

## 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	Charita Kamenice nad Lipou
Druh služby	Pečovatelská služba

### 1. Veřejný závazek

#### a. Poslání

Každý z nás se může dostat do situace, kdy potřebuje pomoc druhé osoby. Naše Charita poskytuje terénní pečovatelskou službu, která je určena seniorům, nemocným a zdravotně postiženým, jejichž soběstačnost je snížena věkem nebo nemocí. Služby zajišťujeme v Kamenici nad Lipou a okolních obcích, v domácnostech klientů. Uživatelům poskytujeme takovou podporu, aby mohli zůstat co nejdéle ve svém vlastním přirozeném prostředí, mohli využívat místní vztahové sítě a zapojovat se do běžného života společnosti.

#### b. Cíle

Dlouhodobým cílem služby je umožnit uživatelům co nejdéle setrvat ve vlastním domácím prostředí.

Krátkodobé (dílčí) cíle:

- 1) cílem služby je uživatelům donést oběd, nakoupit, pomoci s úklidem, vyprat, pomoci s hygienou dle individuálních potřeb uživatele,
- 2) služby budou poskytovat kvalifikovaní pracovníci,
- 3) spolupráce s rodinou, lékaři, úřady,
- 4) zajistit uživatelům kontakt se společenským prostředím.

#### c. Cílová skupina

- a) Senioři, kteří mají sníženou soběstačnost,
- b) osoby s chronickým onemocněním, které mají sníženou soběstačnost,
- c) osoby se zdravotním postižením, které mají sníženou soběstačnost,
- d) rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

#### d. Zásady poskytování sociální služby

Charitní pečovatelská služba je:

- a) individuální – ke každému uživateli je přístupováno s respektem k jedinečnosti osobnosti, zachování důstojnosti a práv uživatele s ohledem na jeho duševní a zdravotní stav,
- b) odborná – je poskytována od pracovníků, kteří prošli akreditovaným kurzem a zúčastňují se pravidelných školení v rozsahu minimálně 24 hodin za rok podle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, v platném znění,
- c) bezpečná – snaží se zajistit zachování práva uživatele na soukromí, vlastní volbu a rozhodnutí pracovníci vycházející z principů Etického kodexu,
- d) diskrétní – ze strany poskytovatele je zachována mlčenlivost a bez souhlasu uživatele nejsou zveřejněny žádné údaje o uživateli, které by mohli poškodit jeho

- zájmy,
- e) dobrovolná – služby jsou poskytovány za podmínky dobrovolného přijetí služby ze strany uživatele, tedy na dobrovolném smluvním vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.

## 2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, uzavření smlouvy

S každým zájemcem o naši pečovatelskou službu je dojednáván osobní kontakt. Zájemce se může přihlásit o službu telefonicky, osobně, prostřednictvím rodiny nebo jiné osoby (lékař, soused, nemocnice apod.). Zájemce může podat i písemnou žádost, formulář je k dispozici na webových stránkách organizace či v kanceláři Charity. Žádost se u zájemců nevyžaduje. Při prvním kontaktu jsou zájemci či rodině předány informace, které ho zajímají a je dojednána čas a místo uskutečnění dalšího jednání. Při primárním kontaktu se zájemcem jsou schopni předat základní informace všichni zaměstnanci Charity. Jedná se o předání informací o veřejném závazku, telefonním kontaktu a předání letáčku o informacích pro zájemce o pečovatelskou službu. Domluvené schůzky, kdy probíhá jednání se zájemcem, musí být přítomen zájemce, v případě potřeby dále opatrovník či zákonný zástupce zájemce. Zájemce si může k rozhovoru přizvat i osobu blízkou. Jednání probíhá se zájemcem. Posouzení, zda zájemce spadá do cílové skupiny pečovatelské služby a zda dojde k sepsání smlouvy je kompetentní sociální pracovnice spolu s ředitelkou charity. Pokud není přítomna ředitelka Farní charity, může ji zastupovat sociální pracovnice. Jednání se zpravidla odehrává v domácím prostředí zájemce. Při jednání jsou vyloučeny veškeré rušící vlivy.

