

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Péče srdcem Luhačovice s.r.o.
Druh služby	Pečovatelská služba
Identifikátor	
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	Srdce Luhačovic - Pečovatelská služba, Štítná nad Vláří 425, 763 33 Štítná nad Vláří - Popov

Poslání

Naší hlavní misí je umožnit klientům žít co nejdéle ve svém domácím prostředí s důstojností, bezpečně a v co nejlepší kvalitě života. Poskytujeme komplexní podporu při zvládání každodenních činností a zdravotní péči tak, aby klienti byli aktivní a soběstační co nejvíce to jde. Dbáme na individuální přístup, respektujeme přání a potřeby každého klienta a pomáháme mu zachovat co největší samostatnost a pocit bezpečí.

Cílová skupina

Naše terénní pečovatelská služba je určena **všem osobám bez omezení věku**, které potřebují podporu při zvládání běžných denních činností v domácím prostředí.

Okruh osob, pro které je sociální služba určena:

- Osoby s chronickým onemocněním
- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- Osoby se zdravotním postižením
- Osoby s kombinovaným postižením
- Osoby s mentálním postižením
- Osoby s potřebou paliativní péče
- Osoby s tělesným postižením
- Osoby se sluchovým postižením
- Osoby se zrakovým postižením
- Osoby s jiným zdravotním nebo tělesným postižením
- Senioři
- Rodiny s dítětem/děťmi

Zásady poskytování sociální služby

1. Zachování důstojnosti a individuality klienta

Pečujeme o každého klienta s úctou k jeho osobnosti, životním zvyklostem a individuálním potřebám. Podporujeme jeho soběstačnost a samostatnost v každodenním životě.

2. Podpora setrvání v přirozeném domácím prostředí

Naším hlavním cílem je umožnit klientům zůstat ve svém domově tak dlouho, jak to bude možné a bezpečné. Podporujeme život v přirozeném sociálním prostředí s ohledem na kvalitu života a potřeby klienta.

3. Respekt k právům klienta

Každý klient má právo spolurozhodovat o poskytované péči, být informován a svobodně si vybírat rozsah a způsob podpory. Zachováváme mlčenlivost a chráníme osobní údaje.

4. Komplexní a individuální přístup

Naše služba propojuje **sociální péči a zdravotní domácí péči**, čímž zajišťujeme komplexní podporu podle aktuálních potřeb klienta. Služby přizpůsobujeme zdravotnímu stavu, dennímu režimu a možnostem rodiny.

5. Podpora rodiny a blízkých

Úzce spolupracujeme s rodinou a blízkými osobami klienta. Vnímáme je jako důležité partnery v péči a podporujeme je v jejich roli pečujících.

6. Profesionalita a týmová spolupráce

Služba je zajišťována kvalifikovanými pracovníky v sociálních i zdravotních službách. Naši pracovníci se pravidelně vzdělávají a spolupracují v týmu, aby byla péče odborná, bezpečná a citlivá.

7. Flexibilita a dostupnost služby

Služby poskytujeme v předem dohodnutých časech, podle potřeby a možností klienta. V případech změn se snažíme být co nejvíce vstřícní a operativní.

8. Prevence sociálního vyloučení

Pomáháme klientům udržovat kontakt s okolím, podporujeme jejich aktivní život, komunikaci s rodinou, přáteli i komunitou.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

1. Prvotní kontakt

Jednání se zájemcem o službu začíná na základě jeho přímého oslovení nebo prostřednictvím rodinných příslušníků, lékaře, sociálního pracovníka, nemocnice nebo jiné instituce. Kontakt může být realizován telefonicky, e-mailem, (pece@srdceluhačovic.cz) osobně nebo prostřednictvím online formuláře na webové stránce www.srdceluhačovic.cz

2. Poskytnutí základních informací

Zájemci o službu jsou poskytnuty srozumitelné informace o:

- typu poskytované služby (terénní pečovatelská péče)
- rozsahu a formě podpory
- podmínkách poskytování (časové, místní, organizační, personální)

- výši úhrad a způsobu platby
- možnostech spolupráce s rodinou
- právech a povinnostech klienta i poskytovatele

Tyto informace mohou být předány ústně, písemně nebo v kombinaci obou forem

3. Sociální šetření

Sociální pracovník provádí sociální šetření v přirozeném prostředí zájemce (nejčastěji v domácnosti).

