

# Popis realizace poskytování pečovatelské služby

## Veřejný závazek Charity Odry ohledně pečovatelské služby dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

### Poslání:

Posláním pečovatelské služby Charity Odry je poskytnout osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení takovou pomoc a podporu, aby mohli za pomoci pečovatelských úkonů co nejdéle setrvat ve svém přirozeném domácím prostředí a mohli i nadále udržovat sociální kontakty se svými vrstevníky, rodinou a okolním prostředím, při zachování lidské důstojnosti a respektování jejich individuálních potřeb.

### Cíle:

- Cílem je prostřednictvím terénní pečovatelské služby
  - 1) zachovat stávající kvalitu života uživatelů
  - 2) zlepšovat stávající kvalitu života uživatelů
  - 3) umožnit uživatelům co nejdéle žít ve svém přirozeném domácím prostředí.
    - 3 a) udržovat sociální kontakty s rodinou

### Cílová skupina klientů:

Naše služba je určena osobám, které mají skutečný pobyt ve městě Odry, Fulnek, Vítkov, Budišov nad Budišovkou nebo na území jejich přilehlých obcí a osobám, které mají skutečný pobyt ve městě Suchdol nad Odrou.

Cílovou skupinu tvoří: mladí dospělí, dospělí, mladší senioři a starší senioři, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.

### Věková struktura:

Mladí dospělí (18-26 let)

Mladší senioři (65 – 80 let)

Dospělí (27 – 64 let)

Starší senioři (nad 80 let)

### Zásady poskytovaných služeb:

- Zachování důstojnosti a dodržování práv uživatele služby – vždy jednáme s uživatelem s úctou a vážností, respektujeme všechna jeho lidská práva
- Respektování rozhodnutí uživatele – při poskytování služby se snažíme navrhnout vhodná řešení, podporujeme uživatele v samostatném rozhodování, pozitivně jej motivujeme ke změně a respektujeme jeho rozhodnutí
- Individuální přístup k uživateli – služba je poskytována na základě individuálních přání, cílů, potřeb uživatele a na podkladě uzavřené Smlouvy a individuálních plánů. V potaz se berou také individuální schopnosti a možnosti uživatele, architektonické, bytové podmínky, rodinné vazby, vztahy atp.
- Podpora samostatnosti / nezávislosti na službě – snažíme se rozvíjet nebo alespoň udržet stávající úroveň soběstačnosti uživatele a zmírňovat tak jeho závislost na druhých osobách a pečovatelské službě
- Podpora přirozených společenských vazeb – v rámci možností se snažíme podporovat rodinné vztahy, prioritou je spolupráce s rodinou nebo jinými osobami, podporovat kontakty s běžnou veřejností, vyhledávat aktivity dle zájmů a schopností uživatele, abychom zabránili sociální izolaci uživatele

## Popis realizace poskytování sociální služby

Terénní pečovatelská služba je poskytována v domácnosti uživatelů v celé své šíři vyhláškových a fakultativních výkonů dle Vyhlášky 505/2006 sb., část druhá, §6 v časové frekvenci od 6.00 hod. do 20.00 hod. v rozsahu celého týdne včetně sobot, nedělí a svátků (Odersko, Fulnecko a Suchdol n/O.). V rámci zajištění návštěv u uživatelů ve frekvenci 3x denně a návštěv v sobotu, neděli a o svátcích je nastavena odpolední a víkendová služba, kdy dochází ke střídání pracovníků v přímé péči Charity Odry.

Pečovatelská služba na Vítkovsku a Budišovsku je poskytována od pondělí do pátku v časové frekvenci 6.00 až 14.30 hod. Individuálně se snažíme vyjít vstříc potřebám uživatelů pečovatelské služby.

## Popis jednání se zájemcem o službu

### Jednající osoby

- Vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovníce

### Průběh jednání se zájemcem o službu

- Pokud zájemce o službu nebo blízká osoba zájemce kontaktuje Charitu Odry jinak než osobně, jednající pracovník mu v jím zvolené formě odpoví a v případě zájmu zájemce si domluví společně osobní schůzku, která dle domluvy proběhne v domácnosti zájemce.
- V případě, že zájemce požádá o své zastoupení osobou blízkou, jsou této osobě sděleny informace o poskytovaných službách a je předána informační brožura a k prostudování Smlouva o poskytování činností a úkonů pečovatelské služby.

