

## 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>	728 985 457, <a href="mailto:iveta.koudelova@jistotydomova.cz">iveta.koudelova@jistotydomova.cz</a>
<b>E-mail</b>	723 908 613, <a href="mailto:irena.kralova@jistotydomova.cz">irena.kralova@jistotydomova.cz</a>
<b>Druh služby</b>	Pečovatelská služba, dle §40 Zákona 108/2006 Sb.
<b>Identifikátor</b>	38 19 128
<b>Forma poskytování</b>	Terénní
<b>Kapacita</b>	Je plně závislá na aktuálním personálním zajištění v daném čase. Max. 56 hod/týden a max. 2 klienti
<b>Místo poskytování</b>	Město Mladá Boleslav a obce a města do okruhu 10 km od Mladé Boleslavi

**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 výše 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 svou osobu nebo domácnost.

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

**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 pití, 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.

**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

## Popis realizace poskytování sociální služby

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

**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 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](http://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 osoba určená soudním rozhodnutím – opatrovník. Pro přijetí do služby je limitující příslušnost k cílové skupině, rozsah nepříznivé situace,

## Popis realizace poskytování sociální služby

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. 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. 3 pracovníci přímé péče - pečovatelky, a to především z důvodu zastupitelnosti aby byl zajištěn hladký průběh poskytování služby i v případě výpadku pečovatelky z důvodu PN apod.. Od uživatele se očekává aktivní zapojení se do služby, spolupráce s koordinátorkou služby a jednotlivými pečovatelkami. Sděluje své požadavky a změny potřeb. Pečovatelky při úkonech využívají dosavadních dovedností uživatele a ponechávají mu prostor pro jejich prohlubování. Pokud uživatel ani s podporou úkon nezvládá, pečovatelka provede úkon sama. Klade důraz na rozvoj samostatnosti a dbá na zachování individuálních zvyklostí.
- e) V rámci služby poskytujeme bezplatné základní sociální poradenství pro zlepšení bezpečí uživatele např. vhodnou úpravou prostředí.
- f) 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).
- g) 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 kterémukoliv pracovníkovi, který jí 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, přístup na internet, půjčovna kompenzačních pomůcek.

## Popis realizace poskytování sociální služby

- 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

Aktualizace 24.8.2022

Zhotovila: Iveta Koudelová, ředitelka