

INFORMACE O CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ TŘEBÍČ

Středisko sv. Zdislavy

Charitní pečovatelská služba Třebíč

Nad Zámkem 7, Třebíč, 674 01

Email: chps@trebic.charita.cz

Koordinátorka služby:

Mgr. Zdeňka Martenková, tel. 733 691 520

Sociální pracovnice:

Třebíč a okolí:

Bc. Zdeňka Filová, tel. 730 547 373

Bc. Hana Dvořáková, DiS., tel. 731 671 964

Náměšť nad Oslavou, Hrotovice a okolí:

Bc. Lenka Chalupová, tel. 739 390 937

Pro prvotní kontakt je nutné se na schůzku v kanceláři s pracovníkem služby předem domluvit. Nejlépe telefonicky, minimálně den dopředu. Jedná se o terénní službu poskytovanou v domácím prostředí uživatelů a koordinátor ani sociální pracovník nemusí být v kanceláři přítomen.

Čas pro domlouvání služby – **pracovní dny 8 – 15.00 hod.**

V případě potřeby je možné sjednat schůzku s pracovníky také na odloučených pracovištích služby:

Pracoviště HROTOVICE

Dům s byty zvláštního určení

F. B. Zvěřiny 217

675 55 Hrotovice

Pracoviště NÁMĚŠŤ NAD OSLAVOU

Penzion (přízemí)

Husova 947

675 71 Náměšť nad Oslavou

1. Základní údaje o službě

Poslání služby

Posláním služby je poskytovat pomoc a podporu dospělým osobám a seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního stavu. Služba se snaží o to, aby tito lidé mohli žít doma. Doma tam, kde jsou rádi, kde to znají, kde je jim dobře.

Cíle služby

1. Pomáhat uživateli v době, kdy žije v domácím prostředí a nastavovat péči podle jeho potřeb.
2. Poskytovat službu odborně a kompetentně.
3. Informovat veřejnost a potencionální zájemce o službě a možnostech jejího využití.

Komu je služba určena – cílová skupina

Služba je poskytována dospělým osobám starším 19 let a seniorům se sníženou soběstačností, kteří potřebují pomoc druhé osoby při péči o sebe a o svou domácnost a při kontaktu s vnějším prostředím a o něž se nemůže postarat blízká osoba. Snížená soběstačnost vzniká kvůli věku, zdravotnímu stavu, chronickému onemocnění nebo postižení. Těmto osobám hrozí, že nebudou moci žít ve svém domácím prostředí a ztratí přirozené vazby na své okolí.

Věková kategorie uživatelů:

- mladí dospělí (19 – 26 let)
- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Místo a čas poskytování služby

Služba je poskytována občanům na území okresu Třebíč.

Terénní služba je poskytována převážně v domácnostech uživatelů (specifikace místa dle dohody s uživatelem). Je poskytována denně v časovém intervalu mezi 6 – 21 hodinou.

Ambulantní služba je poskytována v pracovních dnech od 7 hod do 14.30 hod, a to pouze po předchozí domluvě termínu služby. Je poskytována v prostorách poskytovatele (bezbariérové prostory pro osobní hygienu) v domech s byty zvláštního určení: Koutkova 213 a Myslbekova 594 Třebíč. F.B.Zvěřiny 217, Hrotovice.

Důvody pro neposkytnutí služby

- Zájemce žádá o službu, kterou poskytovatel neposkytuje (např. ošetrovatelskou péči).
- Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby.
- Zájemce o službu nesplňuje podmínku okruhu oprávněných osob (nespadá do cílové skupiny).
- Zájemce žádá opět o službu, která mu byla vypovězena z důvodu hrubého porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a o službu žádá ve lhůtě kratší než 6 měsíců od vypovězení smlouvy.

Zásady

- **poskytování služby podle konkrétních potřeb jedince** – uživateli jsou nabízeny služby podle jeho potřeb, nejsou mu vnucovány služby, které využívat nechce.
- **podporování uživatele v soběstačnosti** – pracovníci vytváří podmínky pro to, aby uživatel mohl sám dělat činnosti, které zvládne.
- **shromažďování pouze nezbytně nutných informací** – pracovníci shromažďují o uživateli pouze ty informace, které jsou potřebné pro poskytování služby.
- **respektování lidské důstojnosti uživatelů služby** – pracovníci přistupují ke každému uživateli služby s úctou a trpělivostí, s ohledem na jeho zdravotní stav a věk.

- **podporování a rozvíjení přirozených vazeb** – pracovníci podporují uživatele v aktivitách, které vedou k zachování a rozvíjení vztahů s vrstevníky, sousedy, přáteli, rodinou.

Kapacita služby

Maximální okamžitá kapacita terénní formy poskytování služby je 18 uživatelů.

Maximální okamžitá kapacita ambulantní formy poskytování služby jsou 3 uživatelé.

