním naší pečovatelské služby je poskytovat profesionální pomoc a podporu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a dále zajistit pečujícím osobám potřebnou podporu pro zvládání péče o jejich blízké. Službu poskytujeme ve vymezeném čase v domácnostech – ve vlastním sociálním prostředí klienta - uživatele sociální služby. Služba je zaměřena na udržení maximální možné samostatnosti, důstojnosti a kvality života, s důrazem na individuální potřeby, zvyky a respektování osobnosti každého člověka tak, aby mohl uživatel zůstat ve svém přirozeném prostředí jako doposud.

Cíle pečovatelské služby

- Maximální individuální podpora klienta v jeho soběstačnosti, v samostatném rozhodování o vlastním životě (důraz kladen na přání a potřeby klienta), v naplňování jeho základních životních a sociálních potřeb, aby mohl klient i přes svou nepříznivou situaci zůstat doma, ve svém přirozeném prostředí
- pomoci překlenout uživatelům i přechodné období se zhoršeným zdravotním stavem, který nevyžaduje hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení
- Umožnit pečujícím osobám takovou nabídku poradenství a podpory, aby tak mohli lépe zvládat svou roli pečujícího

Pečovatelská služba - Mgr. Zuzana Luňáková z.ú.
Záhumenská 475
51771 České Meziříčí
IČ: 23564741

Cílové skupiny

- Mladí dospělí (19 - 26 let), dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let)
- Osoby v nepříznivé sociální situaci, tzn., že mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby a tuto pomoc jim nemohou zajistit rodinní příslušníci ani jiné osoby (například sousedi, blízké osoby) či veřejně dostupné služby

Územní působnost

Pečovatelská služba je poskytována osobám z Českého Meziříčí a v jeho blízkém okolí a na Rychnovsku, které spadají do cílových skupin (viz. výše).

Časová dostupnost služby

Naše pečovatelská služba poskytuje pomoc lidem, kteří spadají do cílové skupiny, ve vymezeném čase v jejich domácnosti po celý týden, od 6:00 – 22:00 h.

Principy poskytovaných služeb

1. Respektujeme jedinečnost každého klienta a poskytujeme služby bez diskriminace, tzn. že ke klientovi přistupujeme s respektem k jeho osobnosti, jeho způsobu života, příslušnosti k sociální skupině a respektujeme jeho rozhodování při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
2. Při poskytování služby je maximálně respektována lidská důstojnost.
3. Služby jsou poskytovány tak, aby se nevytvářela závislost klienta na pečovatelské službě, tzn., že vedou klienta k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a využívání vlastních a veřejných zdrojů při řešení této situace.
4. Služby jsou poskytovány na základě individuálních potřeb, cílů a preferencí uživatelů a jsou poskytovány pružně a jsou přizpůsobovány potřebám uživatelů, dle jejich aktuální nepříznivé sociální situace.
5. Služby jsou poskytovány kvalifikovaným personálem, tzn., že všichni zaměstnanci splňují kvalifikační požadavky – vzdělání (odbornost), své znalosti si pracovníci

prohlubují při soustavném vzdělávání a naplňují standardy kvality pečovatelské služby.

6. Při poskytování služeb spolupracuje zařízení s odbornými pracovišti, institucemi a zařízeními.

Služba podle zákona o soc. službách obsahuje tyto činnosti:

1. **Základní sociální poradenství**
2. **Základní činnosti:**

a) 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, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,

- pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,

- dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,

- běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování, donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a příprava topiva a údržba topných zařízení, nákupy, pochůzky, praní, žehlení, osobního a ložního prádla

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

- doprovázení do školy nebo školského zařízení, do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci, na instituce poskytující veřejné služby a zpět

f) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí,

- dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci, doprovod na procházku

g) 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

Pečovatelská služba - Mgr. Zuzana Luňáková z.ú.
Záhumenská 475
51771 České Meziříčí
IČ: 23564741

Fakultativní činnosti

- **dovoz klienta dle jeho potřeb (k lékaři, na instituce apod.)**
- **zapůjčení termojídlonosiče**

