

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	PONTE D22, z.ú.
Druh služby Identifikátor	Odlehčovací služby 4651772
Forma služby	terénní
Název zařízení	Odlehčovací služby, zázemí služby na adrese Přátelství 158/78, Praha 10 - Uhřetěves 104 00
Místo poskytování	Domácí prostředí uživatele i jinde dle dohody

I. Popis poskytované služby

Terénní odlehčovací službou zajišťujeme, aby lidé s postižením, chronickým onemocněním, senioři mohli zůstat v domácím prostředí tak dlouho, jak to bude možné.

Rodině či jiné blízké osobě tím umožňujeme chodit dále do zaměstnání, věnovat se svým aktivitám, odpočívat.

II. Poslání

Posláním odlehčovacích služeb je umožnit lidem, kteří pečují o své blízké, zasloužený odpočinek, regeneraci sil a seberealizaci s tím, že za ně na předem určenou dobu převezmou péči profesionálně vyškolení pracovníci. Uživatelům služby umožní i nadále žít ve svém přirozeném prostředí, mít vliv na svůj život a být součástí většinové společnosti.

III. Cílová skupina

Senioři a osoby s kombinovaným, mentálním, tělesným a zdravotním postižením, chronickým onemocněním.

Věková kategorie: mladí dospělí (19 - 26 let)
dospělí (27 – 64 let)
mladší senioři (65 – 80 let)
starší senioři (nad 80 let)

Do cílové skupiny nespádají:

- lidé s těžkým smyslovým postižením, které vyžaduje specifickou formu péče
- lidé trpící duševním onemocněním v akutním stavu, lidé s chronickým duševním onemocněním bez snahy o dodržování léčebného režimu
- lidé s těžkým mentálním postižením
- lidé s infekčním onemocněním
- lidé vyžadující celodenní zdravotní a lékařskou péči
- lidé dezorientovaní v místě, čase a prostoru
- lidé s nezvladatelnou agresí, při závislosti na alkoholu a jiných návykových látkách
- cizinci nekomunikujícím českým jazykem

Projeví-li se některá z výše uvedených skutečností až v průběhu služby po uzavření smlouvy, je nutné s ohledem na možnosti zařízení, ostatní uživatele a pracovníky služby těmto osobám poskytování služby ukončit.

IV. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

První kontakt

První kontakt je uskutečněn emailem, telefonicky, popř. osobním kontaktem. Během prvního setkání obdrží zájemce (většinou rodinný pečující) základní informace o smyslu služby, cílové skupině. Je orientačně zjišťováno, jakou službu potřebuje, zda je pro něj námi provozovaná služba vhodná, zda je pro jeho požadavky volná kapacita.

Rozhovor vede ředitelka, sociální pracovníce nebo vedoucí pracovníků v sociálních službách. Nechybí ani prvotní seznámení s průběhem služby, administrací, finanční spoluúčastí na poskytovaných službách.

Sociální šetření

V případě, že je služba schopna naplnit představy zájemce, je s ním domluveno sociální šetření v místě bydliště uživatele. Tomu je přítomen budoucí uživatel služby i osoba pečující. S nimi sociální pracovník znovu a podrobněji dojednává konkrétní podmínky poskytování odlehčovacích služeb, jaké osobní cíle by měla služba naplňovat, jaká bude její konkrétní forma a rozsah. Sociální pracovník je seznámí rovněž podrobněji s ceníkem, smlouvou a dalšími dokumenty.

Jsou jim blíže vysvětleny podmínky, které se k poskytování služby vztahují, a je na jejich rozhodnutí, zda nabízenou sociální službu za stanovených podmínek využijí či nikoli.

Informace budoucímu uživateli jsou podávány s ohledem na jeho sociální situaci a možnosti vnímat a chápat a to takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby se mohl bezpečně rozhodnout.

O celém průběhu jednání je průběžně veden zápis - Záznam z jednání se zájemcem o službu.

