

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Luhačovice
Druh služby	Pečovatelská služba § 40
Identifikátor	2525222
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Charitní pečovatelská služba, Hradisko 100, 763 26 Luhačovice

Poslání

Charitní pečovatelská služba v Luhačovicích zajišťuje pomoc a podporu seniorům a zdravotně postiženým od 18 let v Luhačovicích a okolních obcích tak, aby měli možnost co nejdéle setrvat v domácím prostředí za podpory rodiny. Pečovatelská služba poskytuje služby na základě individuálních potřeb uživatele. Vede je k posílení soběstačnosti, k zajištění důstojného a aktivně prožitého života. Pokud má uživatel zájem, zajišťujeme také duchovní podporu. Posláním PS je poskytovat kvalitní terénní služby lidem, kteří mají z důvodu věku, mentálního, tělesného či kombinovaného postižení sníženou soběstačnost nebo jsou zcela imobilní s důrazem na respektování jejich důstojnosti a dodržování lidských práv. Služby jsou zaměřeny na podporu samostatnosti uživatelů a na začleňování uživatelů do běžné společnosti. Naším cílem je poskytnout kvalitní péči a podporu soběstačnosti dle potřeb a přání klienta a prohloubit v něm pocit jistoty a bezpečí. Chceme podpořit jeho snahu vést samostatný život v domácím prostředí v co možná nejširším rozsahu.

Cílem pečovatelské služby je:

- Podporovat zachování soběstačnosti.
- Umožnit zůstat co nejdéle v domácím prostředí.
- Podporovat a pomáhat rodinným příslušníkům, zajišťujícím péči o osobu blízkou.
- Podporovat soběstačnost seniorů a zdravotně postižených v zajištění základních životních potřeb.
- Zajistit možnost uspokojování duchovních potřeb uživatelů.

Cílová skupina

Služby poskytujeme občanům, kteří z důvodu změny zdravotního stavu, vysokého věku nebo ztráty soběstačnosti nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby a jsou odkázáni na odbornou pomoc druhé osoby. Tyto osoby musí žít ve svém vlastním prostředí, u svých rodinných příbuzných nebo v domácím prostředí jiných osob.

Jedná se o:

- zejména o seniory
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením

Věková struktura cílové skupiny: od 18 let – horní věková hranice není omezena

Zásady poskytování sociální služby

Základní zásady poskytování pečovatelské služby

- Princip individuality
- Princip podpory a motivace ke zlepšení a udržení uživatelského stavu
- Princip uplatňování křesťanských hodnot

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Se zájemcem o službu jedná vždy vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovník nebo jimi pověřená osoba. Toto jednání probíhá v budově charity v kanceláři CHPS, případně přímo v domácím prostředí uživatele – záleží na jeho rozhodnutí.

Při prvním kontaktu zájemci poskytneme potřebné informace o službě, kterou požaduje, zodpovíme jeho dotazy a probereme s ním jeho požadavky na poskytování sociální služby. Dále mu předáme ceník pečovatelských úkonů a informativní letáček o službách, které provádíme, případně Vnitřní pravidla poskytování sociální služby, aby si je doma mohl pročíst a vše si rozmyslet.

V případě aktuálního zájmu o danou službu se domluvíme se zájemcem na termínu sociálního šetření, které probíhá v jeho domácím prostředí a za jeho účasti.

Odpovídáme i na telefonické, emailové či písemné dotazy ohledně služeb. Pokud zájemce o službu nespadá do naší cílové skupiny nebo požaduje jinou službu než tu, kterou nabízíme, podáme mu základní informace o jiných službách, které naše organizace poskytuje, případně informace o jiných sociálních službách a kontakt na odpovědnou osobu dané služby.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Pečovatelská služba je poskytována v rozsahu činností na základě Zákona o sociálních službách a na základě prováděcí vyhlášky MPSV a dle potřebnosti jednotlivých klientů.

Základních činností při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zákona o soc. službách č.108/2006 Sb. a vyhlášky 505/2006 Sb.:

- Pomoc při zvládnutí 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
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Služby poskytujeme na základě individuálních potřeb uživatele.

Pečovatelské výkony provádějí pečovatelky na základě platného ceníku, jedná se o:

- **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu** – především pomoc a podpora při podávání 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.
- Dále **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** – především pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.
- Dále jde o **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** – tj. dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití.

- Dále jde o **pomoc při zajištění chodu domácnosti** – běžný úklid a údržba domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování, mytí oken, donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, praní a žehlení osobního prádla popřípadě jeho drobné opravy.
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** - doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Poskytujeme fakultativní činnosti, dopravu a měsíční poplatek za pronájem jídlonošiče. Pokud je zájem, můžeme poskytnout či zprostředkovat duchovní podporu.

