

NÁZEV ŽADATELE/POSKYTOVATELE:	Generace Care z.ú.
DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:	Terénní služba
NÁZEV POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:	Pečovatelská služba
MÍSTO ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:	Pastrnkova 13, 615 00 Brno

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poslání služby

Pečovatelská služba Generace Care z.ú., zajišťuje pomoc občanům v rámci města Brna, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby.

Cíle

Poskytovat, co nejširší komplex služeb tak, abychom poskytlí účinnou pomoc uživatelům a jejich rodinám podle jejich potřeb a dále abychom uživatelům umožnili

- kvalitní život v jejich přirozeném prostředí
- zachovat jejich dosavadní sociální vazby
- co nejvíce oddálit jejich pobyt v ústavních zařízeních

Cílová skupina uživatelů

- senioři
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dítětem/děťmi

Věková kategorie

- bez omezení věku

Popis jednotlivých činností sociální služby

Základní činnosti

- **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**
 - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**
 - pomoc při úkonech osobní hygieny
 - pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - pomoc při 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
 - donáška vody
 - topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
 - běžné nákupy a pochůzky
 - velký nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
 - praní a žehlení ložního a osobního prádla popřípadě drobné opravy
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**
 - zajištění doprovodu na úřady, k lékaři, na nákup, procházku atd.

Místo a čas poskytování pečovatelské služby

- služba se poskytuje uživatelům v jejich domácím prostředí
- pečovatelskou službu zajišťujeme každý den od 7:00 - 20:00 hodin včetně víkendů a státních svátků

Informace pro zájemce o pečovatelské služby

Zájemce o pečovatelskou službu má možnost navštívit kancelář sociálního pracovníka nebo požádat o návštěvu ve své domácnosti.

Ve většině případů dochází k zahájení jednání o možnosti poskytování pečovatelské služby na základě prvotního kontaktu ze strany rodiny, která si je vědoma potřeby zajištění pomoci. Rodinní příslušníci nebo osoby blízké zájemci o službu se mohou zúčastnit jednání o poskytování služby.

Sociální pracovník provede sociální šetření, kdy informuje zájemce o úkonech pečovatelské služby, o ceně a způsobu hrazení, současně i o právech a povinnostech uživatele. Při schůzce se zájemcem volí vhodný způsob komunikace - navodí atmosféru důvěry, používá jednoduché a srozumitelné výrazy, mluví pomalu a zřetelně. Kontrolními otázkami zjišťuje, zda zájemce rozuměl všem informacím. Je-li zájemce se vším obeznámen a nabízené služby mu vyhovují, sepíše se s ním "žádost o poskytování pečovatelské služby". Poté se zhodnotí, zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda je volná kapacita. Poté je se zájemcem uzavřena "smlouva o poskytování pečovatelské služby". Při první návštěvě sociální pracovník vzájemně představí uživatele a pečovatele/ku, předá jemu/jí instrukce o průběhu a rozsahu služeb se všemi důležitými detaily.

Podstatným úkolem při plánování péče o uživatele je aktivní zapojení samotného uživatele, jeho rodinných příslušníků a celého odborného týmu. Společně s uživatelem je hodnoceno naplňování těchto cílů (minimálně 1x ročně) a stanovování dílčích cílů dle aktuálního stavu uživatele.

Odmítnutí poskytování pečovatelské služby

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí pečovatelské služby pokud:

- a) organizace neposkytuje službu, o kterou osoba žádá
- b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby
- c) zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- d) zájemce trpí infekční nebo jinak nakažlivou chorobou

Na žádost zájemce vydá poskytovatel písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření "smlouvy o poskytování pečovatelské služby". Zájemci, kterým nemohla být

poskytnuta pečovatelská služba z kapacitních důvodů, jsou evidováni v pořádku zájemců o pečovatelskou službu.

Úhrada za úkony

Úhrada za poskytnuté úkony pečovatelské služby se provádí dle "ceníku", který je součástí "smlouvy o poskytování pečovatelské služby" v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Úhrada za poskytnuté úkony pečovatelské služby se platí buď v hotovosti, složenkou nebo na účet poskytovatele zpětně za kalendářní měsíc.

Vyřizování stížností

Uživatelé pečovatelské služby jsou informováni při sjednávání služby, že mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Stížnost je možné sdělit telefonicky nebo osobně v kanceláři pečovatelské služby. Stížnosti se evidují v knize stížností. Při šetření stížnosti musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoba/y proti které/ým stížnost směřuje a další osoby, které mohou stížnost doplnit nebo mohou pomoci v řešení stížnosti. Stížnost se musí vyřídit nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti.

Ukončení poskytování pečovatelské služby

K ukončení poskytování pečovatelské služby dochází ukončením platnosti "smlouvy o poskytování pečovatelské služby". Uživatel může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve "smlouvě o poskytování pečovatelské služby".

Spoluúčast uživatele na službě

1. Každý uživatel pečovatelské služby má možnost učinit rozhodnutí, zda chce nebo nechce službu využít, změnit rozsah nebo časový harmonogram poskytovaných úkonů. Uživatel se může kdykoliv obrátit na pracovníka pečovatelské služby se svým požadavkem. Informovat svého klíčového pracovníka v rámci zhodnocení "individuálního plánu uživatele". V rámci kontroly průběhu služby se může obrátit na

pracovníka, který kontrolu provádí. Telefonicky nebo osobně kontaktovat ředitelku organizace.

2. Při řešení různých zejména "sporných" situací, je prvotním úkolem zjištění vůle uživatele. Řešení situace by nemělo popírat vůli uživatele a ten by měl mít možnost si vždy vybrat mezi několika různými možnostmi. Se zvoleným řešením musí uživatel souhlasit. Poskytovatel současně plánuje společně s uživatelem a zapojuje jej do formování služby, kterou poskytuje, přičemž pomáhá uživateli s tvorbou cílů.
3. Uživatel má možnost podat stížnost. S tímto právem je seznámen při podpisu smlouvy. Informace týkající se podání stížnosti jsou ve "vnitřních pravidlech" pečovatelské služby, které uživatel obdrží při podpisu smlouvy.
4. Uživatel má možnost zapojit se a projevit svůj názor v rámci dotazníkového šetření. Má možnost zůstat v anonymitě nebo dotazník vyplnit jmenovitě.
5. Pracovníci služby respektují schopnosti a dovednosti uživatele a napomáhají k jeho větší samostatnosti.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Hygienické a materiální pomůcky potřebné pro realizaci služby jsou zajištěny poskytovatelem. Pracovníci pečovatelské služby v souladu s povahou služby využívají k vykonání některých sjednaných úkonů materiální a technické pomůcky uživatelů. Pečovatelská služba má k dispozici dva služební automobily, které je možno využít v rámci poskytování péče uživatelům například při doprovodu k lékaři.

Kancelář pečovatelské služby Generace Care z.ú. se nachází na ulici Pastrnkova 13, Brno-Židenice. Poskytovatel má s majiteli domu řádně uzavřenou nájemní smlouvu. Kancelář pečovatelské služby je vybavena běžným kancelářským nábytkem. Toto vybavení odpovídá druhu a rozsahu poskytované služby. Součástí kanceláře je kuchyňka a sociální zařízení (WC, sprchový kout).

Vypracovala: Bc. Lucie Mrázková, DiS. - vedoucí PS/sociální pracovník

Schválila: Elvíra Patáková - ředitelka