

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Aktualizace k 1.1.2025

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 Charitní pečovatelské služby je poskytovat individuální podporu a péči lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění; a rodinám s dětmi, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné fyzické osoby. Posláním služby je umožnit klientům zůstat v domácím prostředí a zachovat si tak navyklý způsob života.

Cíle služby

- Zajistit klientovi takovou míru individuální podpory a péče, aby mohl i přes svou nepříznivou sociální situaci žít doma.
- Umožnit klientovi žít podle jeho zvyklostí s ohledem na jeho přání a potřeby v době, kdy potřebuje ke svému samostatnému životu v domácím prostředí pomoc druhé osoby, aby si mohl zachovat kontakt s okolím, vazby na rodinu a přátele.
- Podporovat klienta v udržení, případně rozvoji, jeho schopností a dovedností.

Cílová skupina a věková struktura

Služba poskytuje péči a podporu osobám, jejichž nepříznivá sociální situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby:

- Seniorům
- Osobám s chronickým duševním onemocněním
- Osobám s chronickým onemocněním
- Osobám s jiným zdravotním postižením
- Osobám s kombinovaným postižením

- Osobám s mentálním postižením
- Osobám s tělesným postižením
- Osobám se sluchovým postižením
- Osobám se zdravotním postižením
- Osobám se zrakovým postižením
- Rodinám s dítětem/děťmi

Věková struktura: bez omezení věku

Kapacita služby

Počet klientů: 8

Provozní doba:

Po - Pá od 6.00 hod. do 14.30 hod. - 8 klientů/okamžitá kapacita

Po - Pá od 14.30 hod. do 22.00 hod. - 2 klienti/okamžitá kapacita

So, Ne a svátky od 6.00 hod. do 22.00 hod. - 2 klienti/okamžitá kapacita

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. V celém procesu poskytování služby je vnímán jako partner.

Rovnost

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

Individualita a flexibilita

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

Bezpečí

Dbáme na bezpečí klientů i pracovníků a vytváříme bezpečný prostor pro poskytování sociální služby.

Autonomie a nezávislost

Služba podporuje klienta v aktivním zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a napomáhá při rozvoji či zachování schopností a dovedností klienta s důrazem na jeho samostatné a zodpovědné rozhodování s podporou využití jeho vlastních zdrojů.

Soulad se zásadami a hodnotami zakotvenými v Kodexu Charity ČR

Služba je poskytována v souladu s pojetím zásad a hodnot zakotvených v Kodexu Charity Česká republika.

Popis služby

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

1. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
2. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
3. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
4. pomoc při zajištění chodu domácnosti,
5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
6. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
7. pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

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, kterou služba eviduje. Lhůta pro vyjádření k žádosti je stanovena do tří pracovních dnů od data jejího přijetí. Sociální pracovník kontaktuje žadatele nebo kontaktní osobu a sjedná termín sociálního šetření v místě, kde bude péče probíhat nebo domluví jiný postup.

Sociální pracovník během sociálního šetření zjišťuje, zda žadatel spadá do cílové skupiny služby, mapuje jeho nepříznivou sociální situaci, předává mu informace o službě a zjišťuje údaje potřebné pro vypracování Vstupního individuálního plánu.

Služba může žadatele 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. č. 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 žadatele a volné kapacity služby. Smlouva je vždy žadateli srozumitelně vysvětlena, případně je mu předána předem k prostudování. Žadatel je srozumitelně informován o způsobu poskytování služby, úhradách, právech a povinnostech, je seznámen s Vnitřními pravidly Charitní pečovatelské služby a platným Ceníkem Charitní pečovatelské služby. Tyto dokumenty jsou přílohou Smlouvy.

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,
- Kodexem Charity Česká republika.

K činnosti pečovatelské služby jsou vypracována Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby, která klient dostává jako přílohu 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 (nejpozději do šesti měsíců průběhu služby).

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 a efektivní.

Rozhovor a aktivní naslouchání

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

Pozorování

Metoda využívaná u klienta se sníženou schopností komunikace, u klienta, který není zcela orientovaný, nekomunikuje 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 informován při uzavírání smlouvy, kdy mu jsou předány aktuální Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby, která informace o podání stížnosti obsahují. Klient při podpisu smlouvy dostane také formulář pro *Podání podnětu, připomínky, stížnosti, pochvaly*, který může využít pro zpětnou vazbu pečovatelské služby.

Pravidelně je klientovi právo podat stížnost připomínáno při přehodnocování Individuálního plánu s klíčovým pracovníkem.

Služba má vypracovaný postup pro přijímání a vyřizování stížnosti. Postup je součástí Vnitřních pravidel 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 na další orgány. Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby tyto kontakty obsahují.

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 Charitní 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

Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.

1. Ukončení výpovědí

Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi. Sociální služba může smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou 30 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi klientovi, a to z těchto důvodů:

1. Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady do 30 dnů od data splatnosti.

2. Dále klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje.
3. Zánikem služby, např. z důvodů finančních nebo provozních.

Sociální služba může smlouvu vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.

2. Ukončení dohodou

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

3. Zánik smlouvy

Smlouva automaticky zaniká, pokud klient službu nevyužil po dobu tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců a nedohodl se předem se sociální službou jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po třech měsících, ve kterých služba využita nebyla. Smlouva dále zaniká dnem úmrtí klienta.

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 hygienické zařízení. Přístup do budovy je částečně bezbariérový. Před budovou je parkoviště určené pro služební automobily. Služební automobily se také parkují 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.).

Charitní pečovatelská služba je poskytována v Bystřici pod Hostýnem a v jejích místních částech: Bílavsko, Hlinsko pod Hostýnem, Rychlov, Sovadina, dále v obcích: Brusné, Blazice, Chomýž, Chvalčov, Komárno, Loukov, Libosváry, Mrlínek, Osíčko, Podhradní Lhota, Rajnochovice, Rusava, Slavkov pod Hostýnem, Vítonice.