

Charita Zlín

Burešov 4886, 760 01 Zlín

IČO: 44117434

telefon: 577 224 050

www.zlin.charita.cz, e-mail: info@zlin.charita.cz

Posláním Charity Zlín

je praktická a konkrétní pomoc lidem
v tělesné, duševní nebo sociální nouzi.

Je to služba poskytovaná člověku bez ohledu na jeho
národnostní a rasovou příslušnost,
sociální postavení nebo náboženské vyznání.

Cílem konání Charity Zlín

je důstojný život pro každého člověka v každé situaci.

Poslání poskytované služby

Charitní pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu
osobám se zdravotním či tělesným postižením
a seniorům se sníženou soběstačností, která vznikla v důsledku věku či nemoci.

Podporuje úsilí uživatele setrvat co nejdéle ve svém domácím prostředí a nabízí pomoc rodinám,
kde se narodily současně tři nebo více dětí, a to do čtyř let věku těchto dětí.

Cíl poskytované služby

Cílem je zajistit bezpečné a odborné služby,
zachovat běžný, resp. dosavadní způsob života uživatele, podpořit jeho soběstačnost a zmírnit
osamělost a bezmocnost, umožnit, aby uživatel zůstal co nejdéle ve svém domácím prostředí,
případně vykonávat péči v době, kdy rodinní příslušníci vykonávají svá zaměstnání.

Popis realizace poskytované služby

Skupina:
služba sociální péče

Druh:
pečovatelská služba

Název střediska:

Charitní pečovatelská služba Zlín (CHPS)

Adresa střediska, kontakty:

Broučková 5352, 760 01 Zlín

telefonický kontakt: **731 459 168, 603 579 135, 739 524 330**, e-mail: **chps@zlin.charita.cz**

Základní údaje o službě:

Místní dostupnost terénní služby

- o služba je nejčastěji poskytována ve Zlíně a jeho místních částech, Fryštáku a jeho místních částech, v obcích Lípa a Želechovice nad Dřevnicí
- o dále v obcích Bohuslavice u Zlína, Březnice, Hvozdná, Karlovice, Kašava, Lhota, Lukov, Lukoveček, Ostrata, Provodov, Sazovice, Tečovice
- o v ostatních, zde neuvedených obcích ORP Zlín, může být poskytnuta za předpokladu nenaplněné kapacity služby

Časový rozsah základních činností pečovatelské terénní služby
v místě pobytu uživatele služby dle jeho individuálních potřeb **07:00 – 19:30^{hodin}**

Časový rozsah základních činností pečovatelské ambulantní služby (dle specifikace)

Jídelna pro seniory a osoby se zdravotním postižením,

Zlín, Zálešná I / 4057 (Drofa)

pracovní dny **11:15 – 12:30^{hodin}**

Služba osobní hygieny

Zlín – Malenovice, Masarykova 1242

pracovní středa **11:15 – 12:30^{hodin}**

Časový rozsah fakultativní služby

Dohled nad dospělým uživatelem pečovatelské služby v místě pobytu uživatele služby
dle individuální domluvy

Kapacita služby maximální okamžitá, tzn. v daný okamžik:

- o terénní
pracovní dny 07.00 - 15.30, max. 15 klientů
pracovní dny 15.30 - 19.30, max. 2 klienti
sobota, neděle, svátky 07.00 - 19.30, max. 1 klient
- o ambulantní
pracovní dny 11:15 – 12:30, max. 1 klient (jídelna pro seniory ...)
pracovní středa 11:15 – 12:30, max. 1 klient (služba osobní hygieny)

Základní činnosti:

1. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
2. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
3. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
4. pomoc při zajištění chodu domácnosti
5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Zásady poskytované služby:

- o odborná a profesionální úroveň kvalifikovaných pracovníků
- o nestrannost při poskytování služby
- o individuální přístup k uživateli, vzájemná důvěra a pocit bezpečí
- o úcta, empatie, ochota, přátelství
- o respektování a chránění práva na soukromí, dodržování lidských práv a důstojnosti, ochrana osobních údajů
- o podpora uživatele při vyjadřování vlastní vůle, tzn. možnost
 - upravit způsob poskytované služby, podat stížnost, nahlédnout do své osobní

dokumentace, měnit dohodnutý cíl, změnit klíčového pracovníka, ukončit službu bez udání důvodu, požádat o obnovení služby

