

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

|                                    |                                                                                         |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Název poskytovatele                | Charita Valašské Klobouky                                                               |
| Druh služby                        | Pečovatelská služba                                                                     |
| Forma služby                       | Terénní, ambulantní                                                                     |
| Název zařízení a místo poskytování | Charitní pečovatelská služba Valašské Klobouky,<br>Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky |

### Poslání

Posláním Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky je pomoc a podpora při obvyklých denních činnostech osobám, které jí z důvodu věku, zdravotního postižení či chronického onemocnění potřebují.

Služba je poskytována takovým způsobem, aby byla zachována co nejvyšší možná míra soběstačnosti a umožnila osobám zůstat i nadále ve svém přirozeném domácím prostředí.

### Cílová skupina

Charitní pečovatelská služba Valašské Klobouky poskytuje službu osobám, které:

- jsou v nepříznivé sociální situaci
- mají sníženou soběstačnost a vyžadují pomoc jiné osoby v obvyklých denních činnostech
- chtějí zůstat i nadále ve svém přirozeném domácím prostředí
- bydlí na území města Valašské Klobouky nebo v rámci okruhů působnosti služby
- rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby

Snížená soběstačnost znamená omezení z důvodu:

- věku
- chronického onemocnění
- zdravotního postižení

Cílovou skupinou služby jsou osoby:

- 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

Charitní pečovatelská služba Valašské Klobouky je poskytována výše uvedeným cílovým skupinám bez omezení věku.

### *Zásady poskytování sociální služby*

- **Respekt** – respektujeme uživatele a jeho jedinečnost lidské osobnosti; respektujeme pohled na řešení situace a volbu uživatele při výběru poskytovaných služeb. Uživateli je při poskytování služby dán prostor vyjádřit svůj názor a zkušenosti.
- **Individuální přístup** – plánování služby vychází z individuálních potřeb, zájmů a přání uživatele; přizpůsobujeme se životnímu tempu a zvyklostem uživatele s ohledem na celkový chod a možnosti služby.
- **Podpora samostatnosti uživatele** – pomáháme uživateli v takových činnostech, které už vlastními silami nezvládá, podporujeme zachování co nejvyšší míry soběstačnosti.
- **Spolupráce** – nepříznivou životní situaci řešíme společnými silami s uživatelem, podporujeme ho v samostatném rozhodování a hledání dalších zdrojů pomoci (např. spolupráce s rodinou, navazující služba – komerční, zdravotní, sociální služba apod.).
- **Soukromí** – respektujeme soukromí uživatele, během poskytování služby v jeho přirozeném prostředí vstupují pracovníci do domácnosti pouze za přítomnosti uživatele a v době, na které se předem s uživatelem dohodli.
- **Bezpečí** – poskytovatel zajišťuje bezpečný způsob poskytování péče pravidelným vzděláváním pracovníků, řádným zaškolením každého pracovníka, vyhodnocováním kvality služby a zpracovanými pracovními postupy, čímž zajišťuje bezpečné podmínky pro provádění péče; uživatelům je při poskytování služby dán prostor vyjádřit svůj názor a zkušenosti
- **Dodržování lidských práv a svobod** – pracovníci dbají na ochranu práv uživatelů v souladu s Listinou základních práv a svobod a dalších zpracovaných dokumentů služby, zachovávají mlčenlivost a ochranu osobních údajů v souladu se závaznými dokumenty.
- **Křesťanské principy** – pracovníci svým přístupem k uživateli jsou nositeli křesťanských hodnot jako je láska k bližnímu, soucit s trpícími, laskavý a ochotný přístup. Jsou tak být viditelným znamením Boží lásky (caritas) ke světu a člověku, zejména k chudým, slabým, trpícím a jakkoliv jinak ohroženým lidem ve smyslu evangelia „...cokoli jste učinili jednomu z těch nejmenších, mně jste učinili.“ (srov. Mt 25, 40).

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

### Jednání se zájemcem o službu

- potřeba prvního kontaktu většinou vychází z iniciativy zájemce (budoucího uživatele nebo rodinného příslušníka), který má možnost kontaktovat pracoviště Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky telefonicky, osobně nebo e-mailem
- zájemce je odkázán na sociálního pracovníka služby, ten podává základní informace o službě (poslání, popis, úhrada služby, práva a povinnosti)
- sociální pracovník z tohoto jednání eviduje jméno a příjmení zájemce (pokud je sděleno), případně tel. kontakt
- jde buď o předání informací, nebo je domluveno další setkání

### Vstup uživatele do služby

- pokud se zájemce rozhodne službu využít, následuje osobní setkání, nejlépe v domácím prostředí zájemce
- sociální pracovník mapuje nepříznivou sociální situaci zájemce o službu, hledá zdroje podpory a pomoci, výstupem z tohoto setkání je Záznam z jednání se zájemcem o službu
- zájemce o službu vyjadřuje své představy a přání, a pokud se shodují s posláním a cílem sociální služby, je sepsána Žádost o službu Charitní pečovatelská služba Valašské Klobouky, dále s pomocí vedoucího a sociálního pracovníka je naplánován individuální průběh poskytování služby a stanoven společný cíl spolupráce a osobní cíl žadatele o službu - následně uživatele
- sociální pracovník připravuje na základě předchozího jednání Smlouvu o poskytování sociální služby Pečovatelská služba, která zahrnuje osobní údaje žadatele o službu (jméno, příjmení, datum narození, bydliště), druh a rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování, úhradu za sociální službu, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a závěrečná ustanovení. Součástí Smlouvy jsou 3 přílohy: 1) *Prvotní individuální plán (jehož součástí je také naplánovaný průběh služby, cíl spolupráce a osobní cíl uživatele)*, 2) *Výše úhrad za poskytování Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky* (definuje činnosti a úhradu za ně), 3) *Vnitřní pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky*.
- podpisem Smlouvy se ze žadatele o službu stává uživatel služby

## Popis služby

### *Naplnění základních činností ze zákona*

Terénní forma služby je poskytována během **pracovních dnů, o víkendech a svátcích** v časovém rozmezí **od 6.00 hodin do 22.00 hodin**, přičemž začátek poslední návštěvy je nejpozději v 21 hodin. Ambulantní forma služby je poskytována pouze během pracovních dnů v časovém rozmezí **od 6.00 hodin do 14.30 hodin** na adrese Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky.