### Průběh jednání u poskytovatele

- a) Zájemce o službu nebo blízká osoba zájemce může přijít do Charity Odry nejlépe po předchozí telefonické domluvě, jeho požadavek je zpravidla řešen hned (pokud pracovník právě jedná s jiným uživatelem, vyčká na chodbě). Jednání se zájemcem zpravidla trvá cca 20 - 30 min.
- b) Pracovník se s příchozím zájemcem nebo zástupcem zájemce přivítá a seznámí. Pracovník vyhodnotí nastalou situaci a zvolí vhodný způsob komunikace.
- c) Pracovník vyslechne požadavek na službu a zjistí podrobněji přání, potřeby a očekávání (na základě sdělení, příp. pomůže formulovat osobní cíl – důvod využití služby, čeho chce s pomocí pečovatelské služby dosáhnout). Podle jejich charakteru pracovník usoudí, zda zájemce spadá do typologie pečovatelské služby Charity Odry (poslání, cíle, zásady, cílová skupina, způsob poskytování).
- d) Pokud zájemce o službu toto nespĺňuje, postupuje pracovník dle Vnitřních pravidel pro postup při odmítnutí zájemce o službu (3c).
- e) Pokud zájemce o službu spadá do typologie pečovatelské služby, pracovník informuje o charakteru pečovatelské služby (poslání, cíle, cílová skupina, o způsobu poskytování, o právech a povinnostech uživatele, o ceníku služeb a způsobu úhrady.)
- f) Jednající osoba informuje zájemce o tom, co je schopna mu v rámci pečovatelské služby poskytnout, jaké služby mu nabízí k poskytnutí s ohledem na jeho potřebu, jaké služby je např. schopna zprostředkovat a které služby neposkytuje.
- g) Zájemci o službu je předána k prostudování Smlouva o poskytování činností a úkonů pečovatelské služby a Vnitřní pravidla pro uživatele/zájemce - Informační brožura.
- h) Poté se společně domluví na osobní schůzce v domácnosti zájemce.

## **Průběh jednání v domácnosti zájemce o službu**

- V případě, že prvotní jednání se zájemcem či zástupcem zájemce o službu probíhá přímo v domácnosti zájemce postupujeme dle odrážek b) až g) v předchozím odstavci.
- Během této schůzky jsou znova projednány požadavky, potřeby a očekávání od služby.
- Zájemci o službu je vysvětlena Smlouva o poskytování pečovatelské služby, jsou přesně vysvětleny ceny za jednotlivé služby. Dále je vysvětlen individuální přístup při poskytování pečovatelské služby. Zájemci je vysvětleno také jaké informace se o něm shromažďují a proč a jsou s ním probrána Vnitřní pravidla pečovatelské služby pro uživatele/zájemce (Informační brožura). Je mu vysvětleno, jakým způsobem může podat stížnost.
- Veškeré tyto informace jsou podávány srozumitelně, vzhledem k možnostem zájemce. Zájemce je dotazován a je zjišťováno, zda jednotlivé informace správně pochopil.
- Pokud po řádném a srozumitelném vysvětlení má zájemce stále o pečovatelskou službu zájem, sdělí jednající osobě své představy a cíle jaké od služby má.
- Poté je provedeno sociální šetření a je s uživatelem předběžně stanoven individuální cíl. Sociální šetření provádí sociální pracovnice. U tohoto šetření je přítomen zájemce a jednající osoba/y, dále mohou být přítomni rodinní příslušníci, přátelé či osoby zájemci blízké. Ze strany poskytovatele může být přítomna pečovatelka. K tomuto šetření slouží tiskopis „Sociální šetření - Záznam ze zjišťování podpory a potřeb zájemce o službu“, který zjišťuje sociální zázemí zájemce, upravuje podmínky vstupu pečovatelek do obydlí, zjišťuje aktuální stav soběstačnosti uživatele, jeho zájmy, zvyklosti a vymezuje rizika (zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce).
- Zájemce a jednající osoba se dohodnou na jednotlivé úkony, jež budou u zájemce (uživatele) prováděny, dohodnou se na dnech, času a podmínkách služby a je podepsána Smlouva – jeden výtisk si nechává uživatel a druhý je založen v jeho Dokumentaci v Charitě Odry. (viz. Standart č. 4). Zájemci jsou předána tištěná Vnitřní pravidla pečovatelské služby pro uživatele/zájemce a tištěné Informace o zpracování osobních údajů a údajů zvláštní kategorie.
- Totožnost zájemce je ověřována předložením dokladu totožnosti.
- Uživatel je informován o individuální přístupu, viz. St. č.5
- Sociální pracovnice poté sepiše Záznam z jednání se zájemcem o službu, který založí do Dokumentace uživatele + je veden i elektronicky ve Webcarolu.

Návštěvy u uživatele jsou začleněny do rozvrhu, (terénu) pečovatelek. V rámci individuálního plánování služby má uživatel možnost měnit frekvenci, rozsah a náplň pečovatelských úkonů.

