

# POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Druh sociální služby: Pečovatelská služba**  
**Identifikátor: 3819128**

**Název poskytovatele:** Jistoty Domova, z. ú.  
IČO: 03058166  
Zapsán: u Městského soudu v Praze U/26

## **Základní informace o poskytovateli:**

Sídlo: Okružní 250, Mladá Boleslav IV, Mladá Boleslav, PSČ 293 01

Kontakty: tel.: 728 985 457; 723 908 613

email: [jistotydomova@seznam.cz](mailto:jistotydomova@seznam.cz)

datová schránka: t2qkghi

Webová stránka: [www.jistotydomova.cz](http://www.jistotydomova.cz)

**Název sociální služby:** Pečovatelská služba

**Místo poskytování služby:** město Mladá Boleslav, včetně jejích příměstských částí

### **1. Okruh osob, kterým je sociální služba určena**

- Osoby s chronickým onemocněním
- Osoby se zdravotním postižením
- Rodiny s dítětem/děťmi
- Senioři (mladší senioři 65 – 80 a starší senioři nad 80 let)

### **2. Nepříznivá sociální situace, kterou sociální služba řeší**

Osoba z cílové skupiny není z důvodu věku, chronického onemocnění, fyzického či smyslového omezení schopna si sama zajistit životní potřeby jako jsou úkony péče o osobu a domácnost nebo jí hrozí sociální vyloučení a vyčerpala možnosti rodiny či okolí. Situace vyžaduje pro zachování důstojného života doma pomoc sociální služby.

### **3. Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena**

#### **3.1. Forma, časová dostupnost a kapacita služby:**

- a) Služba je poskytována po 7 dní v týdnu od 7:00 – 21:00 hodin v přirozeném sociálním prostředí uživatele (domácnosti) nebo na místech uživatelem určených (u lékaře, na veřejné službě apod.).
- b) Kapacita služby je 30 uživatelů, max. 3 uživatelé v daný okamžik
- c) Pečovatelskou službu poskytujeme i občanům trvale upoutaným na lůžko.
- d) V rámci služby poskytujeme bezplatné základní sociální poradenství pro zlepšení bezpečí uživatele např. úpravou prostředí. Poskytujeme osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a může být poskytováno také pečujícím osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci.

### 3.2. Způsob poskytování služby:

a) **Zásady poskytování služby:** při poskytování služby dbáme profesionálního přístupu, pro uživatele jsme partnery a uplatňujeme 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 a závazné předpisy poskytovatele.
- Dbáme na ochranu základních lidských práv a svobod klientů daných Listinou práv a svobod.
- Respektujeme individualitu klienta a zvláštnosti každé rodiny.
- Respektujeme soukromí klientů, pracovníci zachovávají mlčenlivost a dbají, aby klient nebyl vystaven nevhodným situacím např. při úkonech osobní hygieny.
- Pracovníci přistupují ke každému klientovi dle jeho individuálních potřeb.
- Respektujeme názor a vlastní vůli klienta.
- Spolupracujeme s rodinou a dalšími osobami zainteresovanými na péči o klienta.
- Poskytování sociální služby uzpůsobujeme situacím a změnám potřeb klienta. Služba je vždy nastavena tak, aby pomohla klientovi v potřebném čase a místě a vyhovovala jeho požadavkům a potřebám.

b) **Pravidla uplatňovaná při 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

c) **Popis realizace služby:**

**Přijetí do služby:** Za zájemce může jednat zákonný zástupce (matka, otec) nebo osoba určená soudním rozhodnutím (opatrovník).

- Spolu se zájemcem provede sociální pracovnice prvotní sociální šetření k zjištění skutečných jeho potřeb a fyzických a psychických možností. Toto jednání probíhá v domácnosti klienta.
  - Zájemce o službu je vždy seznámen s podmínkami poskytování služby a jsou mu předány dokumenty: Žádost o službu, Popis realizace, Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele, Podání a řešení stížnosti, Ceník služby.
  - Dále je seznámen se způsobem vyúčtování a úhrady za službu.
  - Dále je seznámen s podmínkami poskytování služby např. zajištěním pomůcek a prostředků k výkonu služby, s podmínkami přístupu do bytu, s nakládáním s dokumentací, s povinnostmi pracovníků při postupování v nouzových a havarijních situacích.
  - Společně sestaví klientův 1. Individuální plán péče.
  - Zahájit poskytování služby lze až po uzavření „Smlouvy o poskytování sociální služby“ mezi poskytovatelem a zájemcem (jeho zákonným zástupcem).
- **Zapojení do služby:** uživateli jsou předány kontakty na vedoucí pracovníky s informacemi, jaké oblasti daní pracovníci řeší.
    - S uživatelem je v průběhu poskytování služby přehodnocován a aktualizován jeho individuální plán včetně stanovení nových cílů tak, aby služba naplňovala aktuální změny v jeho potřebách.

