

NÁZEV ŽADATELE/POSKYTOVATELE: Charita Vyškov**DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:** Pečovatelská služba**IDENTIFIKÁTOR SLUŽBY:** 3875926**NÁZEV ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:** ---**ADRESA ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:** Náměstí Svobody 75/34, 682 01 Vyškov-Dědice

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

I. PRŮBĚH SOCIÁLNÍ SLUŽBY

A. ÚVODNÍ PŘEDSTAVENÍ SLUŽBY

Poslání služby

Posláním Pečovatelské služby Charity Vyškov je zajistit pomoc a péči těm osobám, které to potřebují, tak aby mohly žít důstojně a co nejdéle ve svém domácím prostředí, a také pomoc rodinám s dětmi, potřebující pomoc jiné osoby.

Cíle služby

1. Osoba, která žije běžný život.
2. Osoba, která má zajištěnou péči.
3. Osoba, která má zachované vztahy, pokud na ně byla zvyklá.
4. Osoba, která má zajištěné běžné denní záležitosti.

Okruh osob (komu je služba poskytována)

Osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu:

1. věku – děti a senioři,
2. chronického onemocnění,
3. zdravotního postižení,
4. a rodinám s dítětem/děti,

jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a pokud tuto pomoc nemůže zajistit osoba blízká nebo běžně dostupná komerční služba, a které žijí na území ORP Vyškov.

Služba nemá věkové omezení.

Působnost středisek Pečovatelské služby

Pečovatelská služba Charity Vyškov je poskytována třemi středisky ve Vyškově, Rousínově, Ivanovicích na Hané, a jejich přilehlých spádových obcích (území ORP Vyškov).

Středisko Vyškov: Vyškov (Vyškov, Hamiltony, Lhota, Opatovice, Pařezovice, Rychtářov), Bohdalice-Pavlovice, Březina, Drnovice, Drysice, Hlubočany, Hoštice-Heroltice, Hvězdlice, Ježkovice, Kozlany, Krásensko, Křižanovice u Vyškova, Kučerov, Luleč, Lysovice, Nemojany, Nové Sady, Podivice, Podomí, Prusy-Boškůvky, Pustiměř, Račice-Pístovice, Radslavice, Rostěnice-Zvonovice, Ruprechtov, Studnice, Topolany, Vážany, Zelená Hora.

Středisko Rousínov: Rousínov (Rousínov, Čechyně, Královopolské Vážany, Kroužek, Slavíkovice, Vítovice), Habrovany, Komořany, Olšany, Podbřežice, Tučapy.

Středisko Ivanovice na Hané: Ivanovice na Hané (Ivanovice na Hané, Chvalkovice na Hané), Dětkovice, Medlovice, Moravské Málkovice, Orlovice, Rybníček, Švábenice.

Forma služby

Terénní, služba se poskytuje v domácnostech uživatelů.

Provozní doba služby

7:00 – 20:00, sedm dní v týdnu.

Kapacita služby

Okamžitá kapacita služby, tedy kolika osobám je možno poskytnout službu v jeden okamžik: 12 osob.

Zásady služby

1. Individuální přístup – průběh služby u uživatele probíhá podle jeho konkrétních potřeb, přání a zvyklostí.
2. Respekt – pečovatelka ctí osobnost, zvyky i soukromí uživatele služby, bez snahy je měnit. Uživateli vždy vyká.
3. Důstojnost – pečovatelka přistupuje ke všem uživatelům služby stejně v tom smyslu, že hodnotu každého člověka odvozuje od jeho lidství a jedná s ním ohleduplným a zdvořilým způsobem.
4. Partnerský přístup – pečovatelka a uživatel spolu jednájí a komunikují jako rovný s rovným.
5. Samostatnost – pečovatelka pomáhá uživateli jen s tím, co sám nezvládá, nedělá za něj činnosti, které zvládne udělat svým tempem a způsobem sám.

