

Pečovatelská služba Rotava
IČ 00259551
DIČ CZ00259551
Sídliště 721, PSČ 357 01
Telefon 777 927 193, FAX 352 350 610

Popis realizace poskytování pečovatelská služba Rotava s účinností od 1. 6. 2021

Na financování Pečovatelské služby Rotava se podílí město Rotava jako zřizovatel a město Oloví jako odběratel sociálních služeb pro občany města Oloví. Pečovatelská služba Rotava je spolufinancována z dotace z rozpočtu Karlovarského kraje na zajištění sociálních služeb v roce 2021



Základní údaje

Zřizovatel Pečovatelské služby:
Město Rotava, Sídliště 721, PSČ 357 01
IČO: 00259551

Sociální služba: Pečovatelská služba

Forma poskytování sociální služby:

Pečovatelská služba Rotava je terénní služba poskytovaná dle § 40 zákona č. 108/2006 sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pečovatelská služba Rotava
Rotava, Sídliště 714, PSČ 357 01
web: www.rotava.cz

Vedoucí PS a sociální pracovník:

Bc. Zdeněk Harapát, e-mail: harapat@rotava.cz, tel. 777 724 214

Pracovníci PS:

Pečovatelka: tel. 777 717 704
Pečovatelka: tel. 778 880 047
Pečovatelka: tel. 773 761 291

Poslání a cíle pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pečovatelskou službu uživatelům prostřednictvím individuální podpory či pomoci v jejich domácnosti, aby mohli zůstat ve svém domácím prostředí, které považují za důstojné a přirozené.

Cílem služby je u uživatelů:

- usilovat o zachování si v maximálně možné míře svůj dosavadní způsob života, zejména v domácím prostředí,
- zachovávat optimální míru samostatnosti a nezávislosti a odpovědnosti za své chování, jednání, rozhodování, přispívat tak k prožití plnohodnotného života,
- podporovat uživatele v oblastech, v nichž jsou jejich schopnosti sníženy,
- poskytovat sociální služby tak, aby uživatel zůstal součástí komunity a místního společenství
- podporovat uživatele služeb v podílení se na společenském životě s ohledem na jejich zdravotní stav a předcházet tak sociálnímu vyloučení.

Okruh osob (cílová skupina a její věková struktura)

Cílová skupina: osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodiny s dětmi a senioři, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Věková struktura cílové skupiny je bez omezení věku. Služby jsou určeny pro občany žijící na území města Rotava, Smolná a Oloví.

Maximální okamžitá kapacita sociální služby

Maximální okamžitá kapacita pečovatelské služby jsou 3 klienti v pracovní dny v době od 8:00 do 15:00 hod., mimo tuto dobu je maximální okamžitá kapacita 1 klient.

Časový rozsah poskytování služby

Provozní doba:

Pondělí až pátek

Pondělí až pátek*

6:30 – 15:00 hod.

15:00 – 22:00 hod.

*V době od 15:00 do 22:00 hodin se poskytují úkony péče o vlastní osobu a pomoc při osobní hygieně na základě předchozí dohody s uživatelem

Sobota, neděle, svátky jen po předchozí domluvě s uživatelem 7:00 – 22:00 hod
možnost poskytnutí nezbytně nutných úkonů (pouze úkony přímé péče o klienta) v předem domluvený čas v rozmezí doby

Základní činnosti poskytované sociální službou

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- pomoc při prostorové orientaci, při samotném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- pomoc při úkonech osobní hygieny (v domácnosti)
- pomoc při základní péči o vlasy, nehty
- pomoc při použití WC

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- donáška jídla
- pomoc při přípravě jídla a pití
- příprava a podávání jídla a pití (vaření)

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- běžný úklid a údržba domácnosti
- běžný úklid sociálního zařízení
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezonní úklid, úklid po malování, okna) – u klientů využívající běžný úklid
- donáška vody
- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- běžné nákupy (do 5 kg) - tzv. malý nákup
- běžné nákupy (do 10 kg)
- velký nákup, například týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (nad 10 kg)
- pochůzky (lékař, pošta, zařizování na úřadech) – do 1/2 hod
- praní a žehlení prádla (ložní i osobní), popřípadě jeho drobné opravy

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod):

- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři,
- na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

Jednání se zájemcem o sociální službu

Poskytnutí předběžných informací:

Kontakuje-li zájemce (jeho zástupce) pracovníky pečovatelské služby pouze z důvodu předběžné informace postupuje informující pracovník následujícími způsoby:

