

Popis realizace poskytované sociální služby

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
A vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Název poskytovatele	SENIOR Otrokovice, p. o.
Druh služby	Pečovatelská služba
Identifikátor	2119454
Forma služby	Terénní a ambulantní




1) Veřejný závazek

a) Poslání

Posláním pečovatelské služby SENIOR Otrokovice p. o. je umožnit seniorům a zdravotně postiženým občanům, prostřednictvím naší podpory a pomoci, zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí a zachovat si soukromí a způsob života, na který jsou zvyklí. Podpora a pomoc směřuje k držení soběstačnosti klienta.





b) Cíle

Cíle pečovatelské služby jsou:

-  Podporovat klienta v zachování jejich způsobu života ve vlastních domácnostech
-  Napomáhat klientům k udržení soběstačnosti, aby co nejdéle mohli žít v přirozeném prostředí
-  Pomoci překlenout přechodné období, např. při úbytku sil vlivem zhoršení zdravotního stavu, a tím oddálit co nejvíce nutnost umístění v pobytové sociální službě


c) Cílová skupina

Poskytovaná pečovatelská služba je určena:

-  Seniorům, kteří z důvodu ztráty soběstačnosti, nepříznivého zdravotního stavu, vysokého věku nezvládají vlastními silami, případně s pomocí rodiny, péči o vlastní osobu či domácnost,
-  Osobám se zdravotním postižením (starším 18-ti let věku), kteří z důvodu zdravotního postižení nezvládají vlastními silami, případně pomocí rodiny, péči o vlastní osobu či domácnost,
-  Seniorům a osobám se zdravotním postižením (starším 18-ti let věku), kteří potřebují dočasně pomoc druhé osoby, např. z důvodu složité sociální situace či po návratu z nemocnice,
-  Rodinám, ve kterých se narodily tři a více dětí současně, a to do 4 let věku těchto dětí.

d) Zásady poskytování sociální služby

Zásady (principy) poskytování sociální služby příspěvkové organizace SENIOR Otrokovice

-  Úcta k člověku projevovaná citlivým, chápavým a tolerantním přístupem-plně respektujeme hodnotu a důstojnost každé lidské bytosti, bez ohledu na její původ, rasu, postavení, pohlaví, sexuální orientaci, věk, postižení, náboženství nebo přínos pro

společnost. Snažíme se bez předsudků porozumět emocím klienta podle jeho aktuálních schopností a představ.

- 🍁 Individuální přístup k člověku s důrazem na jeho přání a potřeby-poskytovaná sociální služba je nastavena vždy tak, aby zohledňovala individualitu člověka. Potřeby a přání jsou naplňovány a aktivním přispěním klienta podle jeho aktuálních schopností a představ.
- 🍁 Respektování vlastního rozhodnutí člověka-usilujeme o to, aby klienti služeb mohli v co největší míře vést život podle vlastních pravidel a mít možnost zvolit způsob života. Autonomie pro nás neznámá schopnost klienta zvládat to nebo ono, ale hlavně možnost rozhodovat se, vybrat si a zůstat „pánem svého života“.
- 🍁 Zachování maximálního soukromí člověka-zachováváme v maximální možné míře soukromí klientů služeb a souladu se zákonem o ochraně osobních údajů mlčenlivost, týkající se jejich osobních údajů.
- 🍁 Podpora směřující k udržení nezávislosti člověka-uznáváme a poskytujeme takové služby, které směřují k tomu, aby klienti těchto služeb zůstávali co nejdéle součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem života, využívat instituce poskytující služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti a schopnosti.
- 🍁 Loajalita a týmový duch v organizaci-při naplňování poslání organizace vystupujeme jednotně, jako členové organizace nikoliv jako fyzické osoby. Jsme v jednom pracovním týmu, který společně usiluje o naplnění vytyčených cílů. Respektujeme rozhodnutí schválená v rámci organizace a řídíme se vnitřními předpisy a dokumenty organizace, svým chováním nepoškodíme pověst a zájmy organizace.

2) Jednání se zájemcem o službu, odmítnutí zájemce/žadatele, vstup žadatele do služby, uzavření smlouvy

Prvotní kontakt se sociální pracovníci je ve většině případů telefonický, prostřednictvím rodinných příslušníků zájemce. Sociální pracovníce poskytne základní informace o službě, avšak se chce setkat přímo se zájemcem o službu, dopředu si osobně nebo telefonicky domluví přesný termín návštěvy v domácnosti. K osobnímu setkání se zájemcem dochází na základě domluvy a sociální pracovníce si rezervuje dostatek času. Během jednání si zjištěné informace zaznamenává do Záznamů o jednáních se zájemcem o pečovatelskou službu.

