

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Bystřice pod Hostýnem
Druh služby	Pečovatelská služba
Identifikátor	6870047
Forma služby	Terénní služba
Název zařízení a místo poskytování	Charitní pečovatelská služba 6.května 1071 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytovat individuální podporu a péči seniorům, lidem s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením starším 18 let, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Služby směřují ke zlepšení schopností a dovedností klienta nebo udržení dosavadního způsobu života v jeho domácnosti, a jsou poskytovány v oblasti hygieny, chodu domácnosti a zajištění stravy.

Cílem služby je zajištění takové míry podpory a péče, která klientovi s ohledem na jeho možnosti, usnadní zvládat život v domácnosti a umožní zachovat kontakt s okolím dle jeho zvyklostí.

Cílová skupina

Služba je určena – seniorům,

- kteří vlastními silami, případně s pomocí rodiny a přátel nezvládají péči o vlastní osobu či domácnost (nezvládnou nakoupit, dojít pro oběd, uklidit, uvařit, provést osobní hygienu),
- kteří mají být propuštěni z nemocnice nebo LDN a po propuštění potřebují pomoc druhé osoby,
- kterým ubývají síly, potřebují pomoc druhé osoby, jsou dlouhodobě upoutaní na lůžku a chtějí zůstat doma.

- osobám s chronickým onemocněním od 18 let, kterým onemocnění omezuje jejich soběstačnost
- osobám se zdravotním postižením od 18 let, kterým onemocnění omezuje jejich soběstačnost

Zásady poskytování sociální služby

Respekt

Ve všech situacích se pracovníci snaží o maximální respektování člověka jako lidské bytosti, jak ve vztahu k sobě navzájem, tak ke klientům. Pracovníci respektují klientovu osobnost, přání, potřeby, zvyky, rituály, zvláštnosti a náboženské vyznání. Pracovníci s klientem vždy jednají s úctou a zachovávají jeho lidskou důstojnost.

Partnerství

Klient se podílí na plánování a průběhu služby, je veden k samostatnosti a zodpovědnosti za své jednání. Je vnímán jako partner nikoli pacient.

Rovnost

Služba dodržuje rovný přístup ke klientům bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženské a politické vyznání, bez ohledu na majetkové a společenské poměry.

Individualita a flexibilita

Průběh služby je přizpůsoben možnostem, schopnostem a dovednostem klienta. Služba pružně reaguje na měnící se potřeby klienta.

Bezpečí

Služba musí být bezpečná pro klienta i pro pracovníka. Pracovník může odmítnout péči u klienta, pokud by to ohrožovalo bezpečí klienta nebo jeho vlastní.

Autonomie a nezávislost

Služba vede klienta k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a využívání vlastních a veřejných zdrojů. Klient je podporován při rozvoji či zachování jeho schopností a dovedností.

Soulad s křesťanskými hodnotami

Služba je poskytována v souladu s křesťanským pojetím etických hodnot zakotvených v Písmu svatém a v Kodexu Charity Česká republika.

Popis služby

Naplnění základních činností dle zákona č.108/2006 Sb. O sociálních službách:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Jednání se zájemcem o službu

Zájemce může službu kontaktovat osobně, telefonicky, elektronicky, poštou nebo vložení kontaktu do schránky před budovou služby. Se zájemcem jedná sociální pracovník případně vedoucí služby. Při prvním kontaktu jsou zájemci předány zejména tyto informace:

- Jaké služby Charitní pečovatelská služba poskytuje, včetně rozsahu, ceny a úhrady.
- Jaké je poslání, cíle, zásady služby a pro koho je určena.
- Jaké jsou podmínky pro poskytování služby.
- Jaké budou následující formální kroky pro zajištění služby (písemné vyplnění Žádosti o poskytování pečovatelské služby, domluvení termínu sociálního šetření, uzavření smlouvy).
- Kontaktní údaje, včetně odpovědných osob.

V případě, že se zájemce rozhodne službu využít, vyplní Žádost o poskytování pečovatelské služby. Lhůta pro vyjádření k žádosti je stanovena do tří pracovních dnů od data jejího přijetí. Sociální pracovník kontaktuje zájemce nebo kontaktní osobu a sjedná termín sociálního šetření v místě, kde bude péče probíhat.

Sociální pracovník během sociálního šetření zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny služby, mapuje jeho nepříznivou sociální situaci, předává mu potřebné informace a zjišťuje informace potřebné pro vypracování Vstupního individuálního plánu poskytované služby. Služba může zájemce odmítnout pouze z důvodů vymezených zákonem č.108/2006 Sb. O sociálních službách. Sociální pracovník vede Evidenci žadatelů o sociální službu ve smyslu § 88 písm. g) zák. 108/2006 Sb.

Služba je poskytována na základě uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba. Smlouvu uzavírá vedoucí služby nebo sociální pracovník nejdéle do 14 dnů od sociálního šetření nebo dle možností klienta a volné kapacity služby. Smlouva je vždy zájemci srozumitelně vysvětlena, případně je mu předána předem k prostudování. Zájemce je srozumitelně informován o způsobu poskytování služby, úhradách a právech a povinnostech, je seznámen s Vnitřními pravidly pro průběh Charitní pečovatelské služby a platným Ceníkem úhrad za úkony pečovatelské služby. Převzetí a seznámení s obsahem těchto dokumentů stvrzuje klient svým podpisem.

