

Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Jistoty Domova, z. ú.
Kontaktní místo	Tř. Václava Klementa 35/5, Mladá Boleslav, PSČ 293 01
Druh služby	Osobní asistence
Identifikátor služby	57 92 238
Forma služby	Terénní
Místo poskytování služby	Město Mladá Boleslav a obce a města do okruhu 20 km od Mladé Boleslavi

Posláním služby osobní asistence 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.

Cílová skupina: Služba je určena občanům se zdravotním postižením, seniorům a rodinám s dětmi, které mají zdravotní omezení způsobené věkem nebo z důvodu zdravotního postižení a dostali se do nepříznivé sociální situace.
Specifikace cílové skupiny: služba není určena osobám drogově závislým (tvrdé drogy a alkohol), s nezaléčenými poruchami chování a duševním onemocněním (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.

Kapacita služby je 5 klientů v jeden okamžik a max. 145 hod./týdně.

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.

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

Popis realizace poskytování sociální služby

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

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

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

Popis realizace služby:

- a) Přijetí do služby: Spolu se zájemcem provede sociální pracovnice prvotní sociální šetření k zjištění skutečných jeho 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. Dále 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 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

Popis realizace poskytování sociální služby

nepříznivé situace, příslušnost místa kde bude služba poskytována k vymezenému území poskytování služby.

- b) Smlouvy o poskytování sociální služby. Smlouvu 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. Cena služby je stanovena v souladu zákona o sociálních službách.
- c) Zapojení do služby: uživatelé jsou předáni kontakty na vedoucí pracovníky, jaké oblasti pracovníci řeší nebo mají povinnost. S uživatelem přehodnocován a aktualizován individuální plán včetně cílů, tak aby služba naplňovala potřeby uživatele.
- d) Poskytování služby: Službu zajišťují min. 4 osobní asistentky, a to především z důvodu zastupitelnosti aby byl zajištěn hladký průběh poskytování služby i v případě výpadku 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.
- 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)
- 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 době výpovědní doby nemá povinnost službu čerpat. Při ukončení služby musí být vyrovnány vzájemné pohledávky mezi poskytovatelem a klientem.

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., tř. Václava Klementa 35/5, 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 pro zájemce, uživatele, koordinaci služby a další pracovníky je na adrese tř. Václava Klementa 35/5, Mladá Boleslav. Prostor je bariérový (tři schody).

Služba je zajišťována s pomocí MHD Mladá Boleslav a dvěma služebními automobily.

Popis realizace poskytování sociální služby

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 léčebným režimem
- Svoz prádla a odvoz prádla
- Praní a žehlení prádla v provozovně poskytovatele
- Dovoz klienta nebo nákupu do 4 km (cesta tam a zpět)
- Dovoz klienta nebo nákupu nad 4 km (cesta tam a zpět)

Aktualizace 7.10.2018

Zhotovila: Iveta Koudelová, ředitelka