Telefonní informace:

- poskytne základní informace o službách
- odkáže na webové stránky
- pozve zájemce na osobní návštěvu do kanceláře vedoucího pečovatelské služby
- eventuálně nabídne návštěvu odpovědného pracovníka v domácnosti
- do deníku „Evidenze poskytnutí informací o sociální službě“ provede odpovědný pracovník stručný záznam o obsahu jednání

Zájemce se informuje osobně v sídle pečovatelské služby:

- cílem rozhovoru je předání veškerých informací o možnostech služeb poskytovaných pečovatelskou službou a ověření, zda zájemce spadá do okruhu osob, kterým je služba určena
- rozhovor je veden v místnosti vedoucího pečovatelské služby

Jednání vyústí:

- do následného sociálního šetření (na základě kterého bude sepsána smlouva)
- nebo:
- zájemce se pouze nezávazně informuje
 - zájemci je předána dokumentace obsahující pravidla poskytování pečovatelské služby terénní včetně kontaktu na pracovníky pečovatelské služby, ceník služeb pečovatelské služby
 - zájemce je rovněž informován o jiných alternativních službách.

Sociální šetření

Sociální šetření je vždy prováděno za přítomnosti budoucího klienta, umožňuje-li to provozní situace je jednání přítomen určený klíčový pracovník. Při sociálním šetření jsou respektovány názory a přání žadatele o službu. Je nepřípustné vyjednávat podmínky služby pouze s doprovodem žadatele, jeho příbuznými či blízkými.

Pracovník pověřený prováděním sociálních šetření je povinen při jednání se žadatelem o poskytování služby dodržovat následující pravidla a řídit se uvedenými pokyny:

Zásady pro jednání se žadatelem o pečovatelskou službu terénní

Pověřený pracovník je povinen:

- pravdivě informovat o poslání organizace a typech poskytované služby
- předat informační materiály související s požadovanou službou
- dotazovat se pouze na informace související s výkonem služeb společnosti
- nakládat s osobními údaji o žadateli v souladu se zákonem
- respektovat individualitu a přání žadatele
- zachovávat taktní a citlivý přístup k žadateli
- informovat žadatele o alternativních službách

Soubor informačních materiálů:

- pravidla poskytování pečovatelské služby terénní
 - pravidla realizace služby
 - ceník služeb
 - informace k podání stížnosti

Úvodní rozhovor

- V průběhu rozhovoru předá sociální pracovník žadateli dokumentaci obsahující pravidla poskytování pečovatelské služby terénní, ceník služeb a podá vysvětlující komentář.
- Představí klíčového pracovníka, který bude odpovědný za kvalitní průběh služby a bude v pravidelných termínech uživatele navštěvovat za účelem rozhovoru nad spokojeností s poskytovanou službou, nastavením individuálního plánu a zda očekávání od služby je naplňováno.
- Poskytne žadateli dostatečný prostor k vyjádření jeho potřeb a očekávání.
- Spolu s žadatelem shromáždí údaje, pro vyplnění osobního dotazníku.
- Je nápomocen žadateli při formulování osobního cíle (důvod proč žádá o službu, očekávání – jak se změní situace klienta, když využije nabízenou podporu ...).
- Pro správné popsání osobního cíle využívá Regionální karty sociální služby, která definuje sociální službu prostřednictvím definování oblasti potřeb a jednotlivých potřeb uživatelů sociální služby.
- Na základě osobního cíle je upřesněn rozsah požadovaných služeb – podepsána žádost o poskytování služeb, formulář sk/1.ps.
- Na základě upřesněného rozsahu služeb je sestaven 1. IP (je přípustné pořídit provizorní ruční záznam, který je přepsán a předložen žadateli ke kontrole eventuálně k podpisu současně se smlouvou o poskytnutí služby v den jejího zahájení, dále je založen v sociálním spise klienta).
- Odpovědný pracovník z úvodního rozhovoru provede záznam (je přípustné pořídit provizorní ruční záznam, který je přepsán a předložen žadateli k podpisu současně se smlouvou o poskytnutí služby v den jejího zahájení).
- Odpovědný pracovník domluví konkrétní datum a hodinu zahájení služby.
- Je představena klíčová pečovatelka, která zároveň provádí nasmlouvané služby. Není-li přítomná, je informován žadatel, že na první návštěvu přijde klíčová pečovatelka v doprovodu odpovědného pracovníka (pracovník, který provádí sociální šetření).
- Informuje zájemce o skutečnosti, že veškeré písemné materiály budou uloženy v centru společnosti v osobním spise a v elektronické podobě programu PC Zajíc. Současně je zdůrazněno právo klienta nahlížet do dokumentace.
- Odpovědný pracovník dohodne termín podpisu smlouvy a první návštěvy klíčové pečovatelky.