Pravidla poskytování služby

Každý uživatel při sepisování smlouvy obdrží v písemné podobě Vnitřní pravidla poskytování služby, se kterými je podrobně a prokazatelně seznámen. Svým podpisem stvrzuje, že pravidla přečetl, že jim plně porozuměl. Tímto úkonem se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

Metody práce

Poskytování služeb vychází z individuálních potřeb a přání uživatele, možností a nabídky zařízení. Vychází z osobních zájmů a cílů uživatele, je postaveno na jeho schopnostech a možnostech. Je respektována uživatelova jedinečnost a důstojnost. Na základě těchto informací jsou vypracovány individuální plány, které vedou k podpoře aktivity a soběstačnosti (fyzické, psychické) se smyslem naučit se postarat sám o sebe s pomocí pracovníků pečovatelské služby.

Při společném plánování se posiluje aktivní účast uživatele, důležitou roli hrají také rodina a přátelé. Plány se přehodnocují, uživatel má možnost měnit své osobní cíle. Jeho potřeby i požadavky jsou konzultovány se všemi pracovníky zařízení, kteří se na péči o uživatele podílejí.

Přidělený klíčový pracovník je pro uživatele kontaktní osobou, člověkem, který si bude iniciativně všimnout jeho potřeb, spokojenosti, bude hájit jeho zájmy a zodpovídat za koordinaci jeho sjednaných služeb. Dodržuje se vzájemná důvěra, partnerství, naslouchání, respekt, dostatečný časový prostor.

Individuální plány se vedou v písemné formě a po určité době se hodnotí, přehodnocují a aktualizují.

Rozsah poskytovaných služeb pečovatelské služby:

Terénní forma:

Pracovní dny od 7:00 do 19:30 hodin. Okamžitá kapacita 7 uživatelů.

Soboty, neděle a ve státní svátky je služba poskytována od 7:00 do 19:30 hodin. Okamžitá kapacita 1 uživatel.

Rozvoz obědů zajišťujeme nepřetržitě po celý rok, včetně sobot, nedělí a svátků.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý uživatel má právo podat stížnost, připomínku, nebo přání k rozsahu a kvalitě poskytované pečovatelské služby. Pokyn pro uživatele k podávání stížností je nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Stížnost lze podat několika způsoby:

- písemně na adresu: Charita Luhačovice, Hradisko č.p. 100, PSČ 763 26 Luhačovice
- e-mailem: chops@luhacovice.charita.cz, reditel@luhacovice.charita.cz
- osobně vedoucímu pečovatelské služby, sociální pracovníci a pečovatelkám při návštěvách u uživatele nebo přímo v kanceláři místa poskytování služby
- telefonicky - na tel. č. 577 132 355, 577 132 359 nebo mobilech 603 764 921, 731 402 043
- anonymně např. vhodit do „Schránky stížností“, která je umístěná u hlavních vchodových dveří do budovy charity – místa poskytování služeb

Termíny vyřizování stížností, přání a připomínek:

- základní vyrozumění o vyřízení stížnosti, přání nebo připomínky (do 3 pracovních dnů)
- maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů

V případě anonymních stížností bude výsledek řešení zveřejněn na webových stránkách Charity Luhačovice www.luhacovice.charita.cz a na nástěnce před budovou Charity.

Při zveřejňování stížností, přání a připomínek dbáme na ochranu osobních údajů dotčených osob. Stížnosti a jejich vyřízení se zakládají do složky Evidence stížností.

V případě písemného podání přání či stížnosti bude písemné vyrozumění uživatele, který podal podnět. Toto vyrozumění obsahuje výsledek prošetření a případně nápravná opatření a to i tehdy, je-li stížnost posouzena jako neoprávněná.

Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí pečovatelské služby. Jestliže je stížnost podána na vedoucí pečovatelské služby, je stížnost předána dle posloupnosti nadřazenému pracovníkovi. Není přípustné, aby stížnost vyřizoval ten, na něhož je stěžováno.

Posloupnost při vyřizování stížností:

- Vedoucí zařízení: Bc. Františka Vratislavská, DiS., tel.: 577 132 359, 603 764 921, chops@luhacovice.charita.cz
- Sociální pracovníce: Mgr. Anna Martincová, tel.: 604 148 416, poradna@luhacovice.charita.cz
- Ředitelka Charity Luhačovice: Mgr. Lenka Semelová, DiS., tel.: 577 132 355, 731 402 043, reditel@luhacovice.charita.cz
- Ředitel arcidiecézní Charity Olomouc: Václav Keprt, Křížkovského 6/505, PSČ 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380, acho@charita.cz
- Arcibiskup arcidiecéze Olomouc Arcibiskupství olomoucké Wurmova 562/9, PSČ 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, e-mail.: arcibol@arcibol.cz
- Veřejný ochránce práv – kancelář, Údolní č.p. 39, PSČ 602 00 Brno podatelna@ochrance.cz

Pravidla pro ukončení služby

Způsoby ukončení smlouvy:

- Ze strany uživatele
 - Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí dobu předem objednaných služeb, maximálně však 7 dní. Služby, které nebyly včas odhlášeny, musí být uhrazeny.
- Ze strany poskytovatele
 - Při zániku poskytovatele
 - Jestliže Objednatel i po opětovném napomenutí hrubě porušuje povinnosti vyplývající z Vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování pečovatelské

služby.