Aby poskytování pečovatelské služby bylo co nejefektivnější, vycházíme ze základních potřeb žadatele, jeho osobních cílů, z jeho schopností, dovedností, z vnitřních zdrojů a možností uživatele. Rozhovorem se zájemcem pečovatelská služba zjišťuje, co by si zájemce přál, co od pečovatelské služby očekává, s čím by mu mohla pomoci a čeho by chtěl prostřednictvím služby dosáhnout. Zájemce je také seznámen se směrnicí GDPR ohledně ochrany osobních údajů.

Při jednání sociální pracovnice dále zjišťuje sociální situaci zájemce, jak často je v kontaktu s blízkými osobami a zda má možnost se na někoho v případě pomoci obrátit. Dále si pracovnice zapisuje osobní údaje zájemce a blízkého člena rodiny či jiné blízké osoby, kteří by byly kontaktováni v případě nouzové či havarijní situace u uživatele. Pokud kontaktní osoba není přítomna při sociálním šetření, je následně telefonicky informována, že došlo k předání jejího telefonického kontaktu. Následuje zjišťování, zda svoji problematiku v předcházející době řešil a jakým způsobem (např. využití jiných služeb, kompenzačních pomůcek). Sociální pracovnice si zaznamenává i prostředí zájemce, zda má možnost kontaktu s okolím, v jakém bydlí poschodí, zda má možnost využití výtahu apod. Dále si pracovnice zjišťuje, zda má zájemce nárok na pečovatelskou službu bez úhrady s danými podmínkami zákona. Jako další problematikou je určováno zvíře v domácnosti a případná péče. Cílem šetření je zjistit osobní cíl zájemce, a tudíž i oblasti, v kterých zájemce bude chtít využívat naše služby, tak aby nedocházelo k sociálnímu vyloučení a zájemci by mohly zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí.

Zájemci se poskytují základní informace (tzv. informační balíček):

- posláni zařízení, cílová skupina, cíle a zásady poskytované služby (tzv. veřejný závazek)
- kdo je zřizovatelem, sídlo poskytovatele
- místo poskytování pečovatelské služby (v domácím prostředí uživatele)
- rozsah a cenu služeb
- způsob úhrady služeb

- počet a struktura pracovníků
- o možnosti nahlížení do osobní dokumentace
- o vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby (práva a povinnosti uživatele, průběh služby, pravidla pro podávání stížností, porušení smlouvy a vnitřních pravidel)

Informace o službě jsou zájemci poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat. Pokud zájemce potřebuje čas na promyšlení či chce informace, které mu byly sděleny probrat, např. se členy své rodiny, je s ním dohodnut další termín schůzky. Informace jsou podány tak, aby zájemce byl sám schopen rozpoznat, zda služba naplňuje jeho potřeby a aby se sám mohl rozhodnout, zda službu využije či nikoliv. Z důvodu zvýšení srozumitelnosti pečovatelská služba využívá letáky, které ponechává zájemci na možnost prostudování. Pracovník volí jednoduché, kratší věty, zmírní tempo hovoru a nechává zájemci dostatečný prostor na vyjádření. Pro zájemce se zrakovým omezením je předán leták pečovatelské služby se zvětšeným písmem. Pro osoby trpící demencí, osoby s mentálním postižením a ostatní zájemce je nabídnut katalog pečovatelské služby doplněnými fotografiemi, které znázorňují jednotlivé činnosti, které pečovatelská služba nabízí. V katalogu jsou k nahlédnutí i dostupné fotografie pracovníků, dopravních vozidel, nabízených kompenzačních pomůcek a sociálně aktivizačních činností. Ke každému zájemci přistupujeme individuálně, dodržujeme zásady jednání a necháváme mu dostatek prostoru na vyjádření.

Při jednání se zájemcem pracovník dodržuje zásady jednání:

- partnerství
- zákonnost
- otevřenost a komplexnost sdělovaných informací
- flexibilitu
- srozumitelnost
- individuální přístup
- trpělivost
- respektování
- diskrétnost a vlídnost.

K získávání informací využívá sociální pracovnice metody rozhovoru a studium dokumentace (př. občanský průkaz, cestovní pas), které napomáhá i k ověření uváděných údajů.

