

## Popis realizace poskytování sociální služby

<b>Název poskytovatele</b>	Jistoty Domova, z. ú.
<b>Kontaktní místo</b>	Okružní 250, Mladá Boleslav, PSČ 293 01
<b>Kontaktní telefon</b> <b>E-mail</b>	728 985 457, <a href="mailto:iveta.koudelova@jistotydomova.cz">iveta.koudelova@jistotydomova.cz</a> 723 908 613, <a href="mailto:socialnipracovnice@jistotydomova.cz">socialnipracovnice@jistotydomova.cz</a>
<b>Druh služby</b>	Osobní asistence dle §39 Zákona 108/2006 Sb.
<b>Identifikátor služby</b>	57 92 238
<b>Forma služby</b>	Terénní
<b>Kapacita služby</b>	Je plně závislá na aktuálním personálním zajištění služby v daném čase Max. 135 hod/týden a max. 7 klientů v daný okamžik
<b>Místo poskytování služby</b>	Město Mladá Boleslav a obce a města do okruhu 20 km od Mladé Boleslavi

**Posláním služby:** je poskytovat odbornou sociální pomoc tak, aby občané mohli žít kvalitní, důstojný a plnohodnotný život ve svém přirozeném sociálním prostředí své domácnosti, v kruhu své rodiny i pokud se dostali do nepříznivé sociální situace.

**Cílová skupina:** Služba je určena občanům se zdravotním postižením, seniorům a rodinám s dětmi.

**Specifikace cílové skupiny:** Rodiny s dítětem, dětmi, kdy dítě nebo jeden z rodičů má omezení z důvodu zdravotního postižení. Služba není určena osobám závislým na alkoholu, tvrdých drogách a nezaléčenými projevy poruch chování (agrese, schizofrenie).

**Vymezení nepříznivé situace:** Nepříznivou sociální situací rozumíme, že mají tito občané z důvodu svého zdravotního omezení problém si sami bez pomoci druhé osoby zajistit osobní hygienu, připravit nebo podat jídlo a pití, pohybovat se po bytě nebo venku, uklidit si nebo nakoupit, nevyřídit si své záležitosti na úřadech, mají omezený nebo žádný kontakt se společenským prostředím.

**Cílem** služby je těmto občanům zkvalitnit jejich život v pohodlí jejich domova tím, že občanům pomůžeme zajistit běžné každodenní činnosti péče o svou osobu a domácnost a pomůžeme jim s obnovou nebo udržením jejich kontaktu se společenským prostředím.

**Dostupnost:** služba může být poskytována 24 hod/den, 7 dní v týdnu. Osobní asistenci poskytujeme v přirozeném prostředí domácnosti klienta nebo na místech klientem určených k zajištění úkonů některé ze základních činností služby.

# Popis realizace poskytování sociální služby

**Poskytované základní činnosti služby:** dle zákona 108/2006 Sb.

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně
- Pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

**Zásady poskytování služby:** při poskytování služby dbáme profesionálního přístupu, pro klienty jsme partnery a uplatňujeme níže vypsané principy:

- Poskytování služby všem potřebným bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost, ekonomickou situaci a společenské postavení.
- Dodržování zákonů ČR, vnitřní pravidla a závazné předpisy poskytovatele.
- Dodržování práv a svobod: dbáme na ochranu základních lidských práv a svobod klientů daných Listinou práv a svobod.
- Zachování důstojnosti klientů: pracovníci respektují individualitu klienta a zvláštnosti každé rodiny.
- Respekt na soukromí klientů: pracovníci zachovávají mlčenlivost a dbají, aby klient nebyl vystaven nevhodným situacím např. při úkonech osobní hygieny.
- Individuální přístup: pracovníci přistupují ke každému klientovi dle jeho individuálních potřeb.
- Vlastní volba: klient může uplatnit vlastní vůli při poskytování služby. Rozhoduje o svém vlastním životě a je respektován jeho názor.
- Spolupráce s rodinou a dalšími zdroji pomoci: v zájmu klienta spolupracujeme s osobami zainteresovanými na jeho péči, především s rodinnými příslušníky.
- Flexibilita: poskytování sociální služby uzpůsobujeme situacím a změnám potřeb klienta. Služba je vždy nastavena, aby pomohla klientovi v potřebném čase a místě a vyhovovala jeho požadavkům a potřebám.

**Pravidla poskytování služby:**

- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- Vyhláška 505/2006 Sb.
- Listina základních práv a svobod
- Vnitřní pravidla a metodiky vydané poskytovatelem
- Etický kodex pracovníků

## Popis realizace poskytování sociální služby

### Cena služby:

Cena úkonů základních činností služby je stanovena „Ceníkem“, který je v daném období platný. Poskytovatel má právo v průběhu poskytování služby na změnu ceníku v souladu vyhlášky 505/2006, Sb.

