

## Popis realizace poskytování sociální služby

<b>Název poskytovatele</b>	Jistoty Domova, z. ú.
<b>Kontaktní místo</b>	Okružní 250, Mladá Boleslav, PSČ 293 01 1.nadzemní podlaží bez výtahu
<b>Kontaktní telefon 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 a místě. Max. 135 hod/týden a max. 7 klientů v daný okamžik
<b>Místo poskytování služby</b>	Město Mladá Boleslav a města a obce do okruhu 20 km od Mladé Boleslavi. Poskytovatel má právo podání žádosti o dotaci v daném městě či obci pro zajištění dostupnosti služby.

**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 soběstačnosti z důvodu zdravotního postižení.

Osobám závislým na alkoholu, tvrdých drogách a s projevy poruch chování jako agrese bude služba poskytována, v případě dodržování léčebného režimu.

**Vymezení nepříznivé situace:** Nepříznivou sociální situací rozumíme, že mají 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, nevyřídí si sami své záležitosti na úřadech apod., mají omezený nebo žádný kontakt se společenským prostředím, potřebují udržet nebo obnovit své fyzické dovednosti nebo psychické schopnosti, nebo tyto občané potřebují doma zajistit bezpečí.

**Cílem** služby je občanům s omezením soběstačnosti zkvalitnit 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 a poskytneme pomoc s udržením nebo obnovením dosavadních fyzických dovedností nebo psychických schopností nebo jim zajistit doma bezpečné prostředí.

**Dostupnost:** služba může být poskytována až 24 hod/den po 7 dní v týdnu. Osobní asistenci poskytujeme v přirozeném prostředí klienta jeho domácnosti 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.

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- b) pomoc při osobní hygieně;
- c) pomoc při zajištění stravy;
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti;
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

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

- Službu poskytujeme všem potřebným bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost, ekonomickou situaci a společenské postavení.
- Dodržujeme zákony ČR, vnitřní pravidla, metodiky a závazné předpisy.
- Dbáme na ochranu základních lidských práv a svobod daných Listinou práv a svobod.
- Prosazujeme zachování důstojnosti klientů, respektováním individuality klienta i jeho rodiny.
- Respektujeme soukromí klientů, zachováváním mlčenlivosti a zabráněním vystavení klienta nevhodným situacím např. při úkonech osobní hygieny.
- Prosazujeme individuální přístup k možnostem, potřebám klienta.
- Umožňujeme klientům uplatnit vlastní vůli s respektem k jeho rozhodnutí nebo názoru.
- Spolupracujeme s rodinou klienta i případnými dalšími zdroji pomoci zainteresovanými na jeho péči.
- Uplatňujeme flexibilní přístup pro poskytnutí vhodné pomoci při změnách potřeb klienta např. změna časového rozsahu poskytování služby apod.

## Při poskytování služby se řídíme:

- Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách;
- Vyhláškou 505/2006 Sb.;
- Listinou základních práv a svobod;
- Vnitřními pravidly a metodiky;
- Etickým kodexem.

## Popis realizace poskytování sociální služby

**Cena služby:** Cena úkonů základních činností služby je stanovena „Ceníkem“ služby platným v daném období. V průběhu poskytování služby má poskytovatel právo na změnu ceny služby, a to pouze v souladu vyhlášky 505/2006, Sb..

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

### Popis realizace služby:

**a) Přijetí do služby:** Zámce podá písemnou žádost o poskytování sociální služby emailem, osobně, poštou. Sociální pracovnice domluví telefonicky se zájemcem/jeho rodinným příslušníkem termín k sociálnímu šetření v místě předpokládaného zajištění služby. Společně se zájemcem vyhodnotí skutečné jeho potřeby s ohledem na fyzické a psychické možnosti. Společně nastaví jeho 1. individuální plán.

Zámce o službu je seznámen se způsobem poskytování služby, tedy s jednotlivými oblastmi, které se poskytované služby budou dotýkat, s ceníkem služby, způsobem vyúčtování a způsobem úhrady za službu. Dále je seznámen s praktickým postupem při poskytování služby, jako je: zajištění pomůcek a prostředků, s podmínkami přístupu do bytu, nakládáním s dokumentací, s frekvencí a střídáním pracovníků poskytujících službu, povinnostmi pracovníků např. v nouzových a havarijních situacích, s povinnostmi a právy klienta a poskytovatele a s postupem pro podání a řešení stížností.