K ověřování, zda zájemce sdělovaným informacím porozuměl a jeho rozhodnutí je kvalifikované, je pomocí otázek pracovníků, které jsou kladeny během jednání. Dále je zájemcům předán informační materiál (brožury), kde má možnost si zájemce informace znovu ověřit a v případě pochybností či nejasností se obrátit na pracovníky Charity. Před souhlasem o poskytování služby a následnými podpisy je zájemce opět vyzván na dotazy a informace, které mu nebyly zcela jasné.

Z jednání se zájemcem je vyhotoven záznam, který je součástí složky uživatele. Zde je popsána nepříznivá sociální situace zájemce, kdo byl přítomný, přání zájemce, co zájemce již nezvládá a co bude tedy řešeno.

Zájemce po předání informací má také možnost rozmyslet si, zda se sdělenými informacemi souhlasí, zda jeho očekávání a osobní cíle mohou být naplněny pomocí pečovatelské služby. Smlouva může být sepsána hned při první schůzce nebo je mu ponechán čas na rozmyšlenou a smlouvena další schůzka, pokud si to zájemce přeje. V případě nezájmu nedochází k sepsání smlouvy a osoba přestává být zájemcem.

Sociální pracovnice má za úkol po sepsání smlouvy předat informace dalším pracovníkům. Informace o uživateli si mohou zaměstnanci dále přečíst ze smlouvy, sociálního šetření a záznamu z jednání se zájemcem ve složce uživatele. Při sepsování smlouvy je ustanoven klíčový pracovník. Klíčový pracovník je novému zájemci představen při sociálním šetření či

prostřednictvím katalogu pečovatelské služby.

Poskytovatel pečovatelské služby má právo odmítnout službu dle § 91 odst. (3) ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění v těchto případech:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav zájemce o službu vylučuje poskytování této služby,
- zájemci, který byl naším uživatelem a byl vyřazen z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a to na dobu 6 měsíců od vypovězení smlouvy.

Zájemci o službu jsou vysvětleny a sděleny důvody, proč není přijat. Pracovník se snaží zájemci poskytnout důvody srozumitelně. O rozhodnutí, že zájemce není přijat, rozhoduje ředitelka Charity spolu se sociální pracovníci.

### 3. Popis služby

#### a. Naplnění základních činností ze zákona

Pečovatelská služba nabízí základní činnosti služby:

**a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu** (pomoc a podpora při podání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík)

**b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC)

**c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** (dovoz nebo donáška oběda, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití)

**d) pomoc při zajištění chodu domácnosti** (běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování, donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, praní a žehlení osobního i ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy)

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět, doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány ve veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět)

#### b. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Ceny jednotlivých úkonů jsou stanovené podle aktuálního úhradníku a ceníku pečovatelské služby, který je v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. a je přílohou smlouvy č. 2. Uživatel je s cenou seznámen před podpisem smlouvy. Zvýšení úhrady je poskytovatel povinen předem oznámit uživateli nejpozději měsíc před datem jeho účinnosti. Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování za úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následující po měsíci, v němž byla služba poskytnuta. Vyúčtování je předkládáno osobním předáním nebo prostřednictvím emailu.

Uživatel se zavazuje a je povinen uhradit částku zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy Poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Svým podpisem na svém výkazu uživatel stvrzuje souhlas s vykázanými

úkony za dané období. Způsob úhrady je možný v hotovosti pověřenému zaměstnanci poskytovatele, platbou přes bankovní účet či svolením k inkasu.

### *c. Způsob podávání a vyřizování stížností*

Možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování našich služeb, aniž byste tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

Vaše stížnost je pro nás odezvou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit naše služby.

K podání stížnosti je oprávněn jakýkoli občan, který tak bude činit ve Vašem zájmu.

Podání stížnosti nebude na újmu Vám ani tomu, kdo ji podává ve Vašem zájmu.

#### **Podání stížnosti:**

- Ústní podání

Uživatel může podat stížnost ústně při jednání se sociální pracovnící či pracovníkem v přímé péči. Zaměstnanec má za povinnost zapsat si podanou stížnost do dokumentace uživatele a dále ji předat ředitelce Charity. Ta ji zařadí do Evidence stížností. K předání dochází max. do 2 dnů od podání stížnosti uživatelem.