Jednání se zájemcem o službu

- Základní informace o službě jsou poskytnuty každému zájemci, který zkontaktuje pracovníky zařízení telefonem, e-mailem či při osobní návštěvě.
- Pokud jeho zájem o služby trvá, je sepsána Žádost o zavedení pečovatelské služby a sociální pracovnice s ním domluví návštěvu v jeho domácnosti. Zájemce má právo na to, aby byl přítomen rodinný příslušník, zákonný zástupce, případně další osoba blízká, pokud si to zájemce přeje.
- Se zájemcem je podrobně probrána jeho současná situace. Sociální pracovnice rozhovorem se zájemcem zjišťuje jeho nepříznivou sociální situaci, jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by bylo možné realizovat prostřednictvím pečovatelské služby.
- V případě potřeby je zájemci poskytnuto základní sociální poradenství - např. ohledně zajištění kompenzačních pomůcek (chodítka, polohovací postele,...), o možnosti využívat dalších sociálních služeb, různých sociálních dávek, v případě nevyhovujících bytových a sociálních podmínek informovat o možnosti podat žádost do domu s pečovatelskou službou, jak podat žádost do domova pro seniory, jak podat žádost o příspěvek na péči, atd.
- Zájemce je poté seznámen se všemi potřebnými informacemi k realizaci služby včetně Ceníku služeb a je mu předložen k nahlédnutí a prostudování návrh Smlouvy, aby měl zájemce dostatek času k pročtení a případným připomínkám a změnám.
- Domluví se spolu na jednotlivých úkonech a na rozsahu poskytovaných služeb.
- Výsledkem je písemný Záznam z jednání se zájemcem o poskytování pečovatelské služby a následné rozhodnutí, zda bude sociální služba poskytována či nikoli (pokud ano, je poté sepsána Smlouva o poskytování pečovatelské služby).

Pečovatelská služba - Mgr. Zuzana Luňáková z.ú.
Záhumenská 475
51771 České Meziříčí
IČ: 23564741

Uzavírání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby

- Pečovatelská služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.
- Poskytovatel informuje zájemce o všech právech a povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy; o způsobu poskytování sociálních služeb, o možnostech a podmínkách; o úhradách za tyto služby.
- Smlouva je poskytnuta všem zainteresovaným osobám (zájemce, zákonný zástupce, opatrovník, zmocněnec apod.) k prostudování a popř. následnému připomínkování.
- Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána písemnou formou podpisem obou smluvních stran.

Důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

- Zájemce nepatří do cílové skupiny poskytovatele.
- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
    - V případě plné kapacity je zájemce o službu zařazen do evidence zájemců a osloven sociální pracovnicí v případě, že se kapacita služby uvolní.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Úhrada za poskytované služby

- Služby jsou poskytovány za úhradu dle § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb. s odvoláním na zákon č. 108/2006 Sb.
- Bez úhrady lze pečovatelskou službu poskytovat osobám, jmenovaných v § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pečovatelská služba - Mgr. Zuzana Luňáková z.ú.
Záhumenská 475
51771 České Meziříčí
IČ: 23564741

Stížnosti na poskytování pečovatelské služby

Uživatelé jsou s možností podat stížnost a jakými formami informováni prvotně v rámci procesu uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, nejpozději však v den zahájení poskytování soc. služby, následně pak v průběhu poskytování soc. služby např. v rámci individuálních nebo skupinových rozhovorů s uživateli.

Kdo může podat stížnost:

- Klient pečovatelské služby,
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- Osoba zmocněná klientem – toto zmocnění musí být písemné,
- Člen domácnosti klienta oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku,
- Zaměstnanec pečovatelské služby.

(dále jen „stěžovatel“)

Komu je možné stížnost podat:

- Stížnosti mohou být předány komukoliv ze zaměstnanců (pečovatelka, sociální pracovnice, ředitelka).

Jak je možné stížnost podat:

- Písemně na adresu: Pečovatelská služba Záhumenská 475, 517 71 České Meziříčí.
- Telefonicky: 777 173 690 – ředitelka Mgr. Eliška Vachová a sociální pracovnice Bc. Kateřina Horáková, Dis.
- Emailem: e.lunakova@gmail.com, domacipecehorakova@gmail.com.
- Anonymně: pro anonymní stížnosti je určena schránka, která je umístěna u vchodu do kanceláře služby a je viditelně označena.
- Ústně podané stížnosti jsou zapsány.
- Všechny stížnosti jsou zapisovány ředitelkou do Knihy stížností.

Stížnost se řeší vždy se všemi osobami, kterých se stížnost týká.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dní. Tu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty bude stěžovatel informován. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může

ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty obrátit se na Ministerstvo:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 Tel.: 950 191 111 E-mail: posta@mpsv.cz ID datové schránky: sc9aavg

Další kontakty pro podávání stížností na kvalitu poskytované sociální služby: Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno. Tel.: 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Kontakt

Adresa

Pečovatelská služba – Mgr. Zuzana Luňáková z.ú.

IČO: 235 64 741

Záhumenská 475, 517 71 České Meziříčí

Internet: adp-lunakova.cz

Ředitelka

Mgr. Eliška Vachová

Záhumenská 475, 571 71 České Meziříčí

Email: e.lunakova@gmail.com

Tel.: 777 173 690

Sociální pracovnice

Bc. Kateřina Horáková, DiS.

Záhumenská 475, 571 71 České Meziříčí

Email: domacipecehorakova@gmail.com

Tel.: 777 173 690