Ceník služby je zveřejněn na webových stránkách: [www.jistotydomova.cz](http://www.jistotydomova.cz)

### Popis realizace služby:

**a) Přijetí do služby:** Spolu se zájemcem provede sociální pracovnice prvotní sociální šetření ke zjištění jeho skutečných potřeb a fyzických a psychických možností a sestaví společně 1. individuální plán. Zájemce o službu je seznámen se způsobem poskytování služby, tedy s jednotlivými oblastmi, které se poskytované služby budou dotýkat, s ceníkem služby a způsobem vyúčtování a úhrady za službu, s podmínkami čerpání služby, zajištěním pomůcek a prostředků k výkonu služby, s podmínkami přístupu do bytu, nakládáním s dokumentací, s povinnostmi pracovníků v nouzových a havarijních situacích, s povinnostmi a právy klienta a poskytovatele a s postupem pro podání a řešení stížností.

Za zájemce může jednat zákonný zástupce nebo osoba určená soudním rozhodnutím – opatrovník. Pro přijetí do služby je limitující příslušnost k cílové skupině, rozsah nepříznivé situace, příslušnost místa, kde bude služba poskytována k vymezenému území poskytování služby.

**b) Smlouvy o poskytování sociální služby:** lze sepsat s osobou, která nemá závažná infekční onemocnění. Službu poskytujeme pouze po sepsání smlouvy, kde jsou uvedeny přesné termíny čerpání služby, které jsou pro nás závazné a lze je měnit s ohledem na změny aktuálního plánu. Bez projevení souhlasu zájemce o službu (podpis smlouvy) nemůže být poskytování služby zahájeno.

**c) Poskytování služby:** Službu zajišťují min. 4 osobní asistentky, a to především z důvodu zastupitelnosti, aby byl zajištěn hladký průběh poskytování služby i v případě absence asistentky. Od uživatele se očekává aktivní zapojení se do služby, spolupráce s koordinátorkou služby a jednotlivými asistentkami. Sděluje své požadavky a změny potřeb. Asistentky při úkonech péče využívají dosavadních dovedností uživatele a ponechávají mu prostor pro jejich prohlubování. Pokud uživatel ani s podporou úkon nezvládá, asistentka provede úkon sama. Klademe důraz na rozvoj samostatnosti, dbáme individuálního přístupu. V rámci služby poskytujeme bezplatné poradenství pro zlepšení bezpečí uživatele např. úpravou prostředí.

**d) Zapojení do služby:** uživateli jsou předány kontakty na vedoucí pracovníky, s popisem oblasti, kterou pracovník řeší. S klientem je pravidelně přehodnocován a aktualizován individuální plán včetně cílů tak, aby služba naplňovala potřeby uživatele.

**e) Přerušování služby:** poskytovatel může přerušit poskytování služby pouze z důvodu závažného infekčního onemocnění klienta (pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida aj.), nepřítomnosti ve své domácnosti,

## Popis realizace poskytování sociální služby

kontroly u lékaře, zajištění péče osobou blízkou, dlouhodobého pobytu ve zdravotnickém zařízení.

**f) Ukončení služby:** Uživatel může službu ukončit bez udání důvodu písemným doručením výpovědi poskytovateli. Ukončení musí být písemné a bez výpovědní doby. Při ukončení služby musí být vyrovnány vzájemné pohledávky mezi poskytovatelem a uživatelem.

### Vyřizování stížnosti:

Stížnost může podat uživatel, jeho rodinný příslušník nebo osoba blízká. Podání stížnosti: ústně nebo písemnou formou

- Ústně: osobně kterémukoliv pracovníkovi, který ji předá nadřízenému
- Telefonicky: 728 985 457 vedoucí služby
- Písemně: Jistoty Domova, z.ú., Okružní 250, 293 01 Mladá Boleslav
- Elektronickou poštou: [jistotydomova@seznam.cz](mailto:jistotydomova@seznam.cz)

**a)** Vyřízení: stížnost mohou řešit vedoucí služby, případně správní rada nebo orgány veřejné moci,

**b)** Lhůta: V případě vyřizování stížnosti vedoucí služby je uživatel seznámen o způsobu řešení stížnosti do 7 dní od podání stížnosti a o výsledku řešení stížnosti je uživatel seznámen nejdéle do 30 dní od podání stížnosti.

**c)** Evidence stížnosti: Každá stížnost je písemně evidována a archivována.

### Materiální a technické zabezpečení:

- Zázemí kontaktního centra je v 1.nadzemním podlaží bez výtahu.
- Počítač, tiskárna, připojení na internet.
- Půjčovna kompenzačních pomůcek.
- Služba je zajišťována s pomocí MHD Mladá Boleslav a 3 služebními automobily.

**Fakultativní úkony:** jsou poskytovány nad rámec základních činností služby a jsou účtovány v plně vynaložených nákladech pro jejich zajištění bez kalkulace zisku. Uživatel má právo na seznámení se vzorcem výpočtu ceny úkonu.

- Dohled nad dodržováním léčebného režimu
- Dovoz klienta služebním vozem
- Dovoz nákupu služebním vozem