#### **Základní činnosti Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky:**

a) pomoc při zvládání 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) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. dovoz nebo donáška jídla,
3. pomoc při přípravě jídla a pití,
4. příprava a podání jídla a pití; tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4,

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. běžný úklid a údržba domácnosti,
2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu 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 ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,
  2. doprovázení dospělých do školy, 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:
- dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

### *Pravidla poskytování služby*

Pracovníci Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky při poskytování sociální služby postupují v souladu s následujícími zákony a předpisy:

- Vnitřní pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky; Vnitřní směrnice a metodiky Charity Valašské Klobouky
- zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- zákon 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod
- Kodex Charity Česká republika
- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

### *Metody práce*

Stěžejní metodou sociální práce v Charitní pečovatelské službě Valašské Klobouky je **individuální práce s uživatelem**.

Uživatel vystupuje v interakci s pracovníkem jako rovnocenný partner. Pracovník proto poskytuje nezbytnou pomoc a podporu v souladu s vyjádřenými přáními a potřebami uživatele.

Přání a potřeby může pracovník zjišťovat na základě:

- rozhovoru s uživatelem
- pozorováním uživatele v přirozeném prostředí (zvyklosti, režim dne...)
- zpětné vazby uživatele
- rozhovoru s rodinou nebo blízkými osobami

Pracovník se při práci s uživatelem snaží zaktivizovat všechny dostupné zdroje, tím podporuje samostatnost a běžný způsob života.

### Pravidla pro vyřizování stížností

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně osoba jemu blízká má právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Podnět, připomínku nebo stížnost lze podat s uvedením jména nebo anonymně:

- Osobně (ústně např. vedoucí služby, řediteli, sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách)
- Písemně (poštou nebo vložením do schránky stížností, předáním pracovníkovi, zasláním po osobě blízké)
- Telefonicky (pracovníkovi, který stížnost sepiše)
- Elektronicky (emailem na adresu služby)
- V zastoupení (možnost zvolit si zástupce při vyřizování stížností)
- Anonymně (poštou, vložením do schránky stížností)

Schránka je umístěna ve vchodu do domu se sídlem organizace. Každý nový podnět, připomínka nebo stížnost je řádně zaevidována a následně řešena vedoucí Pečovatelské služby.

Posloupnost postupu vyřizování stížností: vedoucí sociální služby, následně ředitel nebo jím pověřený pracovník.

Termín vyřizování podnětů, připomínek a stížností je do 30 dnů od oznámení (nalezení). Uživatel služby má právo být účasten při projednávání stížnosti a na vlastní žádost být informován o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny vedle schránky na připomínky a stížnosti.

Není-li uživatel s vyřízením podnětů, připomínek a stížností spokojen, může se obrátit na níže uvedené kontakty.

#### Důležité kontakty:

##### **Vedoucí Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky:**

Tel.: 732 571 916, [chps.vk@valklobouky.charita.cz](mailto:chps.vk@valklobouky.charita.cz)

Adresa: Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky

##### **Ředitel Charity Valašské Klobouky:**

Tel.: 739 524 368, [info@valklobouky.charita.cz](mailto:info@valklobouky.charita.cz)

Adresa: Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky

### Pravidla pro ukončení služby

V případě, že uživatel požádá o ukončení poskytování pečovatelské služby, sepiše spolu se sociální pracovnící *Dohodu o ukončení smlouvy*. Smlouvu lze vypovědět i ústně, sociální pracovníce o tom provede záznam v informačním systému WebCarol.

**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 do 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.**

**Výpovědní lhůta** může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na **jeden pracovní den** od doručení výpovědi uživateli. Poskytovatel v takovém případě může Smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- jestliže uživatel slovně napadá pracovníka služby, přestože byl na tuto skutečnost třikrát písemně upozorněn (u třetího napomenutí již dochází k ukončení Smlouvy),
- **s okamžitou platností** bude Smlouva ukončena, jestliže uživatel **hrubě poruší povinnosti**:
  - svým jednáním ohrožuje bezpečí a zdraví pracovníka,
  - pracovníka fyzicky napadne,
  - pracovníka sexuálně obtěžuje.

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

#### *Další doplňující informace*

Jde o sociální službu, která má dvě formy - **terénní**, která je poskytována v přirozeném prostředí uživatele (domácnost, úřady, instituce) a **ambulantní**, která je poskytována na pracovišti Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky.

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

1. doprava služebním vozem
2. strava

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

Sídlo Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky se nachází na adrese Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky. Vstup na pracoviště je bezbariérový.

Pracoviště je vybaveno ambulantním střediskem hygieny.

Dne: 31. 10. 2024

Zpracovala: Mgr. Terezie Valčíková

Schválil: Mgr. Tomáš Naňák