

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Centrum osobní asistence

KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa:

Telefonní čísla:

731 688 078 – **koordinátor** terénních služeb, nové žádosti o službu

723 702 153 – **vedoucí** služby (stížnosti, poradenství)

734 510 395 – **sociální pracovnice** (hlášení změn, plánování služeb)

E-mail: pavla.zahradkova@uhradiste.charita.cz

Web: www.uhradiste.charita.cz

ČASOVÁ DOSTUPNOST

Služby poskytujeme: Pondělí – neděle nepřetržitě

Konzultační hodiny: Pondělí – pátek 7:00 – 15:30

V tomto čase může zájemce o službu, nebo klient služby, v kanceláři nebo na telefonu získat informace o službě, domluvit se na sociálním šetření, uhradit platby za služby, podávat připomínky, stížnosti či pochvaly. Volat můžete v uvedeném čase od pondělí do pátku.

POSLÁNÍ

Posláním služby je pomoci seniorům, osobám se zdravotním, tělesným mentálním nebo kombinovaným postižením se začlenit s maximálně možnou a **osobně chtěnou měrou** zpět do společnosti a pomoci klientovi setrvat ve svém domácím prostředí. Osobní asistent pomáhá klientovi prožít život tak kvalitně, jak je to jen možné a pomáhá klientovi překonávat jeho omezení, a tím zvyšovat kvalitu jeho života.

KOMU POSKYTUJEME SLUŽBU

Cílovou skupinou jsou osoby ve věkovém rozmezí

Děti předškolního věku (1-6)

Mladí dospělí (19-26)

Mladší děti (7-10)

Dospělí (27-64)

Starší děti (11-15)

Mladší senioři (65-80)

Dorost (16-18)

Starší senioři (nad 80)

UZAVŘENÍ SMLOUVY LZE ODMÍTNOUT (§ 91 z.108/2006Sb.) POKUD:

- Neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, bylo sankčně ukončeno poskytování této služby poskytovatelem v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí.

REGION NAŠÍ PŮSOBNOSTI

Služba je poskytována v ORP Uherské Hradiště, ORP Uherský Brod

CO NABÍZÍME

Základní sociální poradenství - informace o tom, jak může služba pomoci; o právech a povinnostech klienta, informace o jiných sociálních službách, o možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek, o finančních příspěvcích a dávkách apod. Sociální poradenství je poskytováno zdarma.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití = otevření jídlonosiče. Servírování jídla na talíř, nakrájení či mletí stravy, ohřátí stravy, nalití či ohřátí nápoje, včetně podávání jídla a pití do úst.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek = nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, obouvání a zavazování obuvi, pomoc při použití protetických pomůcek.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru = bezpečný doprovod a poskytnutí potřebné opory klientovi při pohybu v domácnosti. V rámci tohoto úkonu je možné poskytnout službu dohledu nad užitím léků, kdy pracovník léky nechystá, pouze klientovi připomene, aby léky užil.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík = pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. U plně imobilního klienta je úkon poskytován pouze v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby.

Pomoc při úkonech osobní hygieny = pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku. Pomoc s hygienou se provádí vždy s ohledem na bezpečí klienta a bezpečí pracovníka.

U částečně imobilního klienta musí být koupelna vybavena zvedákem, u plně imobilního klienta se hygiena poskytuje na lůžku za přítomnosti druhé osoby. Hygienické pomůcky **vždy** poskytne klient.

Pomoc při použití WC = doprovod na toaletu, pomoc při svléknutí, usedání a vstávání z mísy, výměna inkontinenčních pomůcek, pomoc při použití toaletní židle, vylití mísy, pomoc při použití speciálních pomůcek sloužících k vyprazdňování na lůžku.

Pomoc při přípravě jídla a pití = klienta si připravuje jídlo a pití sám ve své domácnosti z vlastních surovin, pracovník mu dopomůže s tím, co klient sám nezvládá.

Příprava a podání jídla a pití = pracovník sám v domácnosti klienta, servíruje jídlo, ohřeje, popřípadě uživateli podává jídlo do úst.

Běžný úklid a údržba domácnosti = utírání prachu, vysávání, zametání, vytírání podlah, umytí a utření nádobí, umytí pracovní desky a dřezu,

umytí WC a koupelny, vynesení odpadků, úklid prádla do skříně, zalévání květin. Jedná se o úklid místností, které klient obývá, ale netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Úklid provádí pracovník v součinnosti s klientem. Úklid je v návaznosti na další úkony.

Běžné nákupy = nákup potravin a spotřebního zboží provádíme vždy na přání klienta a v součinnosti s ním. Pokud to není možné, klient si sepiše položky nákupu nebo je nadiktuje pracovníkovi a zároveň mu předá finanční hotovost. Nákup se provádí v nejbližším obchodě od bydliště klienta v rozsahu takového množství, aby jej pracovník byl schopen dopravit.

Pochůzky = vyřizování osobních záležitostí klienta (vyzvednutí receptů u lékaře, léků v lékárně, placení na poště, vyřizování úředních záležitostí apod.) provádíme vždy na přání klienta a v součinnosti s ním.

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět;

Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět = doprovod k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb. O úkon je nutné zažádat alespoň týden předem a nahlásit datum, hodinu, místo a předpokládaný čas doprovodu.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

= pomoc a podpora rodině v péči o dítě

= pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

= pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

= pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

= pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Při vstupním sociálním šetření je zájemce o službu upozorněn na nutnost zajištění vhodných podmínek domácnosti a nezbytných pomůcek pro poskytování služby.

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – Při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá klientovi. Nejsou-li pro tento úkon vytvořené vhodné podmínky (zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, případně pomoc druhé osoby), pracovník úkon nevykonává.

Pomoc při osobní hygieně – koupelna musí být dispozičně řešena tak, aby při koupeli nebo sprchování za pomoci druhé osoby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka. Pokud zdravotní stav klienta nebo dispoziční řešení koupelny nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací postel.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby. Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru u lidí s diabetem neprovádíme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem. Pracovník nepoužívá klientův fén, pokud je poškozený.

Běžný úklid a údržba domácnosti – běžný úklid se provádí pouze ve všední dny, ve sváteční dny se úklid neprovádí. Pracovník může odmítnout použít klientův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Úklid se provádí pouze v prostorách, které prokazatelně klient obývá. Úklidové pomůcky a prostředky poskytne klient. Úklid se provádí v rámci péče o klienta. Nenahrazuje komerční služby.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – velký úklid zprostředkujeme formou předání kontaktů na úklidové firmy. Velký úklid zahrnuje mytí oken, sundávání a věšení záclon, mytí a leštění nábytku, dveří, mytí lustru, úklid společných prostor, utření prachu na běžně nedostupných místech, vytření skříněk nábytku, umytí celé kuchyňské linky.

Praní a žehlení prádla – tyto úkony se provádí výhradně pro klienta. Klient si zajistí vlastní prací prostředky (prací prášek, aviváž, škrob atd.).

Čas příchodu pracovníka ke klientovi – vzhledem k povaze terénní služby není možné si domluvit přesný čas příchodu pracovníka ke klientovi. Příchod pracovníka je vymezen hodinovým rozpětím.

Střídání pracovníků – vzhledem k provozu terénní služby, není možné, aby ke klientovi přicházela jedna pracovnice v přímé péči. Klienti respektují střídání pracovníků.

Ochranné pomůcky – návleky, rukavice, roušky apod. zajistí poskytovatel služby.

Prostředky – hygienické pomůcky, prostředky na údržbu domácnosti, prací prostředky, kompenzační pomůcky je povinen zajistit klient. Klient tyto pomůcky a prostředky obnovuje a udržuje v čistotě.

Změny v péči – jakoukoli změnu v poskytování péče (např. odhlášení či nahlášení služby) je nutno vždy nahlásit v kanceláři sociální pracovníci či vedoucí služby 2 dny předem. Trvalé změny (např. rozšíření péče) konzultovat s vedoucí služby – dodatek smlouvy. Navýšení služeb probíhá vždy s ohledem na kapacitní možnosti služby. Pokud služba nemá dostatečnou kapacitu, klient je zařazen do evidence žadatelů o navýšení péče.

Manipulace s finančními prostředky klienta – pracovník používá při manipulaci s finančními prostředky klienta peněžní deníček, do kterého zapisuje předání a vrácení peněz. Na nákupy předává peněžní hotovost klient pracovníkovi předem. Výběr z bankomatu a převod finančních prostředků prostřednictvím internetového bankovníctví klienta pracovník nevykonává!

Manipulace s klíči klienta – pro poskytování služeb je potřeba takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod služby. Mimo dobu poskytování péče ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky v kanceláři služby. V případě nepřítomnosti klienta do jeho bytu či domu nesmí pracovnice vstoupit, nepřítomnost klient ohlásí na službě.

Zajištění domácích zvířat – zvířata je nutné zajistit takovým způsobem, aby neohrožovala ani neomezovala pracovníky při poskytování péče uživateli. V opačném případě nebude úkon proveden.

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ

Výkaz poskytnutých úkonů slouží pro zaznamenávání poskytování sociální služby. Výkaz zůstává po celý měsíc u klienta v domácnosti a musí být uložen na viditelném místě. Aby se předešlo případnému nedorozumění, doporučujeme klientům si výkaz pravidelně kontrolovat. Na konci měsíce klient svým podpisem ve výkazu stvrdí, že uvedené základní činnosti mu byly poskytnuty v rozsahu, jaký je zapsán. Pracovník při poslední návštěvě v měsíci výkaz převezme a předá k vyúčtování.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Klient má právo:

- na respekt a důstojné chování pracovníků služby
- na ochranu osobních údajů a nahlížení do své dokumentace
- obdržet sjednanou službu, nebo požádat o úpravu rozsahu služeb
- svobodně rozhodovat o své situaci
- podávat připomínky, podněty či stížnosti na poskytování služby,
- na náhradu škody, která by byla způsobena při poskytování služby

Klient má povinnost:

- Oznámit pracovníkům služby, že má vážnou infekční nemoc.
- Zrušení sjednané služby je klient povinen oznámit nejpozději 2 dny před plánovanou změnou.
- Akceptovat střídání pracovníků a chovat se k pracovníkům zdvořile, v souladu s etickými a mravními normami,
- Vytvořit vhodné podmínky pro poskytování služby.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Podat stížnost na kvalitu či způsob poskytování služby má právo jak klient, tak kterýkoliv občan, jenž stížnost podává v zájmu klienta.

Podání stížnosti nebude k újmě tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Pracovníci služby pokládají stížnost za možný impuls pro zdokonalení a rozvoj služby.

Komu a jak stížnost podat

Se svou stížností se klient může obrátit na vedoucí, sociální pracovníky nebo na jakéhokoliv pracovníka služby, ke kterému má důvěru. Klient má právo si při vyřizování své stížnosti zvolit jakéhokoli nezávislého zástupce.

Stížnost lze podat několika způsoby:

- **osobně:**
 - pracovníkovi přímé péče při poskytování služby,
 - vedoucímu či sociálním pracovníkům při návštěvách uživatele,
 - v kanceláři COA v Uh. Hradišti v pracovní dny od 8:00 - 15:00
- **telefonicky:**
 - 734 510 395 – kancelář služby
 - 723 702 153 – vedoucí služby
 - 734 510 395 – sociální pracovnice
- **dopisem:** na adresu Centra osobní asistence Moravní nábřeží 81, 686 01 Uherské Hradiště
- **e-mailem:** pavla.zahradkova@uhradiste.charita.cz.
- **Schránka stížností:** stížnost je možné vhodit do „Schránky stížností“, která se nachází u hlavního vchodu do budovy pod poštovní schránkou.

Uživatel má právo svou stížnost podat i anonymně.

Zkontroloval/a: Mgr. Pavla Zahradková, koordinátor terénních služeb

Schválil dne: Mgr. Otto Holeček, zástupce ředitele – metodik

Aktualizováno v Uherském Hradišti dne 31. 5. 2021

Nabývá platnosti dnem 15. 6. 2021