- o podpora návaznosti na další dostupné zdroje a spolupráce s rodinou

Cílová skupina:

1. senioři
2. osoby s tělesným postižením
3. osoby se zdravotním postižením
4. rodiny, kde se narodily současně tři nebo více dětí, a to do čtyř let věku těchto dětí

Věková struktura uživatelů:

1. mladší senioři (65 - 80 let)
2. starší senioři (nad 80 let)
3. dospělí (27 – 64 let)
4. mladší dospělí (19 – 26 let)

Služba není poskytována:

- o v situaci, kdy je naplněna její kapacita
- o osobě v případě, že
 - žádá službu, kterou neposkytujeme, či nespadá do cílové skupiny
 - její zdravotní stav je kvalifikován jako závažné infekční onemocnění
 - žádá o poskytnutí sociální služby do šesti měsíců od posledního poskytnutí těžké služby, a to v případě, že tato byla ukončena z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
 - jeví známky nadužívání návykové látky

Náplň poskytované služby

Náplň služby je pomoc při zvládnání fyzického handicapu v přirozeném prostředí vlastní rodiny a domácnosti. Návaznou je pomoc rodinám, které pečují o seniory nebo osoby se zdravotním postižením. Zájmem je v rámci možností iniciovat uživatele služby k vlastní aktivitě při řešení své situace a pomoci mu zrealizovat vlastní představy o tom, jak by měl vypadat jeho život a jakou roli by v něm měla hrát služba Charity Zlín. Přirozený důraz je kladen na to, aby služba **poskytovaná uživatelům ze Zlína a okolí, byla maximálně humánní, kvalitní, odborná, bezpečná, efektivní a hospodárná, provedená vždy s úctou k člověku samému.**

Konkrétní aktivity u sociální služby

Pečovatelská služba je poskytována tzv. **terénní** (v místě pobytu uživatele) - jedná se především o pomoc při zajišťování chodu domácnosti, zabezpečení stravování (dovoz a podání stravy), pomoc při osobní hygieně, nákupy, úklid bytu, praní, žehlení prádla atp.)a **ambulantní** (v zařízení poskytovatele) - na adrese Masarykova 1242 je poskytována služba osobní hygieny uživatelům, u nichž není možné tuto službu provádět v jejich přirozeném prostředí; ambulantní službou je jídelna pro seniory a osoby se zdravotním postižením ve městě Zlíně - Zálešná I/4057 (tzv. Drofa).

Součástí péče je poradenství a pomoc při prosazování práv a zájmů uživatele. **Veškerá péče probíhá s maximálním důrazem na jeho individualitu**, přesně podle jím vyjádřených potřeb a přání, a to s přihlédnutím k jeho zdravotnímu stavu, případně po konzultaci s jeho lékařem nebo rodinou a na základě posouzení situace příslušným pracovníkem Charity Zlín.

Fakultativní služba (dle vnitřních pravidel)

Dohled nad dospělým uživatelem pečovatelské služby dle aktuálního sazebníku

Jedná se o úkon v určitém časovém úseku, kdy pracovník poskytovatele zastoupí pečujícího rodinného příslušníka (nepřítomnost z důvodu návštěvy lékaře, vyřizování osobních záležitostí atp.), a to nikoliv pravidelně, ale výjimečně a krátkodobě. Obsahem dohledu je doprava pracovníka do

domácnosti uživatele, následná osobní návštěva, kontrola jeho stavu, dohled nad dodržováním osobního režimu dne, konverzace, předčítání, procházka a i jiné, předem domluvené aktivity.