Průběh osobního jednání se zájemcem

- 🍁 Seznámení se zájemcem o službu sociální pracovníce se při vstupu do domácnosti zájemce představí. Pracovnice zpočátku podporuje spíše neformální rozhovor, ponechá zájemci dostatečný prostor, nechá ho hovořit o jeho pocitech, potřebách a rozhovor přizpůsobuje momentálnímu rozpoložení a zdravotnímu stavu zájemce. Cílem je zjistit, co očekává zájemce od pečovatelské služby, jaké má požadavky, jaká je jeho aktuální situace-schopnosti, co zvládá sám a v čem potřebuje konkrétně pomoci. Ze získaných informací z tohoto jednání vyhotoví sociální pracovníce Záznam ze šetření. Protože se zájemci na nás obracejí již s konkrétními požadavky a očekáváními, službu chtějí v převážné většině zajistit ihned, sepíše v takovém případě sociální pracovníce na této schůzce Žádost o zavedení pečovatelské služby, kde zájemce dává organizaci souhlas se zpracováním poskytnutých osobních údajů a s poskytováním služby.
- 🍁 Další jednání se zájemcem-jiné další jednání se zájemcem o službu závisí na závislosti a potřebě a neodkladnosti zavést pečovatelskou službu. Pokud zájemce nepotřebuje

služby neodkladně, domlouvá se termín dalšího setkání tak, aby vyhovoval oběma stranám. Pokud se strany prozatím nedohodnou na přesném poskytování služeb a zájemce si bude chtít nechat ponechat čas na rozmyšlenou, bude mu poskytnuta doba dle jeho uvážení na rozhodnutí. Bude mít také čas si pročíst informace o našich službách. Pokud se zájemce rozhodne, že naši službu nechce nebo si ji zajistí jinak, bude tato informace zaznamenána do Záznamu o jednáních se zájemcem.

- 🦋 Sdělení důležitých informací o pečovatelské službě-na prvním jednání sociální pracovníce rovněž sděluje zájemci poslání a cíle služby, komu služby poskytujeme a s jakými zásadami, možnosti a aktuální kapacitu, kontaktní údaje, nabídku služeb-rozsah, podmínky poskytování, cenu služeb, způsob platby aj. V písemné podobě jsou zájemci předány tyto dokumenty: Informační leták SENIORu Otrokovice p. o., leták o Pečovatelské službě, Sazebník pečovatelské služby, Formulář o zavedení PS, Informační leták-Info o ochraně osobních údajů při žádosti o poskytování sociální služby.
- 🦋 Zásady při jednání se zájemcem-přihlížíme dorozumívacím schopnostem zájemce, ke schopnosti soustředit se, únavě apod. V případě potřeby rozvrhneme podávání informací do více schůzek.

Pravidla komunikace se seniory:

- 🦋 Mluvíme pomalu
- 🦋 Dostatečně nahlas
- 🦋 Nekřičíme
- 🦋 Udržujeme oční kontakt
- 🦋 Nepoužíváme odborné termíny a cizí slova
- 🦋 Necháme zájemci dostatečný prostor na rozmyšlenou
- 🦋 Hovoříme c krátkých větách
- 🦋 V případě potřeby zajistíme svědka k jednání, kterého si určí zájemce nebo s jeho osobou bude souhlasit (tlumočník, rodinný příslušník aj.)

Postup při odmítnutí zájemce o službu

Pečovatelská služba může odmítnout uzavřít se zájemcem smlouvu pouze:

- 🦋 Neposkytuje-li sociální službu, kterou zájemce žádá
- 🦋 Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí PS-informace o kapacitě jsou předány při prvním jednání, v případě odmítnutí zájemce z důvodu nedostatečné kapacity, je zájemce veden v Evidenci odmítnutých žádostí z důvodů kapacity, a obdrží tuto informaci i písemně. Ihned po uvolnění kapacity je zájemce či žadatel informován o možnosti zahájení služby.
- 🦋 Pokud jsme osobě, která žádá o PS, vypověděli v době kratší jak 6 měsíců, před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.

