

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Oblastní charita Uherský Brod</b>
<b>Druh služby</b>	<b>Pečovatelská služba</b>
<b>Identifikátor</b>	<b>9716717</b>
<b>Forma služby</b>	<b>terénní</b>
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	<b>Pečovatelská služba Dolní Němčí Školní 888, 687 62 Dolní Němčí</b>

### *Poslání*

Posláním terénní Pečovatelské služby Dolní Němčí (dále jen PS DN) je poskytnout individuální pomoc a podporu osobám v domácnosti žijícím v obci Dolní Němčí, které mají dočasně nebo trvale sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž aktuální situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba (dále jen PS) podporuje uživatele, aby mohli i v nepříznivých životních situacích spojených se stářím, nemocí či zdravotním postižením zůstat ve svém domácím prostředí, žít důstojně a zapojovat se do běžného života společnosti.

Službou se snažíme:

- zabránit sociálnímu vyloučení
- dle možností zapojit do spolupráce i rodinu
- podporovat uživatele v soběstačnosti

Cílem PS v DN je prostřednictvím odborně poskytnutých úkonů kvalifikovanými pracovníky zamezit trvalému umístění uživatele v pobytovém zařízení. Podporujeme kontakty s rodinou a přáteli tak, aby u uživatelů nedocházelo k přetřhání přirozených sociálních vazeb.

### Negativní vymezení

Pečovatelská služba nezajišťuje:

- komplexní péči uživatelům, jejichž situace vyžaduje pobyt ve zdravotnickém nebo pobytovém zařízení
- služby, které může zajistit pouze zdravotnický personál
- fakultativní úkony poskytujeme pouze v případě, že uživatel odebírá i základní úkony PS dle zák. č. 108/2006 Sb.

### *Cílová skupina*

Cílovou skupinou služby jsou senioři, osoby s chronickým onemocněním, osoby s tělesným a zdravotním postižením žijící v Dolním Němčí, kteří potřebují pomoc druhé osoby v oblasti osobní péče a péče o domácnost a nemají možnost si pomoc a podporu plně zabezpečit z vlastních zdrojů. Služba je poskytována v nepřetržitém provozu osobám od 19 let bez horní hranice věku.

### Negativní vymezení

Pečovatelskou službu neposkytujeme:

- osobám s psychickými poruchami, s poruchou chování s agresivními projevy, s psychiatrickou diagnózou, které nejsou pod dohledem odborníka a potřebují

- komplexní a odbornou péči, kterou PS v DN není schopna poskytnout
- osobám s těžkým a hlubokým stupněm mentálního postižení
  - osobám s hlubokou stařeckou demencí, které potřebují komplexní a odbornou péči

### *Zásady poskytování sociální služby*

- Křesťanské vnímání hodnoty každé osoby, jeho jedinečnosti a svobody

Podporujeme duchovní potřeby uživatele: Za spolupráce s místním knězem a uživateli pečovatelské služby jsme v místním domě s chráněnými byty vybudovali kapli, která je přístupna nejen obyvatelům domu s chráněnými byty (dále jen DCHB), ale všem obyvatelům v Dolním Němčí. Pravidelně jsou zde 1 x měsíčně slouženy mše svaté. Dále pokud uživatel PS požádá o duchovní podporu, zkontaktujeme osoby, které uživateli duchovní potřeby zprostředkují. Toto předpokládá již forma organizace, neboť se jedná o organizaci církevní. Naše práce vychází z křesťanského vnímání hodnoty každé osoby, jeho jedinečnosti, svobody a důstojnosti.

- Jednání na partnerské úrovni, dobrovolnost a svobodné rozhodování uživatele

Respektujeme svobodnou volbu každého uživatele. Uživatele vnímáme jako rovnocenného partnera, v žádném případě v něm nevyvoláváme pocit podřízenosti. Jeho individuální potřeby a přání vždy respektujeme, nenutíme ho do služeb, o které nemá zájem. Uživatele se snažíme motivovat k pozitivním změnám, ale pokud nemá zájem a vykonává činnosti, které mu můžou ublížit, je to jeho rozhodnutí a za své jednání nese sám zodpovědnost i se všemi riziky.

- Spolupráce s rodinou (ve smyslu podpory v poskytování pomoci uživateli naší služby, spolupráce s rodinou při individuálním plánování u nekomunikujících uživatelů)

Pečovatelská služba rodinu informuje o typu služby a jejích cílech (většina uživatelů služby žije v DCHB a v obci je zažita představa, že jde o domov pro seniory, od toho se často odvíjí i mylná očekávání uživatelů a rodiny).