Jednání se zájemcem o službu, vlastní průběh služby

Uživatel kontaktuje službu sám nebo prostřednictvím své rodiny či lékaře. Dobrá spolupráce v tomto směru existuje s odbory sociálních věcí Magistrátu města Zlína, Krajského úřadu Zlínského kraje, s obecními úřady i s jinými organizacemi. Po prvotním kontaktu následuje návštěva sociálního pracovníka v domácnosti uživatele, spojená se sociálním šetřením a zjištěním potřeby služby. V rozhovoru s uživatelem pracovník pečovatelské služby představí nabídku služby a vyslechne si potřeby a přání uživatele. Důraz je kladen na ověření, zda uživatel nabídku pochopil a získal na jejím základě představu, jak mu můžeme pomoci.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby je uzavírána písemnou formou osobně s uživatelem, nebo opatrovníkem, je-li stanoven. Smlouva obsahuje základní údaje o uživateli a další údaje, které jsou nezbytné pro poskytování kvalitních, odborných a bezpečných služeb, včetně způsobu úhrady za službu - provoz je zajišťován vícezdrojovým financováním; jedním ze zdrojů jsou příjmy od uživatelů služby a informace o tom, jakým způsobem a za jakých podmínek je možno tento smluvní vztah ukončit ze strany uživatele i organizace.

Na základě smlouvy, ale bez úhrady, je poskytována služba rodinám, kde se narodily současně tři nebo více dětí, a to do čtyř let věku těchto dětí a dále dle prováděcí vyhlášky zákona 108/2006Sb. o sociálních službách v platném znění.

Uživatel uzavírá písemnou smlouvu o poskytování služby s Charitou Zlín. Žádné jiné smlouvy či dohody s třetími subjekty nejsou v rámci poskytování služeb uzavírány.

Po podpisu smlouvy je s uživatelem sestaven individuální plán pomoci. Uživatel má právo kdykoliv do své dokumentace nahlédnout.

S veškerými osobními údaji je nakládáno podle příslušných právních předpisů.

Pokud není možné zájemci o službu okamžitě vyhovět z kapacitních důvodů, je uživatel zařazen do pořadníku a služba je mu poskytována ihned, jakmile je to možné, případně je mu doporučen jiný poskytovatel totožné služby.

Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

Aktuálními potřebami uživatelů je přizpůsobován individuální plán péče jednotlivých uživatelů. Zájemem je poskytovat uživateli komplexní pečovatelskou službu. Každou službu, byť i již domluvenou, má uživatel možnost rozšířit, ale rovněž má právo službu odmítnout, a to bez rizika, že by mu byla posléze pomoc ze strany Charity Zlín odepřena nebo omezena.

Ukončení poskytování služby

ze strany uživatele nebo jeho rodinného zástupce, může dojít v důsledku odchodu do jiného města (zpravidla k příbuzným), převzetí péče rodinným příslušníkem, z důvodu hospitalizace vynucené zhoršením zdravotního stavu nebo umístění v ústavu sociální péče (zpravidla v domově důchodců), úmrtím uživatele (zde služba zaniká automaticky); při výpovědi smlouvy ze strany uživatele není nutné uvádět důvody.

vzájemnou dohodou

vypovězením dohody ze strany zařízení, a to v případě opakovaného závažného porušení smluvních podmínek, na něž je uživatel nebo jeho zástupce opakovaně upozorněn; z organizačních důvodů, zánikem služby

Při ukončení služby je provedeno vyrovnání případných finančních závazků nebo nedoplatků.

Vyřizování stížností ze strany uživatelů služby

Problematiku řeší dokument VII. Vnitřní předpis Charitní pečovatelské služby Zlín, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, který vypracovala vedoucí a sociální pracovnice a pracovní tým CHPS. Zde uvedeny stručné základní informace.

Definice pojmů

- podnět - něco na zlepšení, nápad, návrh na změnu, definování problému

- připomínka - upozornění na nedostatek, komentář, názor
- stížnost - opakovaná připomínka, vyjádření nesouhlasu, závažný problém, protest
 - forma anonymní - má znaky uvedené v definici stížnosti, ovšem nejsou zde kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpověď konkrétní osobě

Při převzetí a vyřizování stížnosti je dodržována ze strany poskytovatele diskrétnost, nezávislost, bezpečí a efektivita.

Rámcově: Uživatelé pečovatelské služby (popř. jejich zástupci, rodinní příslušníci) mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi. Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality nabízené služby. Jsou ukazatelem toho, jak jednotliví uživatelé vnímají poskytovanou službu a co je jejich přáním na případnou změnu, tímto způsobem můžeme zkvalitňovat a přibližovat služby potřebám uživatelů.

Stížnosti je možno podat ústně, elektronicky (e-mail), písemně (dopis); služba se zabývá i stížnostmi anonymními.