- Jestliže Objednatel hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy (např. neplacení úhrad za poskytnuté služby delší než 3 měsíce)
- V případě opakovaného hrubého narušování důstojnosti pečovatelek, případně chování, které vede k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Uplynutím doby platnosti smlouvy
- Úmrtím uživatele

Smlouva je vždy ukončena písemně. Následně dojde k vyúčtování služeb – k vyrovnání pohledávek a závazků mezi poskytovatelem a uživatelem a k navrácení zapůjčených klíčů, které jsme si za účelem provedení služby zapůjčili od klienta

Úhrady za služby

Výše úhrady pečovatelské služby je dána aktuálním ceníkem pečovatelské služby a bude počítána podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, včetně cesty pracovníka k uživateli.

Uživatel je povinen zaplatit úhradu za jednu hodinu poskytování sociální služby (základní činnosti) v částce dle aktuálního Ceníku pečovatelských výkonů, případně fakultativních služeb. Tyto ceny jsou stanovovány na základě aktuálního znění vyhlášky MPSV.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který má být úhrada služeb zaplacená. V případě, že služba je sjednána na dobu kratší než jeden měsíc, nejpozději do 15. dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Uživatel je povinen platit úhradu v hotovosti příslušné pracovníci, která mu předloží stvrzenku s vyúčtováním, nejpozději do 5 dnů od předložení vyúčtování. V rámci Smlouvy o poskytování služby lze dohodnout i bezhotovostní úhradu.

Další doplňující informace

Charita Luhačovice poskytuje pečovatelskou službu od roku 2004, jde o církevní neziskovou organizaci poskytující služby sociálně potřebným lidem bez rozdílu.

Uživatelům nabízíme možnost zprostředkovat další služby poskytované na základě jiných oprávnění např. (půjčování zdravotních a kompenzačních pomůcek, domácí zdravotní péči).

Sklad zdravotních a kompenzačních pomůcek se nachází v suterénu budovy. Máme k dispozici polohovací postele, elektrické, klozetová křesla, sedačky do vany a sprchy, chodítka, antidekubitní matrace, antidekubitory, invalidní vozíky.

Charita zajišťuje na svém území také domácí zdravotní péči v domácnostech, v případě potřeby je možné se obrátit s žádostí na Vašeho příslušného ošetřujícího lékaře.

Pečovatelská služba v tomto regionu je náročná v souvislosti s potřebou času na dojezd k uživatelům a na spotřebu pohonných hmot. Katastrální výměra našich obcí činí 90 až 100 km² a žije zde cca 10.000 obyvatel.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Doprava a měsíční poplatek za pronájem jídelnosičů.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Kontaktním místem pečovatelské služby je Hradisko 100 v Luhačovicích. Je zde základní zázemí terénních služeb a kancelář vedoucí pečovatelek – dispečink CHPS. Další zázemí terénní pečovatelské služby se nachází na adrese Holubyho 383 v Luhačovicích pro rozvoz obědů, nachází se zde také prádelna a žehlírna.

Prostory jsou na těchto adresách:

Budova na adrese Hradisko č.p. 100 – vlastníkem budovy je Římskokatolická farnost Luhačovice, IČ:00543080. Nájemní smlouva je uzavřena s Římskokatolickou farností v Luhačovicích od 1. 8. 2004 na dobu neurčitou, jako dlouhodobý pronájem. Projekt je realizován v 1. patře budovy Charity Luhačovice.

Dispečink CHPS: popis místa – kancelář ředitele a účetní 18m², sociálního pracovníka 7,5m², kancelář vedoucí pečovatelek 12m², denní místnost personálu a sklad zdravotnického materiálu 14m², kuchyňka 7,5m² WC+sprcha pro personál 3m², kancelář pečovatelek 40m² se nachází ve 2.patře. Do budovy je umožněn bezbariérový přístup, službu lze dojednat i v těchto bezbariérových prostorech.

Terénní služba je poskytována v terénu – v domácnostech uživatelů.

Další zázemí se nachází v budově na adrese Holubyho č.p. 383 Luhačovice, vlastníkem budovy je Město Luhačovice, IČ: 00284165. Nájemní smlouva je uzavřena s Městem Luhačovice od 1. 1.2006 na dobu neurčitou, je zde dlouhodobý předpoklad využívání prostor. Projekt je realizován ve druhém patře budovy.

Zázemí pečovatelské služby. Popis místa – 3 místnosti (kancelář, kuchyňka, žehlírna a prádelna) o celkové rozloze 42m².

Pro potřeby poskytování pečovatelské služby je využíváno 7 vozidel –2x Škoda Fabia, 2x Škoda Citigou, 2x Renault Kangoo 1x Citroen Berlingoo. V rámci poskytování pečovatelské služby máme k dispozici cca 200 termojídelnosičů pro rozvoz obědů.

Datum aktualizace: 28. 7. 2022

Zpracovala: Bc. Vratislavská Františka, DiS.