Pečovatelská služba se snaží rodinu v případě jejích zájmu zapojit do poskytování pomoci uživateli (spolupráce při poskytování pomoci, výměna informací, kombinace pomoci rodiny a služby, informace o návazných službách, informace o možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek...). Důležitá je spolupráce s rodinou při individuálním plánování zejména u nekomunikujících uživatelů a uživatelů s demencí.

- Flexibilita

Naše pečovatelská služba vždy usiluje o to, aby byli uspokojeni všichni potřební zájemci o naši službu, kteří spadají do cílové skupiny. V případě naplněné kapacity se snažíme v co nejkratším termínu navýšit počet zaměstnanců tak, abychom vyhověli všem potřebným lidem. Naplněnou kapacitu řešíme buď ve spolupráci s jinou PS Oblastní charity Uherský Brod (dočasná výpomoc zaměstnanců) nebo příjmem nového zaměstnance. Zájemce o službu je vždy informován o této skutečnosti, nástup do PS garantujeme vždy nejpozději do 1 měsíce.

Pečovatelskou službu poskytujeme všem zájemcům spadajícím do naší cílové skupiny a to včetně lidí se sluchovým či zrakovým postižením, případně duševními poruchami. V těchto případech úzce spolupracujeme s rodinou uživatele PS.

### **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

V případě zájmu o službu seznámí sociální pracovnice, vedoucí pracovnice nebo jí pověřená pracovnice zájemce s podmínkami a způsobem poskytování služby. Pokud dojde mezi poskytovatelem a zájemcem o službu k dohodě, sepisuje vedoucí nebo

sociální pracovnice se zájemcem smlouvu o poskytování sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. Vedoucí případně sociální pracovnice před podpisem smlouvy informuje zájemce o všech právech a povinnostech, které ze smlouvy vyplývají, dále je budoucí uživatel seznámen s Vnitřními pravidly služby. Péči zajišťujeme na základě individuálních potřeb uživatele.

## Popis služby

### *Naplnění základních činností ze zákona*

- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
  - Podávání jídla a pití
  - Oblékání a svlékání
  - Prostorové orientaci, samotném pohybu ve vnitřním prostoru
  - Přesunu na lůžko nebo vozík
  
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
  - Úkonech osobní hygieny
  - Základní péči o vlasy a nehty
  - Použití WC
  
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
  - Dovoz nebo donáška jídla
  - Pomoc při přípravě jídla a pití
  - Příprava a podání jídla a pití
  
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
  - Běžný úklid a údržba domácnosti
  - Údržba domácích spotřebičů
  - Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování
  - Pochůzky (např. pošta, lékárna)
  - Nákupy
  - Praní a žehlení osobního a ložního prádla
  
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Pracovníci doprovází uživatele k lékaři, na úřady, na nákupy, na kulturní a společenské akce, do provozoven veřejných služeb a zpět apod.

### *Pravidla poskytování služby*

S vnitřními pravidly PS Dolní Němčí jsou seznamováni již zájemci o poskytování PS. Vnitřní pravidla PS Dolní Němčí jsou součástí Složky uživatele, kterou uživatel obdrží při vstupu do služby. Svým podpisem na smlouvě o poskytování PS uživatel stvrzuje, že byl s vnitřními pravidly seznámen a zavazuje se je dodržovat.

### *Metody práce*

- Individuální plánování

Individuální plánování je základem spolupráce uživatele s naší pečovatelskou službou. Název individuální má zejména proto, že s každým uživatelem naší pečovatelské služby plánujeme dle jeho potřeb, nikdy neprovádíme potřebnou péči všem uživatelům stejně. Individuální plánování začíná při prvním setkání s naší pečovatelskou službou. Společně si se zájemcem o PS vyjasňujeme, proč naši službu potřebuje – určujeme cíl spolupráce.