Stížnost je adresována, stížnost převezme

- pracovník v sociálních službách
- sociální pracovník
- vedoucí sociální služby
- ředitel Charity Zlín
- rada Charity Zlín
- ředitel diecézní Charity
- diecézní rada Charity
- necírkevní instituce
- nezávislý orgán a instituce
- schránka důvěry CHPS na místech k tomu určených (seznam viz. výše zmiňovaný Vnitřní předpis)

Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí CHPS, pokud se stížnost týká jeho osoby, je postoupena podle posloupnosti. V případě nepřítomnosti vedoucího pracovníka zodpovídá za průběh vyřizování stížnosti osoba pověřená zastupováním. Pokud pověřená osoba není schopna danou situaci řešit, obrátí se na ředitele Charity Zlín.

Stížnost šetří a vyřizuje, a to v případě, že se jedná o stížnost na

- postup konkrétního pracovníka CHPS, prošetří celou záležitost vedoucí CHPS
- vedoucí CHPS, prošetří celou záležitost ředitel Charity Zlín
- konkrétní službu, adresována řediteli Charity Zlín, je řešena samotným ředitelem ve spolupráci s vedoucí CHPS

Každá zaevidovaná stížnost je označena evidenčním číslem, datem převzetí stížnosti, obsah stížnosti, způsob vyřízení stížnosti, osoba odpovědná za vyřízení stížnosti, datem písemného předání odpovědi – pokud se nejedná o anonymní stížnost. Stížnost je řešena v nejkratším termínu, a to do 20 pracovních dnů od jejího podání. S osobou, která podala stížnost, je dohodnutý termín společného objasnění stížnosti. Se stížnostmi je obeznámen ředitel Charity Zlín. Ke stížnosti se může vyjadřovat i klíčový pracovník, který službu u uživatele hodnotí.

Podněty pozitivní a děkovné jsou zveřejněny na pravidelných poradách střediska/managementu, nejsou předmětem vyřízení stížností a jsou založeny ve složce připomínky, podněty a pochvaly.

Materiální a technické zabezpečení služby

Na veškeré prostory užívané Charitní pečovatelskou službou Zlín jsou sepsány mezi Charitou Zlín a vlastníky nemovitostí řádné smlouvy. Kontaktní provozní místa jsou bezbariérová, v dosahu MHD, přístupná po veřejné komunikaci, která je v zimním období udržována; interiér všech zařízení splňuje

veškeré hygienické požadavky na službu (všechny místnosti jsou vybaveny snadno omyvatelným nábytkem, podlahová krytina je rovněž omyvatelná), větrání je přirozené – okny, v prostorách provozovaných Charitou Zlín je zákaz kouření; zásobování pitnou vodou je z veřejného vodovodu, teplo a teplou vodu zajišťuje externí dodavatel, s nímž je uzavřena smlouva; prostory jsou uzamykatelné a využívány pouze provozovatelem – Charitou Zlín. Služba je poskytována dle časového harmonogramu služby viz. výše. Středisko pečovatelské služby disponuje vozovým parkem pro práci v terénu.

Broučkova 5352, sídlo služby, *kancelář vedoucího služby* – (mobilní telefon, PC s multifunkční tiskárnou, možnost přístupu na internet se samostatnou e-mailovou schránkou), *kancelář sociálních pracovníků, denní místnost pro personál, pracovníci v přímé péči, místnosti pro personál, šatna, úložné prostory*.

Masarykova 1242, ambulantní služba - kontaktní místo; *základní hygiena těla* - hydraulická vana se sedákem, sprchový kout; není kontaktním místem základní činnosti *prádelna a sušárna, kancelář se zázemím pro personál a šatna*.

Zálešná I/4057, ambulantní služba - kontaktní místo; *jídelna pro seniory a osoby se zdravotním postižením* se samostatným sociálním zařízením. Jsou zde stoly s místy k sezení *s přípravnou stravou*, která je distribuována od smluvního dodavatele, za předpokladu splnění všech hygienických nařízeních, vyplývajících z příslušné vyhlášky; *prádelna, sušárna* (suterén).

Technické zázemí, není kontaktním místem: Broučkova 292 a Okružní 4699.

Ostatní údaje jsou obsaženy ve vnitřní metodice sociální služby.

Revize ke dni 1.dubnu 2019

Caritas