

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

- Respekt
- Individuální přístup
- Uplatňování křesťanských hodnot

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce o službu nebo jeho blízká osoba kontaktuje pečovatelskou službu.

Pracovník, který je pověřen jednáním se zájemcem o službu je sociální pracovník. Sociální pracovník předává **žádost**, kterou zájemce vyplní a domluví **osobní jednání** se zájemcem o službu, jestliže je kontaktován telefonicky či blízkou osobou zájemce.

Při osobním jednání se zájemcem o službu zjišťuje

- jeho nepříznivou situaci
- zda spadá zájemce do cílové skupiny služby
- s čím potřebuje zájemce pomoci, které činnosti péče o svou osobu nezvládá nebo je zvládá jen s velkými obtížemi,
- zda požaduje poskytovat službu v provozní době.

O přijetí zájemce do pečovatelské služby rozhoduje sociální pracovník, který oznámí zájemci rozhodnutí.

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby:

Sociální pracovník vysvětlí zájemci při osobní schůzce podmínky smluvního ujednání:

- dohodnuté časy poskytování služby
- rozsah a způsoby poskytované služby dle základních činností **formou individuálního plánu:**
- ceník pečovatelských úkonů a pravidla

V rámci individuálního plánu ujedná další individuální podmínky poskytování pečovatelské služby (např. způsob vstupu pracovníků, způsob úhrady, jak má informovat, když bude potřebovat změnu...aj.)

Po podpisu smlouvy sociální pracovník předává informace pracovníkům v sociálních službách tak, aby mohli službu konat **profesionálně, spolehlivě, bezpečně a s ohledem na vůli nového klienta.**

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Pečovatelská služba je poskytována dle dohodnutého rozsahu a způsobu poskytované služby formou individuálního plánu klienta.

Činnosti dle aktuálního znění Zákona o sociálních službách a aktuální prováděcí vyhlášky MPSV:

- Pomoc při zvládnání 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

- **Pomoc při zvládnání 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, doprava, měsíční poplatek za pronájem jídlonosiče. Pokud je zájem, můžeme poskytnout či zprostředkovat duchovní podporu.

Pravidla poskytování služby

Vnitřní pravidla pečovatelské služby jsou součástí Smlouvy, klient svým podpisem stvrzuje, že byl s pravidly seznámen, a že jim porozuměl. Tímto úkonem se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

Metody práce

Poskytování pečovatelské služby vychází z nepříznivé sociální situace klienta, jeho individuálních potřeb a přání, možností a kapacity zařízení.

Je respektována uživatelova jedinečnost, individualita a důstojnost. Dodržuje se vzájemná důvěra, partnerství, naslouchání, respekt, dostatečný časový prostor.

Pracovníci s uživatelem pravidelně přehodnocují rozsah a průběh poskytování pečovatelské služby a změny zaznamenávají do individuálního plánu uživatele.

Rozsah poskytovaných služeb pečovatelské služby:

Terénní forma:

Pracovní dny od 7:00 do 14:30 hodin. Okamžitá kapacita 7 klientů.

Pracovní dny od 14:30 do 19:30 hodin. Okamžitá kapacita 1 klient.

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

Rozvoz obědů zajišťujeme nepřetržitě po celý rok, včetně sobot, nedělí a svátků. Služba není zajišťována na Štědrý den a Nový rok.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý uživatel má právo podat stížnost, připomínku, nebo přání k rozsahu a průběhu poskytování pečovatelské služby. Informace o podávání stížností obsahují Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby.

Stížnost je možné podat:

- písemně na adresu Charita Luhačovice, Hradisko 100, 763 26 Luhačovice
- telefonicky
- ústně
- e-mailem, SMS zprávou pecovatelska@luhacovice.charita.cz, socialni@luhacovice.charita.cz, reditel@luhacovice.charita.cz
- vhozením do schránek na stížnosti, podněty, připomínky (týká se i anonymních stížností) umístěných v budově vedle kanceláře ředitele a na budově Charity Luhačovice.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby lze podat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- Vedoucí pečovatelské služby
tel.: 577 132 359, mob.:603 764 921, pecovatelska@luhacovice.charita.cz
- Sociální pracovník
tel.: 277 132 359, mob.:604 148 416, socialni@luhacovice.charita.cz
- Řediteli Charity Luhačovice
tel.: 577 132 355, mob.: 731 402 043, reditel@luhacovice.charita.cz
- Ředitel arcidiecézní Charity Olomouc, 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, arcibol@arcibol.cz

Termíny vyřízení stížností, přání a připomínek:

Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele písemně o řešení stížnosti:

- základní vyrozumění o vyřízení stížnosti, přání nebo připomínky (do 5 pracovních dnů po obdržení)
- maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů.

V případě anonymních stížností bude výsledek řešení zveřejněn na webových stránkách www.luhacovice.charita.cz a na nástěnce před budovou Charity Luhačovice po dobu 30 dní.

V případě písemného podání přání či stížnosti, je tato stížnost vyrozuměna písemně. Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí sociální služby. Jestliže je stížnost podána na vedoucí, je stížnost předána dle posloupnosti nadřízenému pracovníkovi. Není přípustné, aby stížnost vyřizoval ten, na něhož je stěžováno.

Seznam nezávislých orgánů a institucí

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Veřejný ochránce práv**, kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz, web: www.ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha – Smíchov, <http://www.helcom.cz>, tel.: 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz
- **Krajský úřad Zlínského kraje**, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111, e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz
- **Okresní soud Zlín**, Dlouhé díly 351, 763 02 Zlín - Louky, tel.: 577 171 111

Informační linka a linka důvěry pro seniory, tel.: 800 200 007

Pravidla pro ukončení služby

Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 14 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby,
- b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi Uživateli.

Smlouva může být ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 180 dní.

Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

Následně dojde k vyúčtování služeb – k vyrovnání pohledávek a závazků mezi poskytovatelem a uživatelem a k navrácení zapůjčených klíčů.

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.

Vyúčtování úkonů pečovatelské služby bude probíhat podle skutečně spotřebovaného času, tj. účtován je skutečný čas začínající vstupem pečovatelky do domácnosti klienta a končící jejím odchodem po provedení úkonu.

Poskytovatel předloží uživateli vyúčtování nejpozději **do 15. dne kalendářního měsíce** následujícího po měsíci, za který má být úhrada služeb zaplacená. Objednatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti příslušné pracovníci, která mu předloží stvrzenku s vyúčtováním, **nejpozději do 5 dnů od předložení vyúčtování**. V případě, že se tak Objednatel a Poskytovatel dohodnou, lze hradit úhradu převodem, na účet Charity Luhačovice 191151601/0300, **jako variabilní symbol je nutné uvést ve tvaru data narození**, jinak nebude možné platbu rozlišit.

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 elektrické polohovací postele, klozetová křesla, sedačky do vany a sprchy, podpažní chodítka, pevná chodítka, antidekubitní matrace, antidekubitory, invalidní vozíky aj.

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. Zajišťujeme službu pro celkově

8 obcí a 3 místní části. 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 žehlárna.

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. a 2. 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.

Pečovatelská služba je poskytována terénní formou 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, žehlárna 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: 15. 2. 2023

Zpracovala: Kandrnálová Aneta, DiS.