Úhrada za poskytování sociální služby

Ceny služeb za jednotlivé úkony jsou dány vyhláškou MPSV ČR č.505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb.

Výše úhrad za jednotlivé dohodnuté úkony a způsob platby je dán smlouvou uzavřenou mezi klientem a společností.

- Pečovatelská služba je poskytována za úhradu dle ceníku, který je schválen Radou města Rotava. Ceník je vyvěšen na nástěnkách před městským úřadem Rotava, v domě v čekárně praktického lékaře, na vývěsce před městským domem Rotava a ve společných prostorách, kde má zázemí pečovatelská služba jsou umístěny informační letáky s popisem služby

Bez úhrady se pečovatelská služba poskytuje dle zákona č.108/2006 Sb., § 75, odst. 2 v těchto případech:

- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
- účastníkům odboje
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č.119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č.119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č.82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců.
- osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb., a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců.

Konkrétní způsob platby je sjednán ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Klient volí z následujících možností:

- v hotovosti, prostřednictvím pověřeného pracovníka pečovatelské služby oproti stvrzence o platbě,
- převodem na účet města Rotava
- poštovní poukázkou

Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

jsou uvedeny v ustanovení § 91 odst. 3 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá
- c) osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Uzavírání smlouvy

Oprávněná osoba k uzavírání (podepsání) smlouvy o poskytování služby

Za pečovatelskou službu:

- starosta města, místostarosta města
- místostarosta je oprávněn k podpisu smlouvy v případě nepřítomnosti starosty

Za žadatele:

- žadatel nebo jeho právní zástupce
- v případě, že klient nedisponuje schopností k podpisu smlouvy, podepisuje smlouvu zástupce pověřeného úřadu:
 - Na základě výsledku provedeného sociálního šetření a vyjádření příslušného praktického lékaře, požádá koordinátorka služby odpovědného pracovníka MěÚ Rotava o účast při podepisování smlouvy o poskytování služby.
- osoba blízká na základě plné moci vystavené klientem

Místo uzavírání – podpisu smlouvy:

- domácnost žadatele
- v sídle pečovatelské služby

Postup uzavírání smlouvy – seznámení klienta s obsahem, podpis smlouvy

- vedoucí pečovatelské služby, na základě informací zjištěných v průběhu jednání se zájemcem o službu, připraví smlouvu o poskytování pečovatelských služeb
- smlouva je vyhotovena ve dvou originálních výtiscích a je předložena k podepsání starostovi města Rotava. V nepřítomnosti starosty města Rotava podepisuje smlouvu místostarosta města Rotava
- jedná-li se o klienta se sníženou úrovní poznávacích funkcí, jedná za přítomnosti pečující osoby, přičemž musí být dodržovány zásady vyplývající z *vnitřního předpisu č. 3 – „Jednání se zájemcem se sníženou úrovní poznávacích funkcí“*

- klientovi/zástupci klienta společnosti je smlouva o poskytování služeb předložena k podpisu v den zahájení služby, před jejím započítáním vedoucím pečovatelské služby, event. klíčovým pracovníkem
 - vedoucí pečovatelské služby, eventuálně klíčový pracovník seznámí klienta/zástupce se všemi ustanoveními smlouvy, tzn., poskytne dostatečný prostor klientovi/zástupci k přečtení návrhu smlouvy, eventuálně nabídne, že smlouvu přečte sama
 - odpoví na všechny dotazy klienta/zástupce – zpětnými otázkami se ujistí, že klient/zástupce návrhu smlouvy rozumí, po té přistoupí k podepisování smlouvy
 - jeden výtisk smlouvy, včetně příloh (zápis ze sociálního šetření) ponechá vedoucí pečovatelské služby v domácnosti klienta (je vložen do složky „dokumentace“, kterou klient obdržel v rámci sociálního šetření), jeden výtisk smlouvy je po formální kontrole obsahu, založen do základního spisu klienta
-
- Předává-li smlouvu včetně příloh (ceník služeb, záznam ze sociálního šetření) klíčový pracovník, vloží jeden výtisk do složky „dokumentace“, kterou klient obdržel v rámci sociálního šetření, jeden výtisk smlouvy předá vedoucímu pečovatelské služby smlouvy, která po formální kontrole obsahu, založí podepsanou smlouvu do základního spisu klienta.
 - Pečovatelská služba je na základě uzavřené smlouvy poskytována v domácnosti klienta, v předem dohodnutém rozsahu úkonů a předem dohodnutém čase, dle stanoveného individuálního plánu.
 - Individuální plán sestavuje klient v součinnosti s určeným klíčovým pracovníkem. Tento pracovník při pravidelných návštěvách hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služeb očekává.

Způsob vyřizování stížností

Stížnost je reakce uživatele, která směřuje na službu a její kvalitu. Stížnost nebo jakýkoli podnět a připomínka je chápána jako důležité poselství o spokojenosti uživatele s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována.

Stížnost, podnět nebo připomínku může podat uživatel nebo rodina uživatele, zástupce, opatrovník, kterýkoliv občan. Stížnost lze podat formou ústní, telefonickou, písemnou (může být napsána na kterémkoliv listě, nemusí být pouze na tiskopisu tomu určeném), elektronickou, anonymní. Pokud podává stížnost uživatel, může být zastoupen kteroukoliv osobou, kterou si uživatel určí. O každé stížnosti je učiněn zápis na formuláři k tomu určeném. Stížnost bude vyřízena do 30 dnů od podání.

Stížnost lze podat poskytovateli pečovatelské služby – pečovatelce, vedoucímu pečovatelské služby, starostovi.

Stížnosti se podávají v domě pro příjmově vymezené občany, kde sídlí pečovatelská služba, nebo v kanceláři na městském úřadě Rotava u vedoucího PS Bc. Zdeňka Harapáta nebo na podatelně MěÚ ústně, telefonicky, písemně – rovněž i v elektronické podobě na e-mailové adrese harapat@rotava.cz, mobil 777 724 214.

Stížnost lze podat i anonymně – poštou nebo do schránky důvěry, která je umístěna u MěÚ Rotava. K vyřízení stížnosti si může stěžovatel určit svého zástupce. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat o přešetření vyřízení stížnosti nebo podat stížnost zřizovateli tj. Město Rotava nebo nezávislé instituci.

Ukončení smlouvy o poskytování služby

Klient pečovatelské služby je oprávněn vypovědět smlouvu o poskytování služby kdykoliv, bez udání důvodu.

Poskytovatel pečovatelské služby je oprávněn vypovědět či odstoupit od smlouvy pouze v případech uvedených ve smlouvě.

- poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu v případě, že uživatel nevyužije služeb po dobu delší než šest měsíců.
- poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že uživatel v daném termínu nezaplatí úhradu stanovenou touto smlouvou za poskytované služby
- Z důvodu uplynutí doby, v případě že se jedná o smlouvu uzavřenou na dobu určitou.

Pečovatelská služba je poskytována v domácnosti klienta, v předem dohodnutém rozsahu úkonů a předem dohodnutém čase, dle stanoveného individuálního plánu.

Individuální plán sestavuje klient v součinnosti s určeným klíčovým pracovníkem. Tento pracovník při pravidelných návštěvách hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služeb očekává.

Materiálně technické zajištění sociální služby

Zázemí pečovatelské služby se nachází v Domě pro příjmově vymezené osoby na adrese Rotava, Sídliště 714. Tvoří jej kancelář, kuchyňka, prádelna se dvěma pračkami, žehlírna, úklidová místnost, sociální zázemí, sprcha a skladovací prostory. Zřizovací listina obsahuje vymezení majetku PS v domě pro příjmově vymezené občany takto: PS pro zajištění úkolů užívá majetek zřizovatele v rozsahu inventárního zápisu, který určuje jeho rozsah. V domě pro příjmově vymezené osoby bydlí nájemníci na základě smluvního vztahu s Městem Rotava v nájemních bytech, kteří dle svých potřeb a na základě podaných žádostí mohou využívat pečovatelskou službu. Ostatní klienty pečovatelské služby navštěvuje pečovatelka v jejich domácnostech v katastrálním území města.

Pečovatelská služba má k dispozici některé kompenzační pomůcky k zapůjčení pro klienty pečovatelské služby (polohovací postel, dekubitní podložka, invalidní vozík, chodítko).