

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 osobám v nepříznivé sociální situaci v Luhačovicích a okolních obcích tak, aby měli možnost co nejdéle setrvat v přirozeném prostředí za podpory rodiny nebo pečujících osob. Pečovatelská služba poskytuje služby na základě individuálních potřeb uživatele, doplňuje a podporuje neformální péči pečujících osob. Vede je k posílení soběstačnosti a samostatnosti a podporuje uživatele ve využívání běžně dostupných veřejných služeb, k zajištění důstojného a aktivně prožitého života a udržení běžných vazeb v komunitě. Pokud má uživatel zájem, zajišťujeme také duchovní podporu. Ve vztahu k rodinám je cílem sociální služby poskytnout nezbytnou podporu a pomoc klientům tak, aby rodinní příslušníci mohli nadále pokračovat ve svých běžných činnostech např. zaměstnání.

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 pečujícím osobám, zajišťujícím péči o osobu blízkou.
- Podporovat soběstačnost v zajištění základních životních potřeb.

Cílová skupina

Služby poskytujeme osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění (včetně duševního onemocnění) nebo zdravotního postižení (fyzického, mentálního i smyslového) a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Jedná se o především o:

- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s mentálním postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se sluchovým postižením
- osoby se zdravotním postižením
- osoby se zrakovým postižením
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři

Věková struktura cílové skupiny: bez omezení věku.

Zásady poskytování sociální služby

Základní zásady poskytování pečovatelské služby

- Respekt
- Individuální přístup
- Důstojnost
- Bezpečí
- Křesťanské hodnoty

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce o službu nebo jeho blízká osoba kontaktuje pečovatelskou službu.

Základní informace podá každý pracovník pečovatelské služby. Pracovník, který je pověřen jednáním se zájemcem o službu je sociální pracovník. Sociální pracovník realizuje prvotní jednání se zájemcem a dohodne si **osobním jednáním** se zájemcem o službu, jestliže je kontaktován telefonicky či blízkou osobou zájemce.

Při osobním jednání se zájemcem o službu zjišťuje

- jeho nepříznivou sociální situaci
- zda spadá zájemce do cílové skupiny pečovatelské služby
- s čím potřebuje zájemce pomoci, které činnosti péče o svou osobu nezvládá nebo je zvládá jen s velkými obtížemi, tzn. plánovaný požadovaný rozsah a průběh poskytování pečovatelské služby.
- předpokládanou požadovanou dobu poskytování pečovatelské služby (požadované dny a dobu poskytování)

O přijetí zájemce mezi žadatele rozhoduje sociální pracovník.

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby:

Sociální pracovník vysvětlí zájemci osobně podmínky smluvního ujednání:

- dohodnutý čas poskytování služby
- požadovaný a následně oboustranně dohodnutý rozsah a průběh poskytování pečovatelské služby způsob poskytované služby dle základních činností **formou prvotního individuálního plánu:**
- ceník a pravidla poskytování pečovatelské služby

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, průběhu a způsobu poskytované služby formou individuálního plánu klienta.

Pečovatelská služba je poskytována v rozsahu činností dle aktuálního znění Zákona o sociálních službách § 46 a aktuální prováděcí vyhlášky MPSV:

- **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 dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, a doprovázení zpět, doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
- **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** – dohled, aby osoba závislá nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Poskytujeme fakultativní činnosti, doprava, pronájem jídonosiče. 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:

Pečovatelská služba je poskytována uživatelům v nepříznivé sociální situaci na základě předem dohodnutého rozsahu a průběhu služby v době 6:00 – 22:00 hod.

Terénní forma:

Pracovní dny od 6:00 do 14:30 hodin. Okamžitá kapacita 7 klientů.

Pracovní dny od 14:30 do 22:00 hodin. Okamžitá kapacita 1 klient.

Soboty, neděle a ve státní svátky je služba poskytována od 6:00 do 22:00 hodin.

Okamžitá kapacita 1 klient.

Okamžitá kapacita je ovlivňována aktuálním person. zajištěním poskytované služby.

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,
PŠČ 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380, acho@charita.cz
- Arcibiskup arcidiecéze Olomouc Arcibiskupství olomoucké Wurmova 562/9,
PŠČ 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, arcibol@arcibol.cz

Termíny vyřizování 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

Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně 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 od 30 dnů od data splatnosti.
- b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, případně již službu nepotřebuje,
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

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

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

Smlouva automaticky zaniká, pokud Uživatel nevyužil službu po dobu delší než 90 dní a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po uplynutí doby 90 dní, ve kterém služba využita nebyla.

Smlouva dále zaniká dnem úmrtí Uživatele.

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

Úhrady za služby

Výše úhrady nabízených činností je stanovena v souladu s § 75 a § 77 Zákona a § 6 Vyhlášky a je vymezena v aktuálním platném Ceníku pečovatelské služby (dále jen Ceník), který je součástí Smlouvy – Příloha č. 1. Uživatel je s Ceníkem, platným ke dni nabytí účinnosti smlouvy předem seznámen.

Poskytovatel je oprávněn provádět v Ceníku změny, které písemně oznámí Uživateli alespoň 14 dní před nabytím účinnosti změny.

Poskytovatel je povinen předložit Uživateli písemné vyúčtování úhrady za Službu za kalendářní měsíc do 20. dne následujícího měsíce.

Výše úhrady za poskytnuté služby se počítá dle skutečně spotřebovaného času pro Uživatele. Skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění činností a úkonů v rámci jednoho setkání se skládá z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u Uživatele a času nezbytného k zajištění činností (včetně času zahrnujícího přípravu úkonů v rámci sjednaného rozsahu poskytovaných základních činností), který je proměnlivý dle individuálního průběhu poskytování sociální služby. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání.

Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli vyúčtovanou částku do 25. dne kalendářního měsíce, ve kterém obdržel vyúčtování (datum splatnosti).

Forma úhrady je předem dohodnutá s Uživatelem a je možná v hotovosti, bankovním převodem na účet Charity Luhačovice 191151601/0300, případně dle §75 odst. 2 Zákona platba bez úhrady.

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 pronájem jídlonosičů.

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 CHPS.

Další zázemí terénní pečovatelské služby se nachází na adrese Holubyho 383 v Luhačovicích.

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 ve 2. nadzemním podlaží budovy Charity Luhačovice.

Kanceláře CHPS: popis místa – kancelář ředitele 9m², kancelář sociálního pracovníka a účetní 18m², kancelář sociálního pracovníka 7,5m², kancelář vedoucí pečovatelek a jednací místnost 12m², denní místnost personálu a sklad zdravotnického materiálu 14m², kuchyňka 7,5m² WC + sprcha pro personál 3m², kancelář pečovatelek 40m² kuchyňka 6m² WC + sprcha pro personál 3m² 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 Citigo, 2x Renault Kangoo, 1x Citroën Berlingo. V rámci poskytování pečovatelské služby máme k dispozici cca 200 termojídlonosičů pro rozvoz obědů.