

# Popis realizace poskytování sociálních služeb

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

## I. Poslání

Posláním odlehčovacích služeb PONTE D22, z.ú. je umožnit jejich uživatelům co nejdéle žít ve svém přirozeném prostředí, mít vliv na svůj život s ohledem na svůj zdravotní stav a být součástí většinové společnosti. Jejich poskytováním pak také umožnit rodinným pečujícím zasloužený odpočinek, regeneraci sil a seberealizaci s tím, že za ně na určenou dobu převezmou péči profesionálně vyškolení pracovníci.

## II. Popis poskytované služby

Pracovníci přímé péče chodí do domácího prostředí uživatelů služeb a pomáhají jim zvládat úkony péče o sebe i svou domácnost. Součástí služby jsou také procházky, doprovody, základní sociální poradenství.

## III. Cílová skupina

Osoby s kombinovaným, mentálním, tělesným a zdravotním postižením, chronickým onemocněním, senioři žijící v Praze.

Věk: mladí dospělí, dospělí, mladší i starší senioři (19 – 80 a více)

Služby nelze poskytnout v těchto případech:

- neposkytujeme službu, o kterou osoba žádá, tj. zájemce nespadá do cílové skupiny
- při nedostatečné kapacitě
- zájemci jsme vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinnosti vyplývající ze smlouvy

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

Projevili-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 či jeho blízký základní informace o náplni služby, jejích cílech. Je orientačně zjišťováno, zda je pro něj námi provozovaná služba vhodná a zda pro jeho aktuální potřeby je i volná kapacita, je seznámen s ceníkem služby.

Rozhovor vede ředitelka, sociální pracovnice nebo vedoucí pracovníků v sociálních službách. Nechybí ani prvotní seznámení s průběhem služby, administrací, individ.plánováním.

##### **Sociální šetření**

V případě, že je služba schopna naplnit představu 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 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
- nedostatečná kapacita
- 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 uživatele 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 úrad, 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 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.

### Zásady poskytovaných služeb:

- dodržování práv uživatelů (vytváření podmínek, v nichž uživatelé mohou svá práva naplňovat)
- respektování uživatelské svobodné volby (zachování pocitu důstojnosti a jasné důsledky rozhodnutí)

- vytváření podmínek pro uplatnění vlastní vůle uživatelů (a to již od procesu jednání se zájemcem, přes definování jeho cílů a tvorbu individuálního plánu po jeho revizi)
- zaměření na celek (na situaci uživatele je pohlíženo v širších souvislostech)
- flexibilita (pružná přizpůsobivost aktuálním potřebám uživatelů)
- mlčenlivost (se svěřenými informacemi zacházíme jako s důvěrnými)
- podpora a pomoc namísto péče (podpora a posilování uživatelovy soběstačnosti místo pouhého „starání“ se o něj)
- spolupráce s odborníky, lékaři, terapeuty, úřady, neziskovou i podnikatelskou sférou
- při poskytování služby se pracovníci řídí Etickým kodexem a zveřejněnými Hodnotami organizace

## 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 malý nákup, pochůzky pro uživatele
- 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. 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 kterémukoliv pracovníkovi, písemnou formou (na adresu sídla organizace, v příp. el. komunikace na adresu [poradna@ponte-zu.cz](mailto: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) nespolečuje-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

Aktualizace: 10.10.2024

Zpracovala: Mgr. Adéla Zabilanská, sociální pracovníce