Ústně či telefonicky si lze stěžovat i u ředitelky Farní charity, kde postup probíhá stejně, jako kdyby stížnost byla podána u zaměstnance.

- Písemné podání

Stížnost může podat i v písemné podobě na adresu Charita Kamenice nad Lipou, nám. Husovo 94, 394 70 Kamenice nad Lipou. Stížnost bude řešit a evidovat ředitelka Charity. Podaná stížnost bude okamžitě řešena a s vyřízením stížnosti bude stěžovatel seznámen do 21 pracovních dnů.

- Anonymní podání

Stížnost může podat také anonymně do schránky Charity, nám. Husovo 94, Kamenice nad Lipou.

- Osoby kompetentní přijímat stížnosti

Vyřizováním stížnosti je pověřena ředitelka Charity. V případě nepřítomnosti ředitelky jí zastupuje sociální pracovnice.

- Zastoupení nezávislým zástupcem

Při podání stížnosti je možné zastoupení uživatele nezávislým zástupcem např. rodinným příslušníkem, známým či osobou v organizaci.

- Evidence stížností

Všechny stížnosti jsou evidované v registru stížností uloženém v kanceláři Charity.

- Nespokojenost s vyřízením stížností

V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti mají možnost se obrátit s podnětem k prošetření na nadřízený orgán Diecézní charitu v Českých Budějovicích, zastoupenou Mag. Jiřím Kohoutem. Dále je možné odvolání v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb obrátit se na Krajský úřad Kraje Vysočina, v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, případně na Kancelář veřejného ochránce práv – Ombudsmana.

### *d. Ukončení poskytování služby*

Možnosti ukončení smlouvy jsou definovány ve smlouvě jako výpovědní důvody a lhůty.

- 1) Uživatel může vypovědět smlouvu kdykoliv bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Uživatelem činí 5 kalendářních dní ode dne následujícího po dni podání výpovědi Poskytovateli.

- 2) **Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:**

- a) jestliže Uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tím, že

- nezaplatí úhradu za poskytnutí sociální služby za dobu prodlení delší než 30 dní,
- b) jestliže Uživatel porušuje své povinnosti, které vyplývají ze Smlouvy a Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
  - c) jestliže Uživatel, rodinný příslušník nebo osoba žijící ve společné domácnosti Uživatele obzvláště hrubým způsobem porušuje povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel, a to tak, že se chová k zaměstnanci způsobem, který bezprostředně ohrožuje jeho zdraví a bezpečnost,
  - d) pokud Uživatelův zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které jím byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že Uživatel nemá sníženou soběstačnost,
  - e) ukončení činnosti služby.
- 3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodu uvedených v odst. 2 písmene a) tohoto článku činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena, a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce. Ukončení smlouvy z důvodů uvedených v odst. 2 písm. b) c) d) a e) tohoto článku může být okamžité. V případě odstavce 2 písmene b) musí dojít k porušení stanovených povinností 3x během posledních 6 měsíců. Uživatel je o porušení 3x informován.

#### *e. Další doplňující informace*

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů v Kamenici nad Lipou, Černovicích a v okolních obcích na území Kraje Vysočina do maximální vzdálenosti 20 km od Kamenice nad Lipou.

Služby se poskytují každý pracovní den od 7:00 do 17:00 hodin a po vzájemné domluvě. Služba o víkendu a svátcích je poskytována od 7:00 do 12:00 a po vzájemné domluvě.

#### **4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

- 1) Doprava služebním automobilem
- 2) Dohled nad užíváním a přípravou léků

#### **5. Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby**

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů a v domě s pečovatelskou službou. Středisko Charity je umístěno v budově fary Husovo nám. 94, s potřebným sociálním a hygienickým zařízením. Pečovatelská služba má zázemí ve dvou místnostech. Jedna místnost slouží pro pracovníky a druhá pro technické vybavení služby. První zmíněná místnost slouží jako kancelář pro pracovníky. Probíhají zde pravidelné porady a slouží jako kontaktní místo pro zájemce pečovatelské služby, pro uživatele a pro rodinné příslušníky. Místnosti jsou v nájemní smlouvě s Římskokatolickou církví Kamenice nad Lipou.

Datum:

Jméno a podpis oprávněné osoby:

Razítko