Obsah služby

Pečovatelská služba je registrována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 40). Služba zahrnuje dle vyhlášky 505/2006 Sb., § 6 tyto **základní činnosti**:

- a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 1. pomoc při úkonech osobní hygieny
 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 3. pomoc při použití WC
- c) pomoc při poskytování stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
 1. pomoc při přípravě jídla a pití
 2. příprava a podání jídla a pití
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:
 1. běžný úklid a údržba domácnosti
 2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklid po malování
 3. donáška vody
 4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
 5. běžné nákupy a pochůzky
 6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
 7. praní a žehlení prádla, případně jeho drobné opravy
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 1. doprovázení dospělých do školy a školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
 1. dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Skutečná potřeba konkrétních úkonů u jednotlivých uživatelů, celkový počet hodin a celkový harmonogram služby je zcela individuální a je výsledkem dohody uživatele s poskytovatelem služby. Vychází z potřeby uživatele a aktuálních kapacitních možností služby. Každý úkon je prováděn dle metodických postupů služby a zároveň dle individuálních

potřeb a situace uživatele. Konkrétní způsob poskytnutí služby uživateli je popsán v individuálním plánu uživatele. S tím jsou všichni pracovníci poskytující péči u daného uživatele seznámeni.

Uživatel, kterému služba poskytuje některou ze základních činností, může v případě potřeby využít také doplňkové činnosti – tzv. **fakultativní služby**, které bezprostředně souvisejí s poskytováním základních služeb.

Služba dále poskytuje **základní sociální poradenství**.

Služba je poskytována pouze v českém jazyce.

Služba neposkytuje nepřetržitou (celodenní) péči.

Služba nemůže být poskytována v prostředí, které ohrožuje život a zdraví pracovníků (agresivní zvíře v domácnosti, nevhodné hygienické podmínky v domácnosti, osoba, která je agresivní, pod vlivem omamných látek apod.).

Služba nepracuje na úrovni jiných komerčních služeb (např. úklidové firmy, taxi služba).

2. Jednání se zájemcem o službu

Osoba, která má zájem o poskytování pečovatelské služby, může oslovit poskytovatele osobně, telefonicky nebo písemně. Sociální pracovník služby s ní následně domluví osobní jednání v domácnosti, kde má být služba poskytována. Při této návštěvě jsou zájemci srozumitelnou formou předány veškeré informace o službě, o možnostech a podmínkách využívání a o úhradách za službu. Dále je poskytnuto základní sociální poradenství o možnosti požádat o příspěvek na péči a o možnostech využití ostatních navazujících sociálních i zdravotních služeb. Během schůzky sociální pracovník zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny, je v nepříznivé sociální situaci, zda je služba pro zájemce vhodná, jaká jsou jeho očekávání a zda mu služba může pomoci při řešení jeho situace.

Sociální pracovník provede záznam z jednání se zájemcem o službu, který obsahuje záznam sociálního šetření a předběžně domluvený průběh a rozsah služby, požadované úkony a termín zahájení služby.

Na přání zájemce mohou být na schůzce přítomny další osoby – rodina, přátelé apod.

3. Smlouva o poskytování služby

Pokud se zájemce rozhodne pro využívání pečovatelské služby, musí s poskytovatelem uzavřít písemnou Smlouvu o poskytování služeb Charitní pečovatelské služby Třebíč.

Při osobním jednání sociální pracovník vysvětlí zájemci veškeré náležitosti smlouvy. Po podpisu smlouvy se zájemce stává uživatelem služby. Smlouvu dostává každá ze zúčastněných stran.

Obsahem smlouvy je:

- Druh a forma sociální služby
- Rozsah poskytování sociální služby (sjednané úkony)
- Místo a čas poskytování služby
- Výše a způsob úhrady
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování služby
- Doba platnosti smlouvy a ukončení poskytování sociální služby.

Přílohami smlouvy jsou Vnitřní pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Třebíč a Ceník.

4. Personální zajištění služby

Službu uživateli poskytují pracovníci, kteří jsou v pracovně právním vztahu k poskytovateli a splňují kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách.

Koordinátor – sociální pracovník

- zodpovídá za odborné, personální, provozní a ekonomické řízení služby a za kvalitu služby
- propaguje službu na veřejnosti – komunikuje s médii, s obecními úřady a ostatními úřady státní správy, případně s dalšími institucemi z oblasti sociální a zdravotní péče
- jedná se zájemcem o službu, vykonává sociální šetření, vyřizuje sepsání smluv s uživatelem

- pomáhá uživatelům při vyřizování sociálních potřeb, poskytuje sociálně právní poradenství (např. při vyřizování příspěvku na péči), pomáhá při řešení nepříznivé sociální situace uživatele

Sociální pracovník

- jedná se zájemcem o službu, vykonává sociální šetření, vyřizuje sepsání smluv s uživatelem
- vede proces nastavení služby podle potřeb a cílů uživatelů služby, s uživatelem individuálně plánuje a přehodnocuje plán ve spolupráci s pečovatelkami
- pomáhá uživatelům při vyřizování sociálních potřeb, poskytuje sociálně právní poradenství (např. při vyřizování příspěvku na péči), pomáhá při řešení nepříznivé sociální situace uživatele
- je zodpovědný za odbornost a kvalitu poskytované péče, za odborný přístup pečovatelek k uživatelům služby, za provádění pečovatelské služby dle platných pravidel služby a dle potřeb uživatelů, za vedení dokumentace služby

