

Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Jistoty Domova, z. ú.
Kontaktní místo	Okružní 250, Mladá Boleslav, PSČ 293 01
Kontaktní telefon, e-mail	728 985 457, iveta.koudelova@jistotydomova.cz 723 908 613, socialnipracovnice@jistotydomova.cz
Druh služby	Pečovatelská služba, dle §40 Zákona 108/2006 Sb.
Identifikátor	38 19 128
Forma poskytování	Terénní
Kapacita	Je plně závislá na aktuálním personálním zajištění v daném čase. Max. 42 hod/týden a max. 4 klienti
Místo poskytování	Město Mladá Boleslav, včetně příměstských částí

Posláním služby: je zajistit občanům se zdravotním postižením a seniorům žít důstojně, a co nejdéle v jejich domácím prostředí, kde mají své soukromí a pocit bezpečí, pokud se dostali do nepříznivé sociální situace.

Cílová skupina: Osoby se zdravotním postižením od 18 let a senioři

Specifikace cílové skupiny: osobám, které se z důvodu svého věku, zdravotního stavu a snížené soběstačnosti dostali do nepříznivé sociální situace a potřebují pomoc druhé osoby pro zajištění běžných každodenních činností péče o svoji osobu nebo domácnost.

Služba není určena osobám závislým na alkoholu, tvrdých drogách a s nezaléčenými projevy poruch chování (agrese, schizofrenie atp.).

Vymezení nepříznivé situace: Nepříznivou situací rozumíme, že se zájemce o službu nedokáže bez pomoci druhé osoby sám umýt, dojít na WC, obléknout, připravit jídlo nebo pít, nedokáže si nakoupit nebo uklidit domácnost, dojít a vyřídit si své záležitosti na úřadě, lékaře nebo veřejné službě.

Pečovatelskou službu poskytujeme i občanům trvale upoutaným na lůžko, kteří potřebují celodenní péči, za předpokladu spolupráce s rodinným příslušníkem nebo dalšími, kteří se na péči podílejí.

Cílem pečovatelské služby je občanům se zdravotním postižením a seniorům pomoci se zachováním jejich zvyklostí a v maximální možné míře zachovat nebo obnovit jejich schopnosti a dovednosti. Zároveň pomoci uplatnit jejich vlastní vůli při rozhodování a udržet jejich sociální vztahy a kontakty se společenským prostředím.

Dostupnost: služba může být poskytována od 7:00 hod. do 21:00 hod. 7 dní v týdnu. Službu 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 nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

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, 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

Cena služby: je stanovena Ceníkem služby a je v souladu Vyhlášky 505/2006 Sb.

Ceník služby je zveřejněn na webových stránkách: www.jistotydomova.cz

Popis realizace poskytování sociální služby

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 schopností 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, způsobem vyúčtování a úhrady za službu, s podmínkami čerpání služby, s nutností zajištění pomůcek a prostředků k výkonu služby, s podmínkami přístupu do bytu, s 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 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) **Smlouva 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. Bez projevení souhlasu zájemce o službu (podpis smlouvy) nemůže být poskytování služby zahájeno.
- c) **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.
- d) **Poskytování služby:** službu u klienta zajišťují min. 3 pracovníci přímé péče – pečovatelky, a to především z důvodu zastupitelnosti, aby byl zajištěn průběh poskytování služby i v případě absence pečovatelky z důvodu PN, čerpání dovolené apod... Od uživatele se očekává aktivní zapojení se do služby, spolupráce s koordinátorkou služby a jednotlivými pečovatelkami, sdělování svých požadavků a změny potřeb. Pečovatelky při úkonech ponechávají klientovi prostor pro zvládání dosavadních dovedností a dopomáhají při jejich prohlubování. Pokud uživatel ani s podporou úkon nezvládá, pečovatelka provede úkon sama. Při péči je kladen důraz na rozvoj samostatnosti a na zachování individuálních zvyklostí. V rámci služby poskytujeme bezplatné základní sociální poradenství pro zlepšení bezpečí uživatele např. vhodnou úpravou prostředí.
- e) **Přerušování služby:** Poskytovatel má právo přerušit poskytování služby pouze z důvodu závažného infekčního onemocnění klienta (virové či bakteriální), uživatel může přerušit poskytování služby po dobu nezbytně nutnou z důvodu nepřítomnosti ve své domácnosti, kontroly u lékaře, zajištění péče osobou blízkou, dlouhodobého pobytu ve zdravotnickém zařízení. Službu lze přerušit pouze na dobu max. 3 kalendářní měsíce za sebou jdoucí.
- f) **Ukončení služby:** uživatel může službu ukončit bez udání důvodu. Ukončení musí být písemné a výpovědní doba je 7 dní od doručení výpovědi. Uživatel v

Popis realizace poskytování sociální služby

době výpovědní doby nemá povinnost službu čerpat. 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

- 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, přístup na internet
- Půjčovna kompenzačních pomůcek.
- Služba je zajišťována s pomocí MHD Mladá Boleslav a 2 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 za ceny úkonu.

- Dohled nad léčebným režimem
- Dovoz klienta služebním vozem
- Dovoz nákupu služebním vozem