Kritéria přijetí : dobrovolné rozhodnutí o využití služby
splnění podmínky cílové skupiny
volná kapacita

Odmítnutí žádosti

- není splněna podmínka cílové skupiny
- obsah služby je jiný než požadavek žadatele
- žadateli byla ukončena smlouva o poskytování služby z důvodu hrubého porušení smlouvy v posledních 6 měsících

V tomto případě, pokud má žadatel zájem, doporučíme jiné řešení s ohledem na jeho potřeby, předáme kontakty na jiné služby apod.

V případě, že služba nemá volnou kapacitu, je žádost zařazena do pořadníku.

Podpis smlouvy

Smlouva se s uživatelem uzavírá písemně, její přílohou je kontrakt s rozsahem služby a požadovanými úkony. Uživatel nebo jeho zástupce je seznámen v předstihu s návrhem smlouvy. Změny v poskytování služeb jsou řešeny písemnými dodatky, novými kontrakty.

V. Podrobný popis realizace služby

Provozní doba terénních služeb je pondělí až pátek 8 -17 hod, jinak dle dohody (v případě krizové situace, příchodu klienta z nemocnice, nemoci pečujícího apod.)

Pracovníci přímé péče dochází v předem sjednanou dobu za uživateli do jejich domovů a umožňují tak jejich blízkým jít do práce, načerpat nové síly, vyřídit si osobní záležitosti, lékařské ošetření apod. Služba může být poskytována i mimo domov – doprovody k lékaři, na úřad, na nákupy, za kulturou, na procházky apod.

Pracovníci poskytují podporu a pomoc při základních činnostech – v souladu s platným kontraktem, jež je přílohou smlouvy. Cíl každého uživatele je obsažen v jeho individuálním plánu, který je pravidelně ve spolupráci s klíčovým pracovníkem revidován.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu - tj. pomoc a podpora při vstávání z lůžka, oblékání a svlékání, pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc a podpora při samostatné chůzi (procházky po bytě či venku)
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – tj. pomoc při holení, pomoc a podpora při sprchování, koupání, mytí hlavy, pomoc při použití WC
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy – tj. ohřátí a příprava jídla na stůl, pomoc při krájení masa, příprava pití a připomínání pitného režimu
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – tj. doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na úřady, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a zpět, pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou
- e) sociálně terapeutické činnosti – tj. podpůrné rozhovory o tématech, která uživatele tíží a která nejsou schopni sami zvládnout (např. téma smrti, zvládnání chronických a jiných onemocnění)
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – tj. pomoc při vyřizování různých sociálních dávek, zprostředkování dalších potřebných nejen sociálních služeb apod.
- g) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – tj. různé tréninky paměti, reminiscenční rozhovory, rozhovory o aktuálním politickém a jiném dění, procházky venku i po bytě, jednoduchá fyzická cvičení

Metody práce

Služba probíhá dle metodiky zpracované organizací. S každým uživatelem služby je při jejím zahájení sepsán kontrakt s přesným uvedením termínů a časů, s požadavkem na jednotlivé činnosti, včetně dalších doplňujících podmínek poskytování služby. Tento kontrakt je aktualizován dle požadavků uživatele a možností poskytovatele.

Principy poskytovaných služeb:

- dodržování práv uživatelů (usilujeme o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služby mohou svá práva naplňovat)
- respektování uživatelské svobodné volby a jeho individuálních potřeb (služba vytváří podmínky pro uživatele tak, aby byl zachován jejich pocit důstojnosti a při rozhodování jim byl jasný důsledek jejich rozhodnutí)
- flexibilita (pružná přizpůsobivost aktuálním potřebám uživatelů)
- důstojnost, empatie (vcítění se do pocitů a situace uživatele služby)
- mlčenlivost (se svěřenými informacemi zacházíme jako s důvěrnými)
- podpora a pomoc namísto péče (podpora a posilování uživatelské soběstačnosti místo pouhého „starání“ se o něj)
- posilování sociálního začleňování, vztahů v rodině uživatele a jeho okolí
- pravidelné vzdělávání, supervize zaměstnanců