Pracovník v sociálních službách – pečovatelka

- vykonává kvalifikovanou pečovatelskou práci u uživatelů služby v rámci sjednaných úkonů na základě smlouvy poskytovatele s uživatelem
- zpracovává dokumentaci služby týkající se uživatele – Průběh služby
- s uživatelem individuálně plánuje a přehodnocuje plán péče ve spolupráci se sociálním pracovníkem

Všichni pracovníci Charitní pečovatelské služby jednají v souladu s Etickým kodexem Charity ČR, dodržují pravidla služby, metodické postupy, hygienické a bezpečnostní předpisy. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o uživatelích a poskytované službě a mlčenlivostí o interních záležitostech organizace.

5. Podávání stížností

Vyjádřit svou nespokojenost týkající se poskytování služby připomínkou či stížností může zájemce o službu, její uživatel, rodinní příslušníci dotčené osoby, případně další osoby. Charitní pečovatelská služba Třebíč si vyhrazuje právo nezabývat se připomínkou či stížností, která nesouvisí s poskytováním služeb.

Podnět, připomínka – Podnět je vyjádřením potřeby změny, která vede ke zlepšení služby. Jde o tzv., požadavek, návrh na změnu nebo připomínku, kterou podávající nechce řešit oficiální cestou jako stížnost. Podání podnětu může být ústní či písemné, zabývá se jim pověřený pracovník bez zbytečného odkladu.

Stížnost – Jakékoli vyjádření nespokojenosti na kvalitu poskytované služby, tzn. nespokojenost s kvalitou péče nebo s postupem či jednáním pracovníka, nastavením provozních záležitostí.

a) Kdo může stížnost podávat

- kdokoli - zájemce, uživatel, ale i kdokoli jiný
- zástupce, kterého si zvolil zájemce či uživatel pro podání a vyřizování stížnosti či připomínky
- pracovník Charitní pečovatelské služby Třebíč v zájmu uživatele svým jménem
- stěžovatel může stížnost podat anonymně

b) Forma a podání stížností a připomínek

Ústní – Stížnost nebo připomínku může dotyčná osoba podat u kteréhokoli pracovníka služby. Pracovník stížnost zaeviduje a předá k řešení pověřené osobě.

Telefonická – Stížnost nebo připomínku může zájemce či uživatel podat na tel. koordinátora služby: 733 691 520 v době od 8 do 15 hod v pondělí až pátek.

Písemná:

- E-mail – Stížnost nebo připomínku lze zaslat na e-mail: chps@trebic.charita.cz
- Poštou, vhozením do schránky – na adresu Charitní pečovatelské služby Třebíč, Demlova 890, Třebíč.
- Předáním kterémukoliv pracovníkovi služby

Anonymní podání stížnosti:

- Stěžovatel může využít možnosti podat stížnost anonymně.

c) Lhůty pro vyřizování stížnosti

Podanou stížností na pracovníky či způsob a kvalitu poskytování služby se zabývá koordinátor služby, v případě stížnosti na koordinátora služby ji řeší jeho nadřízený.

K podaným stížnostem se přistupuje individuálně a postupy řešení jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Doba vyřízení stížnosti činí maximálně 30 dnů od převzetí stížnosti, adresát stížnosti je vyrozuměn písemně. V případě anonymního podání stížnosti je výsledek řešení vyvěšen po dobu 14 dnů na veřejně přístupné místo – nástěnka poskytovatele, webové stránky poskytovatele.

Pokud poskytovatel není ze závažných důvodů schopen lhůtu dodržet, je povinen nejpozději do 30 dnů od data přijetí zaslat písemné vyjádření o průběhu řešení stížnosti a o důvodu, proč nebyla stížnost doposud dořešena s uvedením předpokládaného termínu konečného řešení stížnosti.

d) Možnosti odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Lhůta pro odvolání proti vyjádření k řešené stížnosti je 15 dní od doručení vyjádření.

Ke komu lze podat odvolání:

- *Na stížnost vyřešenou koordinátorem služby:*
K rukám vedoucí Střediska sv. Zdislavy, Mgr. Helena Pavelková, MBA, tel. 776 106 782
email: helena.pavelkova@trebic.charita.cz
- *Na stížnost vyřešenou vedoucím pracovníkem střediska:*
K rukám ředitelky Oblastní charity Třebíč, Bc. Eva Hanáková, L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč, tel.: 733 670 166
e-mail: eva.hanakova@trebic.charita.cz
- *Na stížnost vyřešenou ředitelkou Oblastní charity Třebíč:*
K rukám ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Pavel Kolmačka, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00, Brno
e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- *Další instituce, kam je možné se obrátit:*
Zřizovatel Biskupství brněnské, Petrov 269/8, 602 00, Brno, e-mail: brno@biskupstvi.cz
nebo
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00, Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz