

Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Jistoty Domova, z. ú.
Kontaktní místo	Okružní 250, Mladá Boleslav IV., PSČ 293 01
Kontaktní telefon	728 985 457, iveta.koudelova@jistotydomova.cz
E-mail	723 908 613, socialnipracovnice@jistotydomova.cz
Druh služby	Osobní asistence dle §39 Zákona 108/2006 Sb.
Identifikátor služby	57 92 238
Forma služby	Terénní
Kapacita	7000 hodin/rok, 135 hodin týdně, max. 7 uživatelů v daný okamžik
Místo poskytování služby	Město Mladá Boleslav, Benátky nad Jizerou, Skalsko

Posláním služby: je poskytovat odbornou sociální pomoc tak, aby občané mohli žít kvalitní, důstojný a plnohodnotný život ve svém přirozeném sociálním prostředí své domácnosti, v kruhu své rodiny i pokud se dostali do nepříznivé sociální situace.

Cílová skupina: Služba je určena občanům se zdravotním postižením, seniorům a rodinám s dětmi.

Specifikace cílové skupiny:

- Občané se zdravotním postižením: bez omezení věku, kteří mají kombinované, pohybové, mentální omezení
- Rodiny s dítětem, dětmi, kdy dítě nebo jeden z rodičů má zdravotního postižení
- Senioři: nad 60 let, kteří z důvodu výše věku, nemoci nebo po úrazu zůstali závislí na pomoci druhé osoby pro zajištění úkonů péče apod.

Vymezení nepříznivé situace: Nepříznivou sociální situací rozumíme, že mají tito občané z důvodu svého zdravotního omezení problém si sami bez pomoci druhé osoby zajistit osobní hygienu, připravit nebo podat jídlo a pití, pohybovat se po bytě nebo venku, uklidit si nebo nakoupit, nevyřídít si své záležitosti na úřadech, mají omezený nebo žádný kontakt se společenským prostředím.

Pro přijetí do služby je limitující příslušnost k cílové skupině, rozsah nepříznivé situace, příslušnost místa kde bude služba poskytována k vymezenému území poskytování služby.

Cílem služby je těmto občanům zkvalitnit jejich život v pohodlí jejich domova, tím že občanům pomůžeme zajistit běžné každodenní činnosti péče o osobu a domácnost a pomůžeme jim s udržení nebo obnovením jejich fyzických dovedností nebo psychických schopností a s obnovením nebo udržení jejich kontaktu se společenským prostředím.

Dostupnost: až 24 hod./den po 7 dní v týdnu, kdy je služba poskytována v přirozeném prostředí - domácnosti uživatele nebo na místech klientem určených k zajištění úkonů některé ze základních činností služby.

Popis realizace poskytování sociální služby

Poskytované základní činnosti služby v souladu zákona 108/2006 Sb.

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Zásady poskytování služby: při poskytování služby dbáme profesionálního přístupu, pro uživatele jsme partnery a uplatňujeme principy:

- Poskytování služby všem potřebným bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost, ekonomickou situaci a společenské postavení.
- Dodržování zákonů ČR, vnitřní pravidla a závazné předpisy poskytovatele
- Dodržování práv a svobod: dbáme na ochranu základních lidských práv a svobod klientů daných Listinou práv a svobod.
- Zachování důstojnosti klientů: pracovníci respektují individualitu klienta a zvláštnosti každé rodiny.
- Respekt na soukromí klientů: pracovníci zachovávají mlčenlivost a dbají, aby klient nebyl vystaven nevhodným situacím např. při úkonech osobní hygieny.
- Individuální přístup: pracovníci přistupují ke každému klientovi dle jeho individuálních potřeb.
- Vlastní volba: klient může uplatnit vlastní vůli při poskytování služby. Rozhoduje o svém vlastním životě a je respektován jeho názor.
- Spolupráce s rodinou a dalšími zdroji pomoci: v zájmu klienta spolupracujeme s osobami zainteresovanými na jeho péči, především s rodinnými příslušníky.
- Flexibilita: poskytování sociální služby uzpůsobujeme situacím a změnám potřeb klienta. Služba je vždy nastavena, aby pomohla klientovi v potřebném čase a místě a vyhovovala jeho požadavkům a potřebám.

Pravidla poskytování služby:

- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- Vyhláška 505/2006 Sb.
- Listina základních práv a svobod
- Vnitřní pravidla a metodiky vydané poskytovatelem
- Etický kodex

Cena služby: je v souladu vyhlášky 505/2006, Sb. stanovena „Ceníkem služby“, který je zveřejněn na webových stránkách: www.jistotydomova.cz

Popis realizace poskytování sociální služby

Popis realizace služby:

