

Popis realizace poskytované sociální služby

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	Sociální služby města Havlíčkova Brodu
Název služby	Sociální služby města Havlíčkova Brodu – Pečovatelská služba

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytnutí takové pomoci a podpory osobám, které vzhledem k nepříznivé sociální situaci takovou pomoc a podporu potřebují; a která zajistí důstojné zabezpečení jejich potřeb v přirozeném sociálním prostředí příp. v zařízení sociálních služeb.

b. Cíle

- Setrvání klienta v jeho přirozeném prostředí za podpory stávajících schopností a dovedností.
- Poskytnutí adekvátní podpory a pomoci dle individuálních potřeb klientů.
- Umožnění žít stylem života, na který byl klient zvyklý.

c. Cílová skupina

- Senioři, kteří vzhledem k nepříznivé sociální situaci potřebují pomoc druhé osoby a nejsou schopni zabezpečit své potřeby jiným způsobem.
- Děti od jednoho roku věku a osoby od 18 let věku se zdravotním postižením, které vzhledem k nepříznivé sociální situaci potřebují pomoc druhé osoby a nejsou schopny zabezpečit své potřeby jiným způsobem.

d. Zásady poskytování sociální služby

- Respekt k soukromí a jedinečnosti každého klienta.
- Individuální přístup s ohledem na přání, potřeby a osobní cíle klienta.
- Rovný přístup ke klientům.
- Podpora a pomoc vedoucí k zachování stávajících schopností a dovedností klienta.

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zahajuje na základě podnětu zájemce o službu. Účastní se zájemce, opatrovník (je-li stanoven) příp. jím vyžádané další osoby (příbuzní, přátelé, sociální pracovník), sociální pracovníci PO SSMHB příp. koordinátorka pečovatelské služby. Ze strany poskytovatele jsou přítomni vždy dva pracovníci.

Jednání probíhá v přirozeném sociálním prostředí zájemce, v kanceláři sociální pracovnice příp. v zařízení, kde se zájemce nachází (např. zařízení zdravotní péče).

Sociální pracovnice vyplňuje formulář „Zápis o jednání se žadatelem – sociální šetření“. Zájemce je povinen předložit občanský průkaz příp. jiný platný doklad totožnosti. V případě, že se jedná o zájemce s omezením svéprávnosti, dokládá opatrovník listinu o ustanovení opatrovníka a v ní popsané oblasti možného zastoupení. V případě, že je zájemce

zastoupen při jednání dle jiných ustanovení občanského zákoníku (§38, §49, §441, § 472 zákona č.89/2012 Sb.) použije se stejný postup s doložením soudem schválené dohody o zastoupení. Při tomto jednání dochází ke zjišťování schopností, možností, požadavků, přání a očekávání zájemce a zároveň jsou vysvětleny možnosti pečovatelské služby.

V případě, že se zájemce rozhodne pro využití pečovatelské služby vyplňuje tiskopis „Žádost o poskytování pečovatelské služby“. V této fázi jednání jsou již zjišťovány očekávané oblasti podpory, konkrétní schopnosti a možnosti žadatele a dochází k předjednání podoby služby. Žadatelem je stanoven osobní cíl.

Při dalším jednání je se žadatelem projednána smlouva – žadateli je sociální pracovníci vysvětlen obsah smlouvy se všemi přílohami, žadatel dostává prostor pro přečtení, konzultaci znění smlouvy s jinými osobami. Současně se smlouvou je podepisován „Individuální plán péče“, ve kterém je již podoba služby přesně konkretizována. Pokud se jedná o osobu s omezením svéprávnosti v oblasti uzavírání smluv o poskytnutí sociální péče, je jednání vždy přítomen opatrovník. Smlouvu podepisuje opatrovník příp. jiný zástupce (dle ustanovení občanského zákoníku viz. výše); také žadatel jako výraz partnerství. V případě, že žadatel není schopen vzhledem ke zdravotnímu stavu podpisu smlouvy, využije se ustanovení §91, odst. 6 zákona o sociálních službách.

Ve všech fázích jednání dostává zájemce/žadatel/klient dostatečný prostor pro dotazy. Smlouva je vždy uzavírána písemně.

3. Popis služby

a. *Naplnění základních činností ze zákona*

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 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 v domácnostech; pomoc při úkonech osobní hygieny ve středisku 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 do domácnosti, pomoc při přípravě jídla a pití; příprava a podání jídla a pití

d.) pomoc při zajištění chodu domácnosti - běžný úklid a údržba domácnosti; údržba domácích spotřebičů; pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti; donáška vody; topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení; běžné nákupy a pochůzky; velký nákup, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti; praní a žehlení ložního a osobního prádla příp. drobné opravy, žehlení nebo praní ložního nebo osobního prádla

e.) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovázení dospělých do školy, do zaměstnání, do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a zpět; doprovázení dětí do školy, k lékaři a zpět

Služba nenahrazuje běžně dostupné zdroje, pokud je možné saturovat potřeby klienta běžně dostupnými zdroji (úklidové firmy, komerční vývařovny apod.), není poskytována pečovatelská služba (není nepříznivá sociální situace).

b. *Finanční spoluúčast uživatele na službě*

Služba je v plné výši hrazena klientem služby dle platného sazebníku pečovatelské služby. Sazebník uvádí ceny za základní a fakultativní služby pečovatelské služby a je v souladu s úhradovou vyhláškou.