- Od uživatele očekáváme aktivní jeho zapojení do realizace poskytovaných úkonů i vhodnou komunikaci s asistentkami.
- **Způsob zajištění služby:** Službu zajišťují min. 2 pečovatelkami, a to především z důvodu jejich zastupitelnosti tak, aby byl zajištěn hladký průběh poskytování služby i v případě výpadku asistentky z důvodu např. PN, dovolené.
  - Pečovatelky při úkonech péče využívají dosavadních dovedností uživatele a ponechávají mu prostor pro jejich prohlubování.
  - Pokud uživatel ani s podporou úkon nezvládá, pečovatelka provede úkon sama. Kládeme důraz na rozvoj samostatnosti, dbáme individuálního přístupu.
- **Přerušení služby:** od uživatele očekáváme spolupráci, především pro včasné odhlášení plánované návštěvy.
  - Poskytovatel může službu přerušit po dobu infekčního onemocnění klienta ((pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida).
  - Poskytovatel může zrušit termín služby z vážných provozních důvodů vzniklých na straně poskytovatele, bránících mu smluvený termín návštěvy realizovat (autonehoda, akutní úraz asistentky apod.)
  - Poskytovatel musí vždy uživateli oznámit posunutí nebo zrušení termínu poskytování služby telefonicky nejpozději v čase plánované návštěvy k poskytnutí služby.
- **Ukončení smlouvy:** Uživatel může smlouvu ukončit výpovědí bez udání důvodu a bez výpovědní doby. Výpověď musí být písemná.
  - Při ukončení smlouvy musí být dojednány podmínky pro vyrovnání vzájemných pohledávek poskytovatele a uživatele.
  - Poskytovatel může smlouvu ukončit pouze z důvodu: Pokud pominuly důvody k poskytování sociální služby. Uživatel přestane splňovat kritéria pro poskytování sociální služby, tj. je natolik soběstačný, že další poskytování sociální služby by bylo v rozporu se základními zásadami zákona o sociálních službách.
  - Došlo ke změně poměrů uživatele, zejména jeho zdravotního stavu, a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální službu, kterou v důsledku této změny Klient potřebuje, případně požaduje.
  - Uživatel hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména, pokud uživatel opakovaně porušuje „Práva a povinnosti poskytovatele a klienta“ neumožní provedení úkonů základních činností služby. Nebo bez závažných objektivních důvodů nevyužívá sociální službu sjednanou v této smlouvě déle než 1 měsíc a neoznámí poskytovateli důvody pro přerušení služby.
  - Uživatel se i po opakovaném upozornění chová k zaměstnancům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. slovní a fyzická agrese, sexuální obtěžování, vyhrožování...). To neplatí v případě, plynou-li uvedené znaky chování z projevů zdravotního postižení.
  - Výpovědní lhůta z důvodů uvedených v odst. 2 a 3 tohoto článku činí 30

- kalendářních dnů.
- Výpovědní lhůta z důvodů uvedených v odst. 4 a 5 tohoto článku činí 5 kalendářních dnů.
  - Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď Klientovi doručena.
- **Podání a vyřízení 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)  
Datovou zprávou: t2qkghi
    - Vyřízení stížnosti mohou řešit vedoucí služby, případně správní rada nebo orgány veřejné moci.
    - Lhůty pro vyřízení stížnosti:  
Uživatel je 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.
    - Evidence stížnosti: Každá stížnost je písemně evidována a archivována.

### 3.3. Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby jsou účtovány dle ceníku služby, který je v souladu s vyhláškou č.505/2006 Sb., v platném znění

Základní činnosti a rozsah úkonů:

**a)** pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití, 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, 3. pomoc při prostorové orientaci, 4. samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, 5. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík).

**b)** pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (1. pomoc při úkonech osobní hygieny, 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty, 3. pomoc při použití WC).

**c)** poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, 2. dovoz nebo donáška jídla, 3. pomoc při přípravě jídla a pití, 4. příprava a podání jídla a pití).

tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4

**d)** pomoc při zajištění chodu domácnosti (1. běžný úklid a údržba domácnosti, 2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování, 3. donáška vody, 4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení, 5. běžné nákupy a pochůzky, 6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, 7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, 8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy).

**e)** zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět, 2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět).

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí).

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

**3.4. Volitelné činnosti:** Fakultativní činnosti: jsou účtovány v nezbytně vynaložených nákladech bez kalkulace zisku.

**Rozsah fakultativních činností**

- Dohled nad dodržováním léčebného režimu
- Dovoz uživatele služebním automobilem
- Dovoz nákupu
- Svoz prádla z domácnosti klienta do provozovny
- Odvoz prádla z provozovny zpět do domácnosti klienta

**4. Vymezení koordinace poskytování sociální a zdravotní péče při poskytování sociálně – zdravotních služeb, jde-li o:**

- a) Informace mezi pracovníky naší pečovatelské služby a externími pracovníky poskytujícími zdravotní služby jsou předávány ústně pouze v nezbytně nutném rozsahu pro zajištění zdraví a života uživatele.
- b) Sociálně-zdravotní služba: není z našich zdrojů zajištěna

**5. Vymezení materiálních a technických podmínek odpovídající druhu a formě poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob, pro které je určena, a časovému rozsahu**

- a) Kontaktní kancelář je umístěna v 1. patře bez výtahu.
- b) Dostupnost služby je zajištěna MHD a 2 služební automobily
- c) Půjčovna kompenzačních pomůcek pomáhá zajistit vhodné podmínky pro poskytování péče v domácím prostředí. K zapůjčení máme polohovací lůžka, chodítka, invalidní mechanické vozíky, sedačky do sprch a na vany, toaletní křesla.

**6. Vymezení další skutečnosti významné pro poskytování sociální služby**