## **Popis nabízených činností v rámci služby**

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
  - dopomoc a podpora při přípravě a nachystání jídla a pití
  - dopomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
  - dopomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
  - dopomoc při přesunu na lůžko, vozík, do vany apod.
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
  - dopomoc při úkonech osobní hygieny na lůžku / v koupelně
  - výměna inkontinentních pomůcek
  - dopomoc s promazáním pokožky
  - dopomoc při základní péči o vlasy, nehty
  - dopomoc s holením, stříháním vlasů
  - dopomoc při použití WC
  - dopomoc s úpravou a převlékáním lůžka
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
  - dovoz nebo donáška jídla s asistencí / dietní stravy

- dopomoc při podání jídla a pití
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
  - dopomoc s běžným úklidem a údržbou domácnosti
  - dopomoc s údržbou domácích spotřebičů
  - dopomoc s topením v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
  - dopomoc s běžnými nákupy (malý nákup) a pochůzkami
  - dopomoc s velkým nákupem, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
  - dopomoc s praním a žehlením prádla
  - dopomoc s úklidem společných prostor v domě (chodba, schody ...)
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
  - dopomoc s doprovázením dospělých

**Fakultativní služby** – Doprava vozidlem Charity Odry na žádost uživatele, Dohled nad uživatelem (dohled po dobu co si rodina potřebuje zařídit své záležitosti, dohlížení, aktivizace -předčítání, hraní her, zpívání, tvůrčí činnosti, procházka atp.), Dohled nad užitím léků

Uživatelé, ale i ostatní občané se mohou také na Charitu Odry obrátit při potřebě zapůjčení kompenzačních pomůcek, poskytnutí domácí ošetrovatelské služby, poskytnutí služeb denního stacionáře pro seniory, domácí hospicové péče a zajištění pedikúry a manikúry externí pracovníci.

### **Stížnosti ke kvalitě a poskytování pečovatelské služby**

Uživatel může podat stížnost těmito formami a obrátit se na tyto osoby:

- **ústně** jekémukoliv pracovníku pečovatelské služby, který je povinen o této stížnosti informovat Vedoucí PS, sociální pracovníci nebo ústně řediteli Charity Odry
- **telefonicky** Vedoucí PS Martině Hezinové (tel. 731 075 802), řediteli Charity Odry Bc. Petru Kučerka (tel. 604 645 350)
- **anonymně do schránky** Charity Odry, Hranická 1110/32, Odry
- **písemně** do rukou kteréhokoliv pracovníka pečovatelské služby, který je povinen stížnost předat Vedoucí PS, sociální pracovníci nebo do rukou ředitele Charity Odry nebo poštou na adresu Charita Odry, Martina Hezinová, Hranická 1110/32, 742 35 Odry nebo Charita Odry, Bc. Petr Kučerka, Hranická 162/36, 72 35 Odry
- **prostřednictvím e-mailu** na e-mail: [martina.hezinova@odry.charita.cz](mailto:martina.hezinova@odry.charita.cz), [petr.kucerka@odry.charita.cz](mailto:petr.kucerka@odry.charita.cz)

Stížnost bude vyřizovat Vedoucí PS v případě nutnosti za spolupráce ředitele Charity Odry. Stížnost podaná písemnou či elektronickou formou prostřednictvím e-mailu je vyřizována rovněž písemně či elektronicky. Stížnost podaná ústní či telefonickou formou je vyřizována ústně či telefonicky. Pokud stěžovatel nechce jinak. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na dveřích budovy Charity Odry, Hranická 1110/32, Odry po dobu 30 dnů. Stížnosti jsou vyřizovány nejpozději do 30 dnů. V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo nechce stížnost řešit na Charitě v Odrách, může se obrátit na nadřízený orgán DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava nebo na nezávislý orgán: Občanská asociace-sdružení pro podporu a rozvoj svobodné společnosti, Stromořadí 1701, 735 32 Rychvald či na ombudsmana-Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

### **Popis materiálně – technického zajištění služby**

Pracovníci přímé péče mají na všech střediscích (Odry, Fulnek, Vítkov, Budišov nad Budišovkou) vybavené kancelářské zázemí s kuchyňkou a se sociálním zařízením. Dokumentaci uživatele zpracovávají na PC s následným tiskem. Služební automobily slouží pro přesun k uživatelům, k nákupům pro uživatele a k rozvozu obědů. Ke komunikaci v týmu a s uživateli užívají chytré mobilní

telefony. Dále používají desinfekční a hygienické prostředky, automatické pračky k praní prádla, věšáky k sušení, žehličky prádla, vysavače a jsou vybaveny pracovním firemním oblečením a ochrannými pomůckami.

### **Oblast poskytování služby**

Pečovatelskou službu poskytujeme na odersku, fulnecku, vítkovsku, budišovsku a v Suchdole nad Odrou.

Odry 1.4. 2021

Bc. Veronika Chudějová  
sociální pracovnice