Pravidla poskytování služby

Poskytování Charitní pečovatelské služby se řídí:

- zákonem č.108/2006 Sb., O sociálních službách v platném znění,
- vyhláškou č.505/2006 Sb. v platném znění,
- vnitřními směrnici organizace,
- vnitřními pravidly služby v platném znění,
- standardy kvality poskytované služby v platném znění,
- Kodexem pracovníků Charity Česká republika.

K činnosti pečovatelské služby jsou vypracována Vnitřní pravidla pro průběh Charitní pečovatelské služby, která klient dostává při podpisu smlouvy.

Metody práce

Individuální práce s klientem

Vychází z Individuálního plánu poskytované služby, který sestavují pracovníci služby spolu s klientem. Individuální plán je přizpůsoben potřebám klienta, jeho schopnostem, možnostem a dovednostem. Pravidelně se hodnotí a aktualizuje.

Analýza dokumentace

Rozborem dokumentace se zjišťují potřebné údaje o klientovi. Srovnává se aktuální stav situace, v níž se klient nachází, se stavem původním. Zjišťuje se, k jakým změnám u klienta v průběhu poskytování služby došlo. Vyhodnocují se rizika. Z dokumentace se vychází při hodnocení služby – zda je služba potřebná, efektivní a jakým směrem se má ubírat.

Rozhovor

Verbální i neverbální komunikace, nejpoužívanější metoda práce s klientem. Vede k získávání informací nezbytných pro poskytování služby. Rozhovorem se získávají informace o potřebách, názorech, postojích, přáních a obavách klienta.

Pozorování

Metoda využívaná u klientů se sníženou schopností komunikace, u klientů, kteří nejsou zcela orientovaní, nekomunikují běžným způsobem, nebo nekomunikuje vůbec. Metoda je také využívána jako doplňková metoda k rozhovoru.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient Charitní pečovatelské služby má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

O právu podat stížnost je klient (už jako zájemce) informován při sociálním šetření, následně při uzavírání smlouvy, kdy mu jsou předány aktuální Vnitřní pravidla pro průběh Charitní pečovatelské služby, která informace o podání stížnosti obsahují. Pravidelně je klientovi toto právo připomínáno při přehodnocování Individuálního plánu poskytované služby s klíčovým pracovníkem.

Služba má vypracovaný postup pro přijímání a vyřizování stížností. Postup je součástí Vnitřních pravidel pro průběh Charitní pečovatelské služby.

Stížnosti jsou evidovány a vyřizovány v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od jejich doručení. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat k nadřízeným orgánům.

Úhrady za služby

Úhrada za služby se řídí vyhláškou č.505/2006 zákona č.108/2006 Sb., O sociálních službách v platném znění.

Výše úhrady za služby je stanovena aktuálním Ceníkem úhrad za úkony pečovatelské služby.

Klientům, na které se vztahují podmínky §75 odst.2 Sb. zákona č.108/2006, O sociálních službách, je služba poskytována bez úhrady.

Pravidla pro ukončení služby

Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi klientovi, a to pouze z těchto důvodů:

- Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a Vnitřních pravidel pro poskytování Charitní pečovatelské služby. Za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby.
- Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby.
- Zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

Výpovědní lhůta může být poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených ve Vnitřních pravidel pro poskytování Charitní pečovatelské služby, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi klientovi.

Smlouva může být ukončena v případě, že klient nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 3 měsíce.

Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Charitní pečovatelská služba sídlí v pronajaté budově Města Bystřice pod Hostýnem, 6. května 1071, kde má své zázemí pro pracovníky. Nachází se zde kanceláře, společenská místnost s administrativním zázemím pro pečovatelky, šatna pro pečovatelky, kuchyňka, úklidová místnost a sociální zařízení. Přístup do budovy je částečně bezbariérový. Před budovou je parkoviště určené pro služební automobily služby. Řada automobilů je zaparkována v garážích na ulici Palackého 527, Bystřice p.H.

Charitní pečovatelská služba je terénní služba, tzn., že její výkon probíhá v domácnostech a přirozeném prostředí klientů. Z toho pro pracovníky služby vyplývá povinnost respektovat stávající prostředí klientů tak, jak je určují sami klienti. Pracovníci nesmí sami v domácnostech klientů nic měnit. Mohou pouze klientům navrhnout určitá vylepšení (např. madla na WC, bezbariérový vstup apod.). Prostor pro poskytování služby je možno ovlivnit jen částečně, proto pečovatelky při poskytování služby používají ochranné pracovní pomůcky.

Charitní pečovatelská služba je poskytována v Bystřici pod Hostýnem a jejich místních částech Bílavsko, Hlinsko pod Hostýnem, Rychlov, Sovadina.

V obcích Brusné, Blazice, Chomýž, Chvalčov, Komárno, Loukov, Libosváry, Mrlínek, Osíčko, Podhradní Lhota, Rajnochovice, Rusava, Slavkov pod Hostýnem, Vítonice.

Datum aktualizace: k 15.2.2024

Zpracovala: Iva Prejzková, DiS.