

Město Vracov

náměstí Míru 202, 696 42 Vracov

NÁZEV ŽADATELE: Město Vracov

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY: § 40 pečovatelská služba

NÁZEV A MÍSTO ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Pečovatelská služba Vracov, Luční 1590, 696 42 Vracov

FORMULÁŘ A:

Popis realizace poskytování sociální služby

1. Poslání pečovatelské služby:

Základním úkolem je poskytování sociální služby a základního poradenství sociálně potřebným spoluobčanům, zejména **seniorům, rodinám s dětmi a lidem se zdravotním postižením**, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a z důvodu **věku, chronické nemoci či zdravotního postižení** potřebují k zajištění svých základních životních potřeb podporu či pomoc druhé osoby a to na území města Vracova.

Pečovatelská služba poskytuje pomoc při zvládnání běžných životních úkonů tak, aby bylo umožněno co nejdéle, setrvat ve svém přirozeném prostředí domova nebo v Domě s pečovatelskou službou a zároveň pomáhá uživatelům udržet kontakt se společenským prostředím a svými vrstevníky.

Pečovatelská služba je poskytována formou **terénní** (v domácnostech uživatelů) nebo **ambulantní** (ve Středisku osobní hygieny DPS) a je poskytována za úhradu dle platných předpisů a podle platného ceníku schváleného radou Města Vracova.

Informace o službě jsou k dispozici v Domě s pečovatelskou službou, v Infocentru a na webových stránkách Města Vracov, (odkaz: <http://www.mestovracov.cz/234-pecovatelskaslužba-vcrov>).

2. Zásady poskytování služby:

- důraz na důstojnost uživatele
- individuální přístup
- podpora samostatnosti a soběstačnosti
- komunikace
- respektování svobodného rozhodnutí

3. Základní činnosti:

Péči poskytujeme na základě sociálního šetření v domácnosti uživatele, nebo prostorách DPS Vracov. Míru podpory a pomoci zabezpečujeme dle možností a schopností uživatele.

- a) **základní poradenská činnost** – poskytována pro uživatele i pro veřejnost zdarma
- b) **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** - oblékání, svlékání, prostorové orientaci – přesunu na lůžko nebo vozík
- c) **pomoc při osobní hygieně** – probíhá v domácnosti uživatele, nebo je možnost využití prostor Střediska osobní hygieny v DPS Vracov, provádí se formou umývání, sprchování či koupání
- d) **pomoc při zajištění stravy** – zajištění dovozu obědů, pomoc s přípravou, ohřevem, porcování nebo podáním jídla a pití uživateli
- e) **pomoc při zajištění chodu domácnosti** – zajistíme úklid a údržbu domácnosti (prostor, kde se uživatel pohybuje), praní a žehlení prádla, nákupy
- f) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – pracovníci doprovází uživatele k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, na procházku a zpět
- g) **zprostředkování komerční služby** – kompenzační a rehabilitační pomůcky, kadeřnici, pedikérku apod.
- h) **pomoc při zajištění bezpečí** – dohled nad jednáním klienta, pravidelná osobní návštěva v domácnosti, dohled nebo asistence při užití léků, pomoc při měření fyziologických hodnot (teplota, TK, vypouštění močového sáčku apod.)
- i) **pomoc při obstarávání běžných osobních záležitostí** – pomoc či asistence při objednání služeb, zboží nebo při komunikaci s institucemi, komerčními službami a osobami blízkými. Jedná se např. o objednávání léků, návštěvy lékaře, vypisování jídelního lístku, objednání/odhlášení obědů, pomoc s užíváním technologií (mobil, TV apod.). Pomoc při vyplňování formulářů, žádostí a jiných tiskopisů.

4. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Finanční spoluúčast uživatele na pečovatelské službě spočívá v jeho hrazení části finančních nákladů na jemu poskytovanou službu dle aktuálního Ceníku schváleného Radou města Vracova v souladu s prováděcí vyhláškou k zákonu č.108/2006 Sb.

5. Vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu je zahájeno na základě prvního kontaktu s vedoucí/sociální pracovnící nebo pečovatelkami a to formou osobního, telefonického či písemného kontaktu s uživatelem nebo prostřednictvím rodinného příslušníka, lékařů apod.

V případě zájmu o službu je zájemce seznámen s postupem zavedení pečovatelské služby. Pokud jsou splněny požadavky a pravidla, je zahájeno sociální šetření, kde je nabídnutý odpovídající rozsah pečovatelské služby dle jeho potřeb. Uživatel odevzdá (zašle) Žádost o poskytnutí pečovatelské služby na adresu sídla, tj. Luční 1590, 696 42 Vracov. Na základě žádosti je vypracován návrh smlouvy a zájemce uzavírá s poskytovatelem Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby. Dnem podpisu smlouvy se zájemce o službu stává uživatelem.

➤ Způsoby zavedení služby jsou:

- ihned zaveden do služby (pokud to umožňuje kapacita služby)
- zařazen do evidence zájemců o službu (není volná kapacita).

➤ Službu nelze poskytnou:

- tomu, kdo žádá službu, kterou Pečovatelská služba Vracov neposkytuje (s ohledem na Zákon o sociálních službách)
- pokud je naplněná kapacita pečovatelské služby
- lidem, jejichž zdravotní stav vyžaduje pobytovou péči ve zdravotnickém zařízení
- lidem, kteří opakovaně porušovali pravidla pro poskytování Pečovatelské služby Vracov a uzavřenou Smlouvu o poskytování sociální služby.

V případě nepřijetí je zájemce o této skutečnosti písemně vyrozuměn.

➤ Metody práce s uživatelem

Hlavní metody práce s uživatelem je rozhovor a pozorování, na základě kterých zjišťujeme uživatelské potřeby, možnosti, dovednosti, přání, i to, jak vnímá pomoc druhé osoby a docházení do domácnosti uživatele.

Vedoucí/sociální pracovník společně s uživatelem naplňuje, které úkony budou poskytovány, sestaví se časový plán provádění služby a určí se klíčový pracovník. Do plánu péče aktivně zapojujeme uživatele. Společně sestavený Individuální plán se na základě výkazů úkonů měsíčně zhodnocuje a jednou za 6 měsíců, nebo při změně poskytované péče, reviduje.

6. Způsob podávání a vyřizování stížností uživatelů

Se skutečností stěžovat si, je uživatel seznámen již při jednání s ním, jako se zájemcem o službu. Uživatel může své stížnosti uplatňovat osobně, nebo prostřednictvím rodinného příslušníka nebo jiného nezávislého zástupce, popřípadě tlumočnickem, kterému důvěřuje.

Stížnosti je možné podávat jakoukoliv formou – ústní, písemnou, e-mailem, a to vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci, zřizovateli apod.

- Anonymní stížnost lze vhodit do schránky „Dotazy, Stížnosti, Připomínky“, která je umístěná u vstupních dveří v Domě s pečovatelskou službou Vracov.
- Stížnosti na vedoucí pečovatelské služby je možné podávat starostovi Města Vracov, Náměstí Míru 202, Vracov.
- Ústní stížnosti je možno vyřizovat takto:

Kontaktní osoba:	Adresa:	Telefon:
Vedoucí a sociální pracovník pečovatelské služby	Luční 1590, 696 42 Vracov	778 431 133 518 628 324

- Písemné stížnosti na práci a postupy v pečovatelské službě Vracov jsou přijímány na adrese: DPS, Luční 1590, 696 42 Vracov.
- E-mail: ps@mestovracov.cz

Evidence stížnosti:

- Stížnost sepisuje vedoucí/sociální pracovník pečovatelské služby do „Knihy evidence a řešení stížností, připomínek“
- Každá stížnost je archivována po dobu 5 let.