Výjimkou v úhradách za pečovatelskou službu je poskytování služby u osob přímo uváděných zákonem o sociálních službách (specifikace v §75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb). V případě osvobození dokládá klient kopii dokladu, který opravňuje k odebrání bezplatných pečovatelských úkonů.

c. Způsob podávání a vyřizování stížností

Stěžovatel může stížnost podat osobně, v zastoupení jinou osobou nebo anonymně. Stížnost lze podat ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem. Stěžovatel může použít formulář „Protokol o stížnosti“, nebo se vyjádřit na vlastní list papíru. Stížnost lze vhodit do označené schránky na stížnosti v zařízeních poskytovatele nebo předat jakémukoli pracovníkovi pečovatelské služby.

Stížnosti vyřizuje vždy tým řešitelů. Ředitelka organizace rozhodne o složení týmu řešitelů, který je vždy v lichém počtu. Týmu řešitelů se účastní vždy vedoucí služby příp. jeho zástupce a sociální pracovník.

V případě nepřítomnosti některého člena týmu, nebo v případě stížnosti na člena týmu řešitelů, určí jeho zastoupení ředitel/ka organizace. Při tom přihlíží k zajištění nepodjatosti členů týmu a zabránění střetu zájmů.

Po prošetření veškerých dostupných informací týkajících se stížnosti, je týmem rozhodnuto, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná. Tým řešitelů nařídí opatření. Stěžovatel je písemně vyrozuměn o rozhodnutí a seznámen s přijatými opatřeními. Informování o řešení anonymních stížností probíhá prostřednictvím nástěnky ve vestibulu zařízení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Účastníci se mohou proti rozhodnutí týmu řešitelů stížnosti ústně či písemně odvolat do 15 dnů ode dne předání rozhodnutí. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou osoby obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na zřizovatele (tj. **Město Havlíčkův Brod**, Havlíčkovo nám. 57, Havlíčkův Brod). Případně je možné se obracet i na jiné instituce sledující dodržování lidských práv (**Český helsinský výbor** na adrese Štefánikova 216/21, Praha 5, **Liga lidských práv** na adrese Burešova 615/6, 602 00 Brno, Veveří).

Dále je možné se ve věcech registrace sociálních služeb obracet na **Krajský úřad Kraje Vysočina**, Žižkova 1882/57, 586 01 Jihlava.

V záležitostech, týkajících se kvality poskytovaných služeb na **inspekce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí** (Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2), případně na Kancelář veřejného ochránce práv – Ombudsmana (Údolní 39, 602 00 Brno).

d. Ukončení poskytování služby

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 3 měsíce,

b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby,

c) jestliže se uživatel chová k pečovatelce/pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

e. Další doplňující informace

Podrobné informace o poskytované sociální službě poskytovatel zveřejňuje na svých internetových stránkách www.ssmhb.cz.

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

a.) dohled pečovatelky

b.) doprava osoby a jejích věcí vozem organizace z jednoho místa na druhé mimo město

c.) doprava osoby a jejích věcí vozem organizace z jednoho místa na druhé ve městě

d.) digitální tisk

e.) půjčování kompenzačních pomůcek

5. Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby

Terénní služba je poskytována ve všední dny v čase 6,30 – 15,00 (okamžitá kapacita 15), od 15,00 hodin - 20,00 hodin (okamžitá kapacita 1). O víkendech a státních svátcích je poskytována v čase 7,00 – 19 hodin (okamžitá kapacita 1). Terénní služba je poskytována v domácnostech uživatelů na území Města Havlíčkův Brod a přilehlých obcích (Březinka, Herlífy, Horní Papšíkov, Jilemník, Květnov, Mírovka, Novotný Dvůr, Občiny, Perknov, Poděbavy, Suchá, Svatý Kříž, Šmolovy, Termesivy, Veselice, Vršovice, Vysočany, Zbožice). Ambulantní služba je poskytována od pondělí do pátku v čase 6,30 -15,00 hodin (okamžitá kapacita 2). Ambulantní služba je poskytována v zařízeních poskytovatele – střediscích osobní hygieny.

Pečovatelská službu disponuje dvěma středisky osobní hygieny. První se nachází v přízemí domu s byty zvláštního určení Na Výšině 3241, Havl. Brod. Jedná se o vykachlíkovanou místnost, ve které mohou klienti využít bezbariérový sprchový kout s pevným sedátkem a madly. Dále je zde umístěna vana a elektrické zvedací zařízení. SOH je dále vybaveno umyvadlem, zrcadlem, paravánem, židlí.

Druhé středisko osobní hygieny je umístěno v prostoru denního stacionáře na adrese Reynkova 3879, Havl. Brod. Jedná se o vykachlíkovanou místnost, vybavenou bezbariérovým sprchovým koutem s pevným sedátkem, madly, nízkou vanou, paravánem, umyvadlem a WC, židlí.

Datum:

Jméno a podpis oprávněné osoby: Mgr. Magdalena Kufrová

Razítko