Pokud se nám při prvním jednání cíl nepodaří zformulovat, vyjasňujeme si ho při sociálním šetření, kdy zájemce o PS navštíví sociální pracovnice spolu s vedoucí PS, a domlouváme si konkrétnější podmínky spolupráce. Pokud zájemce splňuje všechny zákonné podmínky pro naši PS, dohodneme se na konkrétních úkonech, které zájemce požaduje, a přichystáme smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Součástí této smlouvy je příloha, kde jsou již zaznamenány úkony, které uživatel požaduje a jejich četnost. Na základě této přílohy je uživateli vytvořen tzv. „Plán péče“, který podrobněji rozepisuje, jakým způsobem a v jaký čas je péče poskytována. Plán péče je s uživatelem pravidelně (1 x za 3 měsíce) přehodnocován a dle vždy dle potřeb uživatele aktualizován. Sociální pracovnice vytvoří tzv. „Osobnostní profil“ uživatele, jsou uvedeny základní informace o uživateli, které nám slouží k lepšímu naplňování potřeb uživatele. V prvním měsíci poskytování pečovatelské služby se uživatel nejvíce setkává se sociální pracovnicí a s vedoucí PS, které dohlíží na to, zda je uživatel s poskytováním služby spokojen. Od 2. měsíce je uživateli přidělena tzv. „klíčová pracovnice“, která s uživatelem průběžně plánuje a přehodnocuje poskytovanou službu. Dále s uživatelem plánuje tzv. „dílčí cíle“ (např. doprovod k lékaři), které slouží k naplnění cíle hlavního, uvedeného ve Smlouvě.

### *Pravidla pro vyřizování stížností*

Se způsobem řešení stížností uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou uživatelé seznamováni při vstupu do služby. Způsob řešení stížností uživatelů je součástí Složky uživatele. Svým podpisem na Smlouvě o poskytování PS uživatel stvrzuje, že byl seznámen s možností podávat stížnosti.

Svoji stížnost může uživatel vyjádřit ústně (osobně, telefonicky) písemně (poštou, do Knihy přání a stížností, e-mailem) nebo anonymně (do Schránky pro anonymní přání a stížnosti). Pokud není spokojen s vyřízením žádosti, může se obrátit na ředitele OCH UB, zřizovatele apod.

Lhůta pro vyřízení žádostí je 30 kalendářních dnů a počíná běžet první den následující po dni doručení, příp. sdělení stížnosti. Odpověď bude uživateli doručena písemně. Odpovědi na anonymní stížnosti jsou umístovány na nástěnce v DCHB.

Uživatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele.

### *Pravidla pro ukončení služby*

#### Ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

- a) při zániku poskytovatele;
- b) v případě, že uživatel i přes upozornění neodstraní překážky bránící výkonu sjednané služby;
- c) osoba již nespádá do cílové skupiny;
- d) při opakovaném neodhlášení sjednané služby;
- e) v případě, že uživatel neodebírá služby po dobu více než 2 měsíců bez udání důvodů;
- f) při hrubém porušování povinností uživatele vyplývajících ze Smlouvy, a to zejména:
  - nezaplacení úhrady za sjednané činnosti dle Smlouvy ve sjednaném termínu;
  - porušováním vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem, se kterými byl uživatel seznámen;
- g) v případě opakovaného hrubého narušování občanského soužití ze strany uživatele, zejména:
  - vyvolávání konfliktů, hádek, slovní agresivita, vyhrožování;
  - psychické týrání personálu poskytovatele;

- opilství nebo stav podobný opilství vyvolaný jinými návykovými látkami;
  - fyzické napadení personálu poskytovatele;
  - tělesné, psychické a sexuální násilí;
  - prokázané okrádání personálu poskytovatele;
  - jestliže se uživatel chová k pracovníkovi v soc. službách způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí;
- h) dnem úmrtí uživatele;
- i) ze strany uživatele písemnou výpovědí kdykoliv i bez udání důvodů.

#### *Úhrady za služby*

Maximální výše úhrady za poskytování pečovatelské služby činí 120,-Kč/hod., podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu.

#### *Další doplňující informace*

Poskytuje osobám základní sociální poradenství - potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

#### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

- Doprava
- Dohled nad léčebným režimem (léky, apod.)
- Dohled nad zdravotně postiženou osobou
- Použití hygienického centra PS Dolní Němčí

#### **Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

Středisko PS se nachází v budově DCHB v Dolním Němčí, Školní 888, 687 62.

1. podzemní podlaží: 2x sklad, vstup, garáž, sušárna, prádelna

1. nadzemní podlaží: kancelář vedoucí – vybavená kancelářským nábytkem a PC, místnost zaměstnanců s kuchyňskou linkou, stolem a židlemi; předsíň, 2 x WC a umývárna, jídelna, přípravná, výdej jídla, mytí nádobí, chodba, šatna, sklad termosů, sklad, úklid

2. nadzemní podlaží: sklad, předsíň, kaple, hygienické centrum, 2 x WC, úklid, posilovna, společenská místnost

Další vybavení: Automobil Renault Thalia

Datum aktualizace: 20. 5. 2014