V případě odmítnutí zájemce z důvodu, že pečovatelská služba neposkytuje služby, které zájemce žádá nebo pracovníce dojde k závěru, že nespadá do cílové skupiny, poskytneme zájemci informaci o jiných sociálních službách, pro něj vhodných na Zlínsku, případně v rámci Zlínského kraje. Pokud je možné poskytnou pomoc a podporu zájemci v rámci SENIORu, spolupracuje pověřený pracovník se sociálními pracovníci pobytových služeb SENIORu.

Jednání se žadatelem před zahájením poskytování PS

- 🍷 Dojednání základních údajů se sociální pracovnící případně vedoucí PS pro údaje ve smlouvě, místem je většinou přirozené prostředí zájemce/žadatele.
- 🍷 Hlavním cílem je získat informace nezbytné pro tvorbu smlouvy a k tomu, aby mohla být služba poskytována. Dojednány jsou přesné úkony, jejich provedení, četnost, rozsah a další, které jsou součástí smlouvy-příloha Nasmlouvané úkony.
- 🍷 Součástí je zjištění prvotního osobního cíle, který je ve smlouvě uveden společně s nasmlouvanými úkony. Další osobní cíle jsou již obsahem Individuálního plánování.
- 🍷 Žadatel je srozumitelnou formou seznámen s Pravidly pro poskytování pečovatelské služby, s právy a povinnostmi klienta našich služeb. Pravidla jsou rovněž součástí přílohy smlouvy.
- 🍷 Po zjištění a dohodnutých informací je z jednání připravena po domluvě Smlouva o poskytování služby.

Uzavření a podpis smlouvy

Smlouvu a veškeré její přílohy připravuje sociální pracovnice PS, která vede veškerá jednání před uzavřením smlouvy. K uzavření Smlouvy o poskytování služby dochází den před nebo nejpozději v den zahájení poskytování pečovatelské služby. Před samotným podpisem jsou vysvětleny znovu všechny jednotlivé body smlouvy tak, aby tomu žadatel rozuměl. Dle přání klienta může být u podpisu i rodinný příslušník. Dojde-li v průběhu poskytování PS ke změnám týkajících se obsahu smlouvy a rozsahu poskytovaných služeb, je vytvořen Dodatek ke smlouvě, který řeší pouze ty body, u kterých došlo ke změně.

3) Poskytujeme tyto služby

Základní sociální poradenství-je zaměřeno na osoby, které se dostaly do tíživé životní situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Služba je bezplatná.

Základní poskytované činnosti:

- 🍷 Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - (a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - (b) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - (c) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 - (d) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- 🍷 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - (a) Pomoc při úkonech osobní hygieny (v domácnosti nebo ve středisku osobní hygieny)
 - (b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - (c) Pomoc při použití WC
- 🍷 Poskytnutí stravy nebo zajištění stravy
 - (a) Dovoz nebo donáška jídla
 - (b) Pomoc při přípravě jídla pití
 - (c) Příprava a podání jídla a pití
- 🍷 Pomoc při zajištění chodu domácnosti
 - (a) Běžný úklid a údržba domácnosti
 - (b) Údržba domácích spotřebičů
 - (c) Pomoc při zajištění velkého úklidu
 - (d) Donáška vody

- (e) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- (f) Běžné nákupy a pochůzky
- (g) Velký nákup
- (h) Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
- (i) Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
- 👉 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - (a) Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Další nabízené fakultativní služby

- 👉 Jednoduchá úprava vlasů
- 👉 Dohled nad klienty
- 👉 Dohled nad užitím léků
- 👉 Přeprava klienta
- 👉 Manipulace s prádlem
- 👉 Rozmnožování tiskovin

Finanční spoluúčast klienta

Úhrada za poskytovanou sociální službu je za skutečně poskytnuté úkony pečovatelské služby, která náleží poskytovateli dle platného Sazebníku pečovatelské služby SENIORu. Úkony pečovatelské služby s výjimkou nákladů za stravu jsou poskytovány bezplatně osobám uvedeným v §75, odst. 2, písm. a) - e), zákona o soc. službách. Klient je povinen doložit poskytovateli platnost tohoto nároku.

Způsob podávání a vyřizování stížností

Veškeré stížnosti, náměty a připomínky jsou přijímány jako důležitý zdroj informací, kterého lze využít ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Stížnosti jsou důležitým sdělením o spokojenosti klientů a nástrojem kontroly nad poskytovanou službou.

Stížností se rozumí každé podání klienta, které on sám za stížnost považuje, bez ohledu na názor zaměstnanců. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klientů služby. Žádnému podání stížnosti nesmí být bráněno.