Základní činnosti služby

Základní sociální poradenství

Pomoc při zvládání 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 zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Fakultativní (doplňková) činnost služby

Doprava uživatele automobilem.

B. VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

Jakéhokoliv pracovníka služby je možné kontaktovat písemně, telefonicky nebo osobně v kanceláři služby na adrese poskytovatele, případně přímo v terénu při výkonu služby. Kontaktovaný pracovník předává informace o zájemci vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi služby, který se poté dohodne se zájemcem na dalším postupu jednání.

Sociální pracovník poté telefonicky a osobně jedná se zájemcem o službu. Snaží se zjistit, zda zájemce spadá do okruhu osob, zda skutečně potřebuje tuto sociální službu a v čem spočívá jeho nepříznivá sociální situace. Zároveň poskytuje informace o službě, případně o dalších službách, sociálních

dávkách a pomůckách, které by přicházely v zájemcově situaci do úvahy, a o dalších možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace (základní sociální poradenství). Dle potřeby se tato fáze opakuje i vícekrát.

Pokud se ukáže, že situace zájemce je odůvodněná pro poskytnutí pečovatelské služby, směřuje další jednání k sociálnímu šetření v místě bydliště zájemce, případně tam, kde zájemce dočasně pobývá (např. nemocnice, odlehčovací služba, ubytovna atd.). Sociálního šetření se účastní sociální pracovník a koordinátorka. V rámci sociálního šetření dochází k popisu nepříznivé sociální situace zájemce (sociální anamnéza). Kromě zájemce se mohou zúčastnit jednání i rodinní příslušníci zájemce, případně další osoby, u kterých si to zájemce přeje. Pokud má zájemce soudem omezenou svéprávnost k jednání či uzavření smlouvy, účastní se jednání jeho zákonný zástupce. Ve všech fázích jednání se zájemcem komunikujeme způsobem, který zájemci umožňuje rozumět obsahu sdělovaných informací a obsahu jednání.

Pokud se během sociálního šetření potvrdí, že zájemce se nachází v nepříznivé sociální situaci, kterou by mohl zcela či částečně řešit/vyřešit využíváním pečovatelské služby, směřuje celé další jednání se zájemcem k uzavření smlouvy. Zájemce je informován o možnostech a podmínkách poskytování pečovatelské služby, zároveň s ním projednáváme jeho požadavky, očekávání a osobní cíle. Vzájemným průnikem dospíváme k první podobě naší spolupráce. Při tomto jednání předáváme zájemci s vysvětlením následující dokumenty: vzor *Smlouvy* s přílohami (*Ceník, Pravidla Pečovatelské služby, Informace o podávání stížností, Informovanost o zpracování osobních údajů*), malý leták služby, vizitka vedoucího služby, *I.C.E. karta* (tzv. seniorská obálka), *Nouzové a havarijní situace – pro uživatele*.

Na základě jednání se zájemcem vytvoří sociální pracovník první, tzv. vstupní *Individuální plán*, v kterém je zachycen popis průběhu služby (poskytované úkony, čas a místo poskytování služby).

Následně sociální pracovník nachystá *Smlouvu* s přílohami (*Ceník, Pravidla Pečovatelské služby, Informace o podávání stížností, Informovanost o zpracování osobních údajů*), vstupní *Individuální plán* a seznam kontaktů na pečovatelky. V případě zapůjčení klíčů od bytu či domu i *Smlouvu o výpůjčce*. Podpisem smlouvy, který probíhá většinou na začátku první návštěvy pečovatelky, se zájemce stává uživatelem pečovatelské služby.

Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy se zájemcem

1. Zájemce nepatří do okruhu osob, kterým je služba poskytována.
2. Zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme.
3. Nedostatečná kapacita služby.
4. Došlo k ukončení služby ze strany poskytovatele z důvodu porušování vzájemně dohodnutých pravidel a doba od tohoto ukončení nepřesáhla šest měsíců.