Vyřízení:

- Výsledné vyřízení stížnosti je písemné, s výsledkem je uživatel seznámen přečtením/zasláním dle domluvy při evidování stížnosti.
- Pouze v případě anonymní stížnosti, je řešení vyvěšeno v Domě s pečovatelskou službou, při vstupu, na nástěnce.
- Maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení či sepsání stížnosti.
- Způsob řešení stížností uživatelů s obtížnou komunikací je vysvětlován pomocí tzv. AAK - obrázkové karty, sloužící jako předmět alternativní komunikace a v této podobě je také dokument předán.
- U nekomunikujících uživatelů je se způsobem podávání stížností seznámen příslušný pečující (opatrovník, zástupce). U těchto uživatelů vedoucí pečovatelské služby provádí cíleně, pravidelně i namátkově kontrolu poskytování péče, aby se maximálně možné předešlo zneužití a zachování práv uživatele.

7. Ukončení poskytování služby:

• Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem může zaniknout:

- kdykoliv písemnou formou, může být i bez udání důvodu
- změnou bydliště
- odchodem do jiného zařízení
- úmrtím uživatele
- zánikem poskytovatele

• Smlouvu je poskytovatel oprávněn ukončit:

- když by potřeba péče o uživatele přesáhla kompetence služby, a uživateli byla doporučena jiná odborná instituce.
- pomínou-li důvody poskytování pečovatelské služby
- pokud uživatel soustavně či opakovaně porušuje vnitřní pravidla nebo vytváří nepřátelské, ponižující, zneklidňující prostředí, ohroženo bezpečí. O těchto jednotlivých skutečnostech jsou provedeny jednání s uživatelem a písemné záznamy.
- pokud uživatel službu dlouhodobě nevyužívá (nejdéle 6 měsíců nepřetržitě) a nedohodne se s poskytovatelem jinak, vypoví Poskytovatel uživateli smlouvu písemně po předešlém upozornění (ústně, písemně).

8. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Pečovatelská služba Vracov sídlí v přízemí budovy Domu s pečovatelskou službou ve Vracově s bezbariérovým přístupem. Je zde kancelář vedoucí, zázemí pečovatelek a Středisko osobní hygieny, její součástí je šatna a odpočívárna s knihovnou.

V budově je garáž pro automobil. Ten slouží k provádění služeb dle Smluv o poskytnutí pečovatelské služby, individuálních plánů uživatelů, pro rozvoz pečovatelek po terénu a na svoz a odvoz uživatelů do Střediska osobní hygieny (pokud ve své domácnosti nemají odpovídající podmínky pro udržování hygieny). Pečovatelky mají také k dispozici kola.

V přízemí DPS je také prádelna určena nejen uživatelům z DPS, ale i z terénu s možným odvozem a dovozem prádla, pokud není dohodnuto jinak.

Strava je zprostředkována sedm dnů v týdnu, včetně svátků. K dispozici jsou minimálně 3 dovozci obědů, dle zájmu uživatele.

Přehled místností:

Místnost	m2	Místnost	m2	Místnost	m2
Kancelář vedoucí	24,30	Kancelář pečovatelek	19,30	Prádelna	17,60
Odpočívárna/knihovna	21,75	Středisko osobní hygieny	18,65	Sušárna	13,70
Chodba spojovací	5,00	Sprcha, WC	6,05	Sklad špinavého prádla	3,25
Sprcha, WC	4,80	Šatna pečovatelky	11,40	sklad	6,10
WC SOH	1,90	Úklidová komora s výlevkou	1,57	Sklad u zadního vchodu	2,90
WC ženy	2,95	Garáž	24,70	Šatna zádveří	4,45
WC muži	2,72	Dílna	34,95	Úklidová komora	6,30

Pečovatelská služba Vracov sídlí v Domě s pečovatelskou službou Luční 1590, 696 42 Vracov – zde mohou zájemci, rodinní příslušníci, osoby blízké, sousedé, známí zájemce o službu osobně, telefonicky nebo emailem kontaktovat.

Tel.: 518 628 324, mob. 778 431 133, email.: ps@mestovracov.cz