Cílem je zjistit:

- potřeby zájemce
- jeho schopnosti a míru soběstačnosti
- podporu rodiny nebo jiných osob
- vhodnost poskytování služby v daném prostředí
- míru nezbytné spolupráce zdravotních služeb

3. Vyhodnocení žádosti a rozhodnutí o přijetí

Na základě získaných informací je posouzena možnost přijetí zájemce do služby. V případě kladného výsledku je dohodnut rozsah, forma a doba poskytování služby. V případě, že službu nelze poskytnout (např. z kapacitních, odborných nebo organizačních důvodů), je zájemci sdělen důvod a jsou mu doporučeny alternativní možnosti péče.

4. Uzavření smlouvy o poskytování služby

Před zahájením péče je s klientem (nebo jeho zákonným zástupcem/opatrovníkem) uzavřena písemná **Smlouva o poskytování sociální služby**, která obsahuje:

- identifikaci smluvních stran
- vymezení poskytovaných úkonů a zdravotních výkonů
- výši a způsob úhrady
- způsob ukončení smlouvy
- další ujednání dle potřeb klienta

Klient má dostatek času na seznámení se smlouvou a může se před podpisem poradit s blízkými osobami.

5. Zahájení poskytování služby

Po podpisu smlouvy je klient zařazen do harmonogramu péče a je mu přidělen pracovník, který s ním pravidelně komunikuje a služby realizuje dle domluveného plánu.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Základní činnosti dle § 40 zákona naplňované v naší službě:

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc při oblékání a svlékání
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
- pomoc při podávání jídla a pití, dohled

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- pomoc při mytí celého těla nebo jeho části
- pomoc při použití WC
- výměna inkontinenčních pomůcek
- pomoc při péči o vlasy, nehty, zuby apod.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- pomoc při přípravě jídla a pití v domácnosti klienta
- ohřev jídla, pomoc s úklidem po jídle

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- běžný úklid a údržba domácnosti (např. úklid kuchyně, koupelny, vytírání podlah)
- nákupy a pochůzky
- praní a žehlení prádla
- manipulace s topením, donáška vody apod.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovod k lékaři, na úřady, na poštu apod.
- pomoc při kontaktu s rodinou, sousedy a komunitou
- podpora orientace v čase a prostoru, prevence osamělosti

6. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- pravidelný kontakt s klientem a sledování jeho potřeb a stavu
- prevence rizik (např. pády, zanedbání péče, dehydratace)
- podpora samostatnosti a soběstačnosti v domácím prostředí
- spolupráce s rodinou a dalšími službami za účelem udržení klienta doma
- motivace klienta k využívání běžných zdrojů podpory v komunitě

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

- pomoc při vyplňování žádostí (např. o příspěvek na péči) a jiných formulářů
- doprovod a pomoc při jednání na úřadech nebo s institucemi
- podpora při orientaci v právech a povinnostech (např. ochrana před podvodů)
- pomoc při řešení běžných osobních záležitostí (např. platby, korespondence)
- podpora v uplatňování autonomie a rozhodování klienta

Cíl služby:

Cílem pečovatelské služby je **podpora klienta v samostatnosti**, umožnění důstojného života v domácím prostředí a **předcházení institucionalizaci**.

Služba je poskytována dle individuálních potřeb a plánů klientů, s důrazem na jejich přání, zvyklosti a životní styl.

Pravidla poskytování služby

Pracovníci terénní pečovatelské služby při poskytování sociální služby postupují v souladu s následujícími zákony, předpisy a vnitřními dokumenty:

- **Vnitřní pravidla pro poskytování terénní pečovatelské služby** a další vnitřní směrnice a metodiky organizace
- **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů
- **Vyhláška č. 505/2006 Sb.**, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- **Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů**
- **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR)** – obecné nařízení o ochraně osobních údajů
- **Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod**
- **Etický kodex sociálních pracovníků České republiky**

Pracovníci zároveň při výkonu služby respektují základní lidská práva a svobody klientů, zachovávají mlčenlivost a chrání jejich soukromí. Vystupují s respektem, profesionalitou a v duchu důstojného a rovnocenného vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem služby.

Metody práce

Stěžejní metodou sociální práce v naší terénní pečovatelské službě je **individuální přístup ke každému klientovi**. Klient je pro nás **rovnocenným partnerem**, jehož potřeby, přání a zvyklosti respektujeme.

Pečovatelská služba je založena na **důstojném a lidském přístupu**, s cílem zachovat běžný způsob života klienta co nejdéle v jeho domácím prostředí.

Pracovník poskytuje pomoc a podporu tak, aby:

- nenahrazoval to, co klient zvládne sám
- podporoval klientovu soběstačnost a samostatnost
- jednal v souladu s přáním klienta a přizpůsoboval se jeho dennímu režimu a životnímu stylu

Přání a potřeby klienta zjišťujeme:

- prostřednictvím rozhovoru s klientem
- pozorováním v přirozeném prostředí (jak žije, co zvládá, co mu vyhovuje),
- pomocí zpětné vazby klienta
- konzultací s rodinou nebo blízkými osobami (pokud s tím klient souhlasí)

Pracovník se snaží využívat **všechny dostupné přirozené i odborné zdroje**, aby péče byla co nejvíce smysluplná, bezpečná a efektivní.

Služba je poskytována **v předem dohodnutých dnech a časech**, podle individuální dohody s klientem a provozních možností služby.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient, jeho rodina nebo zástupce má právo podat stížnost na způsob nebo kvalitu poskytované služby.

Jak podat stížnost:

- **Ústně** – přímo pečovatelce nebo vedoucí služby
- **Písemně** – dopisem, e-mailem nebo do schránky na stížnosti (je-li k dispozici)
- **Anonymně** – bez uvedení jména (bude-li to možné, bude řešena stejně jako ostatní)

Kdo stížnost přijímá:

- Vedoucí pečovatelské služby

Lhůta k vyřízení:

- Stížnost je prošetřena a vyřízena do **30 dnů** od přijetí

Způsob vyřízení:

- Klient je informován ústně nebo písemně o výsledku řešení stížnosti
- Pokud není klient spokojen, může se obrátit na zřizovatele nebo jiný kontrolní orgán (např. inspekci sociálních služeb)

Zásady:

- Každá stížnost je brána vážně
- Klient nebude za stížnost nijak znevýhodněn
- Stížnosti slouží ke zlepšování kvality péče

Kontakt pro vyřizování stížností:

Michaela Běhunčíková
Štítná nad Vláří 425
Štítná nad Vláří – Popov 763 33
Tel. číslo: 774 657 272
e-mail: pece@srdceluhacovic.cz

Mgr. Jindřiška Ginterová
Tel. Číslo: 605 345 575

Stížností se bude zabývat sociální pracovnice Mgr. Jindřiška Ginterová, která prověří všechny důležité okolnosti, které se k podané stížnosti vztahují. Stížnost bude vyřízena do 30 dnů. Paní Mgr. Ginterová je povinna Vás nebo Vašeho zmocnitele písemně vyrozumět o způsobu a výsledku řešení stížnosti. Vyřešení anonymní stížnosti bude za 30 dnů od podání umístěno na webových stránkách

www.srdceluhacovic.cz/informaceosniznostech.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte možnost obrátit se na:

1. zřizovatele (Michaela Běhunčíková)
2. k jiné nezávislé instituci s žádostí o poradenství: Linka seniorů, tel. 800 200 007, e-mail: linkaseniору@elpida.cz, Elpida o. p. s., Na strži 40, 140 00 Praha 4 Národní rada osob se zdravotním postižením, tel. 739 577 168, Tř. Osvobození 138, 765 02 Otrokovice, e-mail: poradnaotrokovice@nrzp.cz

Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti nebo pokud jste odpověď na stížnost neobdrželi do 30 dnů, můžete do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Kontakt: Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel. 221921111, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

Pokud Vám úřady, na které jste se obrátili se stížností, neodpověděly nebo se nezabývaly některými Vašimi výhradami a podobně, můžete napsat ombudsmanovi: Veřejný ochránce práv, tel. 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pravidla pro ukončení služby**Ukončení služby ze strany klienta:**

- Klient může službu kdykoliv **ukončit bez udání důvodu**

- Výpověď je možné podat **ústně nebo písemně**
- Klient sepisuje **dohodu o ukončení služby s jednatelem služby**
- **Výpovědní lhůta je 14 dní**, pokud se strany nedohodnou jinak
- Služba může být ukončena i **okamžitě dohodou**

Ukončení služby ze strany poskytovatele:

- Poskytovatel může službu ukončit zejména z těchto důvodů:
 - opakované nebo hrubé porušení pravidel služby ze strany klienta
 - neuhrazené platby za službu
 - změna zdravotního stavu nebo situace klienta, kdy již službu nelze bezpečně poskytovat
 - **závažné narušení důvěry nebo bezpečnosti pracovníků**
 -

Výpovědní lhůta je **14 dní**, pokud není dohodnuto jinak.

V případě hrubého porušení povinností může být služba ukončena i bez výpovědní lhůty.

Automatické ukončení služby:

- Služba **končí dnem úmrtí klienta**

Úhrady za služby

Pečovatelská služba je poskytována za úhradu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dle aktuálního **sazebníku úhrad**, který je součástí smlouvy o poskytování služby.

Základní pravidla úhrady:

- Klient hradí pouze skutečně poskytnuté úkony podle dohodnutého rozsahu
- Výše úhrady je stanovena v ceníku služby, který je veřejně dostupný a pravidelně aktualizován
- Úhrada se provádí **zpětně**, zpravidla **jednou měsíčně**, na základě výkazu poskytnutých služeb

Fakturace a splatnost:

- **Faktura** za předchozí měsíc je vystavena **do 5. dne následujícího měsíce**.
- **Splatnost faktury** je **do 15. dne v měsíci**, a to buď převodem na účet poskytovatele, nebo jiným sjednaným způsobem.

Další informace:

- Pokud klient službu nevyužije (např. hospitalizace, dovolená), úhrada se za dané období neúčtuje.
- V odůvodněných případech může klient požádat o **odklad nebo snížení úhrady**, které posuzuje vedoucí nebo jednatel služby individuálně.

Další doplňující informace

Region působnosti:

Valašské Klobouky, Drnovice, Smolina, Mirošov, Haluzice, Vlachovice, Vrbětice, Jestřabí, Křekov, Loučka, Návojná, Nedašov, Nedašova Lhota, Petrůvka, Poteč, Rokytnice, Šanov,

Štítná nad Vláří – Popov, Tichov, Újezd, Vlachova Lhota, Vysoké Pole, Slopné, Horní Lhota, Dolní Lhota, Sehradice, Kladná-Žilín, Pozlovice, Luhačovice, Biskupice, Polichno, Ludkovice, Řetechov, Provodov, Slavičín, Rudimov, Nevšová, Lipová, Divnice, Bohuslavice nad Vláří, Brumov – Bylnice, Svatý Štěpán, Sidonie, Hostětín, Pitín, Rokytnice, Bojkovice, Nezdenice, Záhorovice, Komňa, Šumice, Uherský Brod

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Doprava služebním vozem

Úhrada:

- Fakultativní služby jsou poskytovány za **úhradu dle platného ceníku**, který je klientovi předem k dispozici.
- Klient je s výší úhrady vždy seznámen **před poskytnutím služby** a služba je realizována **pouze s jeho souhlasem**.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Sídlo terénní pečovatelské služby na adrese:

Štítná nad Vláří 425, Štítná nad Vláří – Popov 763 33

Aktualizace ke dni: 22.6.2025

Zpracoval: Mgr. Jindřiška Ginterová

Schválila: Michaela Běhunčíková