Námětem a připomínkou se rozumí informace související s poskytováním služby PS, kterou klient dále nepotřebuje řešit.

Rozdíl mezi stížností a připomínkou či námětem určuje sám klient, podle důležitosti a individuálního vnímání skutečnosti.

Klient služby, který podává stížnost ve vlastním zájmu nebo v zájmu jiných, nepocítí újmu ze strany zaměstnanců. Klienti služeb mají právo obracet se na poskytovatele se stížnostmi a náměty na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby. Povinností organizace je každou stížnost projednat a vyřídit, v případech oprávněných stížností pak také sjednat nápravu.

Veškeré stížnosti, náměty a připomínky je možno podat formou písemnou, ústní či elektronickou. Vedoucí služby je zapisuje do "Knihy stížností, námětů a připomínek" kde je eviduje. Vedoucí PS prověří a vyřídí každou evidovanou stížnost. Opakované stížnosti mohou být založeny bez dalšího prošetřování pouze tehdy, je-li zcela jasné, že jejich obsah byl již řádně přešetřen a klient byl s výsledkem prošetření písemně seznámen. V takovém případě je stěžovatel na tento fakt písemně upozorněn. Před založením je vždy nutno se přesvědčit, že trvá stav zjištěný předchozím šetřením.

Stížnost je možnost uplatnit následujícími způsoby:

- 👉 K rukám ředitele organizace
- 👉 K rukám zaměstnance pověřeného evidencí stížností- vedoucí pečovatelské služby
- 👉 K rukám kteréhokoliv zaměstnance PS
- 👉 Poštou na adresu sídla organizace

Nespokojen s vyřízením stížnosti

Je možno se odvolat u nadřízeného nebo nezávislého orgánu:

- 👉 Zřizovatel-město Otrokovice
- 👉 Vedoucí odboru sociálních věcí- Mgr. Horáková Květoslava
- 👉 Kancelář veřejného ochránce práv
- 👉 Český helsinský sbor
- 👉 Senior telefon

4) Ukončení poskytování sociální služby

Smluvní vztah založený touto smlouvou může zaniknout písemnou dohodou obou smluvních stran nebo písemnou výpovědí, a dále úmrtím klienta nebo zánikem poskytovatele.

Tuto smlouvu je oprávněn vypovědět:

- a) klient, a to bez udání důvodu,
- b) poskytovatel, pokud klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy, kdy za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména neuhrazení celé výše částky za poskytnuté služby do jednoho měsíce od splatnosti celé částky
- c) poskytovatel, pokud klient odmítne v souladu s čl. V. odst. 4. smlouvy podepsat dodatek této smlouvy, který stanoví změnu výše úhrady
- d) poskytovatel, pokud klient déle jak 3 měsíce nevyužívá služeb pečovatelské služby
- e) poskytovatel, v případě opakovaného porušování Pravidel pro poskytování pečovatelské služby; a to za předpokladu, že má o opakovaném porušování pravidel doložitelné záznamy

5) Materiální a technické podmínky

Pečovatelská služba je jednou ze služeb, které poskytuje organizace SENIOR Otrokovice, příspěvková organizace. Je poskytována jako terénní nebo ambulantní služba v domácnostech klientů, a v terénu na území ORP Otrokovice, ORP Zlín, ORP Kroměříž.

Provozní prostory PS jsou v jednopodlažní budově na ulici Nivy č. 283, další prostory využívané PS jsou v domě na ulici Hlavní č. 1161.

Oba objekty jsou majetkem města Otrokovice, který je i správcem objektů, se kterým má naše organizace uzavřeny nájemní smlouvy.

Prostředí a vybavení zázemí PS odpovídají kapacitě, charakteru poskytovaných služeb a potřebám a zájmům našich klientů, a jsou to především:

- 👉 Částečná bezbariérovost
- 👉 Možnost soukromí (SOH – střediska osobní hygieny)
- 👉 Sociální zařízení
- 👉 Světelná a tepelná pohoda
- 👉 Kompenzační pomůcky
- 👉 Čistota

K základnímu materiálnímu vybavení patří:

- 👉 vybavení společných prostor,

- 👉 3 automobily,
- 👉 připojení na internet,
- 👉 výpočetní technika,
- 👉 vybavení kanceláře, služebních místností přímé obslužné péče.

Hygienické podmínky:

Provoz celé pečovatelské služby se řídí Provozním řádem schváleným Krajskou hygienickou stanicí Zlínského kraje se sídlem ve Zlíně.