C. METODY PRÁCE S UŽIVATELEM

Základem je individuální případová práce s uživatelem, na které se podílí pověřená pracovníce (tzv. klíčový pracovník – pečovatelka, která má uživatele primárně na starost), ostatní pečovatelky a sociální pracovník. Základní metodou vzájemné (spolu)práce je rozhovor, dále pozorování a studium

dokumentace (*Individuální plán* uživatele, průběžné záznamy z návštěv u uživatele v *Záznamovém archu*).

Využíváme i týmovou případovou práci, na které se podílí všechny pečovatelky a sociální pracovník. Probíhá na ranních mini poradách a na pravidelných poradách pečovatelské služby.

Využíváme i zkušeností a poznatků rodinných příslušníků či přátel uživatelů, hlavně v těch případech, kdy se na péči také podílejí, vyjma těch případů, kdy s tím uživatel vyjádřil nesouhlas.

Základní zásadou poskytování služby je individuální plánování průběhu poskytování služby, kdy se snažíme průběh této služby tzv. „šít na míru“ každému uživateli. Jde o to, že se snažíme skloubit naše pracovní postupy s potřebami, přáními a zvyklostmi konkrétního uživatele. Zároveň využíváme informace o zjištěné nepříznivé sociální situaci uživatele a celé poskytování služby směřujeme k jejímu řešení.

D. ZPŮSOB, JAKÝM JSOU UŽIVATELÉ ZAPOJENI DO ROZHODOVÁNÍ O VYUŽITÍ SLUŽBY

Každý uživatel je zapojen do rozhodování primárně skrze proces individuálního plánování, kdy podoba a průběh služby je výsledkem pravidelného domlouvání se mezi uživatelem a naší službou. Sjednaná podoba spolupráce je zachycena v *Individuálním plánu* uživatele, který se aktualizuje každé čtyři měsíce a v případě podstatných změn ihned. Každá návštěva u uživatele tedy vychází z předem dojednané podoby spolupráce o průběhu poskytování služby, zároveň se ale snažíme být vnímaví ke konkrétní situaci a drobným změnám každého jednotlivého setkání a být připraveni k přijatelné změně, modifikaci, v rámci každé návštěvy.

E. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

Každý uživatel je seznámen s možností a způsobem podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Tato problematika je zachycena v příloze smlouvy *Informace o podávání stížností*. Stížnost může uživatel podat ústně, písemně, telefonicky i elektronicky. Stížnost může podat osobně, anebo prostřednictvím jiné osoby (rodinný příslušník, známý, pečovatelka, opatrovník atd.). Stížnost lze podat i anonymně.

Stížnosti se vyřizují co nejdříve, krajní lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od obdržení stížnosti. V naléhavých případech se situace řeší ihned. Odpověď na stížnost se dává stěžovateli písemně. Stížnosti se evidují. Podání stížnosti nemá vliv na poskytování služby.

Stížnost vyřizuje vedoucí služby, případně jeho nadřízený (ředitel/ka organizace). Lze si stěžovat i u zřizovatele organizace (arcibiskup olomoucký). Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti si lze stěžovat u nezávislých orgánů: Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje (registrující orgán), Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), Veřejný ochránce práv (ombudsman).

F. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

1. Porušování vnitřních *Pravidel Pečovatelské služby* – výpovědní lhůta 1 měsíc.
2. Uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 6 měsíců (doba hospitalizace se do této lhůty nezapočítává) – výpovědní lhůta 1 měsíc.
3. Uživatel vzhledem ke změně svého zdravotního stavu potřebuje jinou formu sociální služby nebo jinou (zdravotní) službu – pomoc se zprostředkováním jiné služby.
4. Ukončení činnosti poskytovatele nebo z důvodu ukončení či omezení činnosti pečovatelské služby na daném území – výpovědní lhůta 2 měsíce.
5. Úplné nebo částečné dosažení osobního cíle uživatele, kdy k dalšímu řešení nepříznivé sociální situace již není pečovatelská služba vhodná, anebo nepříznivá sociální situace již pominula či byla vyřešena – výpovědní lhůta 1 měsíc.
6. Odstěhování uživatele mimo regionální působnost služby, odchod uživatele do pobytové služby – ukončení poskytování služby ke dni odstěhování.
7. Fyzická agresivita, násilí či obtěžování se sexuálním podtextem ze strany uživatele (s přihlédnutím k aktuálnímu zdravotnímu stavu) či ze strany jiných osob žijících ve společné domácnosti – výpovědní lhůta může být zkrácena až na 1 kalendářní den.
8. Opakovaná verbální agrese ze strany uživatele (s přihlédnutím k aktuálnímu zdravotnímu stavu) či ze strany jiných osob žijících ve společné domácnosti – výpovědní lhůta může být zkrácena až na 1 kalendářní den.
9. Smlouva zaniká vzájemnou dohodou obou smluvních stran.
10. Smlouva zaniká také úmrtím uživatele.

G. SPOLUÚČAST UŽIVATELE NA SLUŽBĚ

- Finanční spoluúčast: Základní činnosti služby jsou hrazené. Výše úhrad je uvedena v aktuálním *Ceníku Pečovatelské služby*. Výše veškerých úhrad je v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Fakultativní činnost/i: Výše úhrad je uvedena v aktuálním *Ceníku Pečovatelské služby*.
- Individuální plánování: Individuální plánování průběhu služby společně s uživatelem při naplňování standardu kvality č. 5.
- Podávání stížností, námětů a připomínek: Využívání podnětů od uživatelů při naplňování standardu kvality č. 7.
- Zvyšování kvality služby a její hodnocení: Spolupráce s uživateli při naplňování standardu kvality č. 15.

II. MATERIÁLNĚ-TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pečovatelská služba Charity Vyškov se poskytuje pouze v terénní formě, v domácnostech uživatelů. Vhodné a bezpečné prostředí pro pečovatelky se snažíme spolu s budoucím uživatelem a jeho rodinou vytvořit již před začátkem poskytování služby (návrhy a rady ohledně uspořádání a vybavení domácnosti) za pokud možno minimálního narušování podoby domácnosti uživatele. Stejně tak navrhujeme a doporučujeme vhodné kompenzační pomůcky.

Při výkonu služby používají pečovatelky příslušné OOPP: jednorázové rukavice (nitrilové, vinylové), dezinfekci na ruce, jednorázové návleky na obuv, respirátory (třídy FFP2); v případě potřeby i jednorázový ochranný oblek, ochranný obličejový štít, jednorázové igelitové pytle na infekční odpad. Pečovatelky si do domácnosti uživatelů dováží a používají: nafukovací bazénky na mytí hlavy, kluzné podložky na polohování. V případě potřeby máme i přesouvací podložku a pás na přesun.

V terénu používají pro přesun osobní auta s tím, že každá pečovatelka má přiděleno jedno auto. Na přepravu jídlonosičů používají plastové přepravky. Dále má každá pečovatelka přidělený pracovní notebook a mobilní telefon.

Administrativní zázemí tvoří kancelář ve Vyškově, Rousínově a Ivanovicích na Hané, které jsou zároveň i kontaktními místy služby.

- Pobočka Vyškov: Náměstí Svobody 75/34, 682 01 Vyškov
- Pobočka Rousínov: Louky 1156/1, 683 01 Rousínov
- Pobočka Ivanovice na Hané: Mlýnská 801/33, 683 23 Ivanovice na Hané
- Pobočka Vyškov – zázemí: kancelář, kuchyňka, WC, koupelna s pračkou na praní osobního a ložního prádla uživatelů, sklad OOPP.
- Pobočka Rousínov – zázemí: kancelář, WC.
- Pobočka Ivanovice na Hané – zázemí: kancelář, koupelna, WC, sklad.

Datum vyhotovení dokumentu: 21. 1. 2022

Vyhotovil: Mgr. Petr Kvapil

Aktualizace dokumentu: 31. 7. 2024

Vyhotovil: Mgr. Petr Kvapil