- a) **Přijetí do služby:** Spolu se zájemcem provede sociální pracovnice prvotní sociální šetření k zjištění skutečných jeho potřeb a fyzických a psychických možností. Společně sestaví 1. Individuální plán péče. Zájemce o službu je seznámen se způsobem poskytování služby, tedy s jednotlivými oblastmi, které se poskytované služby budou dotýkat. Dále s ceníkem služby a způsobem vyúčtování a úhrady za službu. Dále je seznámen s podmínkami poskytování služby, zajištěním pomůcek a prostředků k výkonu služby, s podmínkami přístupu do bytu, s nakládáním s dokumentací, s povinnostmi pracovníků při postupování v nouzových a havarijních situacích a s postupy pro podání a řešení stížností.
- Za zájemce může jednat zákonný zástupce (matka, otec) nebo osoba určená soudním rozhodnutím (opatrovník).
- b) **Zahájit poskytování služby** lze až po uzavření „Smlouvy o poskytování sociální služby“ mezi poskytovatelem a zájemcem (jeho zákonným zástupcem).
- c) **Zapojení do služby:** uživateli jsou předány kontakty na vedoucí pracovníky s informacemi jaké oblasti pracovníci řeší. S uživatelem je v průběhu poskytování služby přehodnocován a aktualizován jeho individuální plán včetně stanovení nových cílů, tak aby služba naplňovala aktuální změny v potřebách uživatele.
- d) **Způsob zajištění služby:** Službu zajišťují min. 4 osobní asistentky, a to především z důvodu zastupitelnosti tak, aby byl zajištěn hladký průběh poskytování služby i v případě výpadku asistentky z důvodu např. PN, dovolené. Očekáváme od uživatele jeho aktivní zapojení se při realizaci poskytování úkonů služby i vhodné komunikace s asistentkami. Sděluje jim své požadavky a změny potřeb. Asistentky při úkonech péče využívají dosavadních dovedností uživatele a ponechávají mu prostor pro jejich prohlubování. Pokud uživatel ani s podporou úkon nezvládá, asistentka provede úkon sama. Klademe důraz na rozvoj samostatnosti, dbáme individuálního přístupu. V rámci služby poskytujeme bezplatné základní sociální poradenství pro zlepšení bezpečí uživatele např. úpravou prostředí.
- e) **Přerušeni služby:** poskytovatel může přerušit poskytování služby pouze z důvodu
- Od uživatele očekáváme spolupráci s koordinátorkou služby především pro včasné odhlášení plánované návštěvy.
 - Poskytovatel může službu přerušit po dobu infekčního onemocnění klienta ((pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida)
 - Poskytovatel zruší termín služby z vážných provozních důvodů vzniklých na straně poskytovatele, bránících mu smluvený termín návštěvy realizovat (autonehoda, akutní úraz asistentky apod.)
- f) **Ukončení smlouvy:**
- Uživatel může smlouvu ukončit výpovědí bez udání důvodu a bez výpovědní doby. Výpověď musí být písemná. Při ukončení smlouvy musí být dojednány podmínky pro vyrovnání vzájemných pohledávek poskytovatele a uživatele.
 - Poskytovatel může smlouvu ukončit pouze z důvodu:
- Pokud pominuly důvody k poskytování sociální služby. Uživatel přestane splňovat kritéria pro poskytování sociální služby, tj. je natolik soběstačný, že další poskytování sociální služby by bylo v rozporu se základními zásadami zákona o sociálních službách.

Popis realizace poskytování sociální služby

- Došlo ke změně poměrů uživatele, zejména jeho zdravotního stavu, a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální službu, kterou v důsledku této změny Klient potřebuje, případně požaduje.
 - Uživatel hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména, pokud uživatel opakovaně neumožní výkon úkonů sociální služby. Nebo bez závažných objektivních důvodů (např. hospitalizace) nevyužívá sociální službu sjednanou v této smlouvě déle než 1 měsíc a neoznámí poskytovateli důvody pro přerušování služby.
- Uživatel se i po opakovaném upozornění chová k zaměstnancům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. slovní a fyzická agrese, sexuální obtěžování, vyhrožování...). To neplatí v případě, plynou-li uvedené znaky chování z projevů zdravotního postižení.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. (3) písm. a), b) a e) tohoto článku činí 30 kalendářních dnů, z důvodů uvedených v odst. (3) písm. c) a d) tohoto článku činí 5 kalendářních dnů. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena.

Podání a vyřízení stížnosti: Stížnost může podat uživatel jeho rodinný příslušník nebo osoba blízká. Podání stížnosti: ústně nebo písemnou formou

- Ústně osobně kterémukoliv pracovníkovi, který ji předá nadřízenému
- Telefonicky: 728 985 457 vedoucí služby
- Písemně: Jistoty Domova, z.ú., Okružní 250, 293 01 Mladá Boleslav
- Elektronickou poštou: jistotydomova@seznam.cz
- Datovou zprávou: t2qkghi

- a) Vyřízení: stížnost mohou řešit vedoucí služby, případně správní rada nebo orgány veřejné moci,
- b) Lhůta: V případě vyřizování stížnosti vedoucí služby je uživatel seznámen o způsobu řešení stížnosti do 7 dní od podání stížnosti a o výsledku řešení stížnosti je uživatel seznámen nejdéle do 30 dní od podání stížnosti.
- c) Evidence stížnosti: Každá stížnost je písemně evidována a archivována.

Materiální a technické zabezpečení:

- Zázemí kontaktního centra je v 1. nadzemním podlaží bez výtahu.
- Počítač, tiskárna, připojení na internet.
- Půjčovna kompenzačních pomůcek.
- Čtyři služební osobní automobily s umístěním polepů Jistoty Domova, z. ú. - poskytovatel sociálních služeb

Popis realizace poskytování sociální služby

Fakultativní úkony: jsou poskytovány nad rámec základních činností služby a jsou účtovány v plně vynaložených nákladech pro jejich zajištění bez kalkulace zisku. Uživatel má právo na seznámení se vzorcem výpočtu ceny úkonu.

- Dohled nad dodržováním léčebného režimu
- Doprava uživatele služebním vozem
- Dovoz nákupu

Aktualizace 26.3.2025

Zhotovila: Iveta Koudelová, ředitelka