Pro přijetí do služby je limitující příslušnost k cílové skupině, rozsah nepříznivé situace, místo a čas pro zajištění služby s ohledem na aktuální kapacitní možnosti poskytovatele, aktuální zdravotní stav zájemce (infekční onemocnění). Služba může být zahájena až po podpisu smlouvy o poskytování sociální služby zájemcem a poskytovatelem.

Za zájemce může jednat jeho zákonný zástupce nebo osoba určená soudním rozhodnutím – opatrovník.

**b) Smlouva o poskytování sociální služby:** Obsahuje osobní data poskytovatele a zájemce/uživatele, rozsah poskytování služby, místo a čas poskytování služby, Výše úhrady, dobu platnosti smlouvy, výpovědní důvody a lhůty, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, závěrečné ustanovení. Ustanovení smlouvy jsou závazná pro poskytovatele tak i klienta.

**c) Poskytování služby:** Službu zajišťují min. 4 osobní asistentky, a to především z důvodu zastupitelnosti pro zajištění hladkého průběhu poskytování služby i v případě absence asistentky např. z důvodu PN/OČR/dovolené.

Od uživatele se očekává aktivní zapojení se do služby, spolupráce s asistentkami, sociální pracovnicí i s koordinátorkou služby. 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. Asistentky mohou poskytnout pouze pomoc v úkonech daných ve smlouvě o poskytování služby, v případě změn potřeb jsou povinni tuto skutečnost hlásit sociální pracovnici. Ta spolu s klientem nastaví V

## Popis realizace poskytování sociální služby

rámci služby je klientům poskytováno bezplatné poradenství pro zajištění bezpečí např. úpravou prostředí, směřováním na návazné služby apod..

- d) Zapojení do služby:** klientovi jsou předány kontakty na vedoucí pracovníky, s popisem oblasti, kterou pracovníci řeší. S klientem je pravidelně přehodnocován a aktualizován individuální plán včetně cílů tak, aby služba naplňovala jeho potřeby. Při změně potřeb nastaví sociální pracovníce spolu s klientem jeho nový individuální plán se stanovením změn rozsahu úkonů, změn časové náročnosti i četnosti poskytování služby.
- e) Přerušování služby:** poskytovatel může přerušit poskytování služby pouze z důvodu akutní nouzové situace vzniklé na straně poskytovatele, závažného infekčního onemocnění klienta (pásový opar, spála, salmonely, rubeola, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida apod.). Dále na žádost klienta nebo jeho zástupce po dobu nepřítomnosti klienta např. z důvodu kontroly u lékaře, po dobu zajištění péče osobou blízkou, hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, využití pobytové odlehčovací služby apod..
- 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.

Poskytovatel může ukončit smlouvu písemnou výpovědí pouze pokud:

- Klient zatajil důležité informace, které by měly za následek odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele.
- Klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající z ustanovení této smlouvy.
- Klient je v prodlení placení úhrad za poskytnutou sociální službu a to v prodlení tří a více splátek, kdy nezáleží na tom, za které účtované období splátky jsou.
- Klient se chová k zaměstnancům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo jeho jednání vede k narušení lidských práv, nebo k vytvoření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Pokud došlo ke změně poměrů klienta zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, kterou v důsledku této změny klient potřebuje.
- Klient odmítne vyjádřit souhlas s dodatkem ke smlouvě, především z důvodu navýšení ceny služby.

- g) Vyřizování stížností:** 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)

Vyřízení: stížnost mohou řešit vedoucí služby, správní rada nebo orgány veřejné moci.

## Popis realizace poskytování sociální služby

Lhůty: 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.

Poskytovatel má zákonnou povinnost stížnost včetně jejího řešení evidovat a archivovat.

### **Materiální a technické zajištění služby:**

- 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

Aktualizace 8.10.2024

Zhotovila: Kateřina Kremlíková, Bc.