VI. Úhrady za služby

Odlehčovací služba je poskytována za úhradu, jejíž výše se řídí platným ceníkem poskytovatele a nepřesahuje výši danou vyhláškou č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Fakultativní služby (za ceny stanovené organizací v platném ceníku):

- běžný úklid, praní (v pračce uživatele), žehlení
- běžný nákup, pochůzky
- doprava vozidlem organizace

S platným ceníkem je zájemce seznamován při sociálním šetření, o případných změnách jsou uživatelé informováni v předstihu a písemnou formou.

VII. Vyřizování stížností

Podnět, připomínku i stížnost má právo podat každá fyzická i právnická osoba, tj. uživatel služby, osoba jednající v jeho zájmu a každý pracovník. Uživatelům i jejich blízkým osobám je k dispozici leták, kde je srozumitelnou formou popsán postup, jak se mohou zachovat, když s poskytováním služby nejsou spokojeni. Zjednodušená verze pravidel pro podávání stížností je také součástí Provozního řádu.

Uživatelé jsou o možnosti podání stížnosti informováni rovněž při podpisu smlouvy, toto pak stvrzují svým podpisem. Žádný takto vznesený podnět či připomínka nemá negativní vliv na stěžovatele, všechny podněty jsou vnímány jako impuls pro zkvalitnění stávající služby.

Stížnosti mohou mít anonymní formu.

Každý může svou stížnost přednést několika způsoby: do schránky důvěry, ústně při individuálních schůzkách uživatele s klíčovým pracovníkem, kdykoliv kterémukoliv pracovníkovi, písemnou formou (na adresu sídla organizace, v příp. el. komunikace na adresu poradna@ponte-zu.cz, příjemcem stížnosti je sociální pracovník) či telefonicky.

Sociální pracovník je zodpovědný za prošetření všech relevantních okolností stížnosti, posoudí je a vypracuje návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků. Na závěr pak zpracuje návrh písemné odpovědi stěžovateli. Organizace je povinna do 30 dnů od zaevidování stížnosti ji odpovídajícím způsobem prošetřit a písemně informovat předkladatele stížnosti. Při řešení stížností je zachována důvěrnost informací.

V případě, že stěžovatel neobdrží písemnou odpověď v této lhůtě, ačkoliv uvedl své údaje, nebo není spokojen s vyřízením stížnosti, má právo se obrátit na ředitelku organizace. Zjistí-li se pochybení na straně organizace, je organizace povinna zajistit nápravu a opatření zabraňující opakování daného pochybení. V případě anonymní stížnosti (schránka důvěry, písemná stížnost bez podpisu, apod.) je řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce v komunitním centru vedle schránky důvěry.

VIII. Ukončení služby

Oznámení o odstoupení od smlouvy je možné ze strany uživatele kdykoliv i bez udání důvodu.

Ze strany poskytovatele služeb pouze:

- a) porušuje-li nebo nesplňuje-li uživatel smluvní podmínky
- b) nespolupracuje-li uživatel, pečující osoba blízká s pracovníky v přímé péči, s vedoucím pracovníků v sociálních službách (např. při plánování služeb na další měsíc)
- c) ve zvlášť výjimečných případech (při ohrožení zdraví a života pracovníků v přímé péči)
- d) z provozních důvodů organizace (ukončení služby, nezískání dotací, apod.)

IX. Prostory, materiální a technické vybavení

Zázemí pro službu je umístěno v pronajatých prostorách Komunitního centra na Praze 10 - Uhřetěvesi, ul. Přátelství 158/78. Zázemí je plně vybaveno, slouží jako kanceláře, prostor pro setkávání pracovníků, školení, supervize, pro jednání se žadateli o službu i se stávajícími uživateli.

V Praze dne: 9.5.2023

Zpracovala: Mgr. Adéla Zabilanská, sociální pracovnice