



Charita Třinec
ul. Lidická 1272
739 61 Třinec

Popis realizace poskytování sociální služby

<i>Zřizovatel:</i>	Charita Třinec
<i>Adresa zřizovatele:</i>	ul. Lidická 1272, 739 61 Třinec www.charitatrinec.cz
<i>IČO:</i>	49591215
<i>Statutární zástupce :</i>	Bc. Marta Bezečná
<i>Služba poskytována od:</i>	15. 1. 2009
<i>Identifikátor:</i>	1760507
<i>Druh poskytované služby:</i>	Osobní asistence
<i>Název poskytované služby:</i>	Charitní asistenční služba (CHAS)
<i>Forma poskytování sociální služby:</i>	Terénní sociální služba
<i>Kapacita:</i>	46 osob /okamžitá kapacita/

Osobní asistence je terénní služba poskytována Charitou Třinec v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou MPSV ČR č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Poslání služby

Posláním Charitní asistenční služby je pomáhat osobám z Třince a okolních obcí, Jablunkova a okolních obcí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, tělesného nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a to v jejich přirozeném prostředí. Tato pomoc se uskutečňuje terénní formou a je poskytována prostřednictvím osobních asistentů. Osobní asistent podporuje a provází klienta v činnostech, které už klient sám nezvládá, podporuje ho v jeho soběstačnosti a tím mu umožňuje setrvat co nejdéle v domácím prostředí a zapojovat se do běžného života.

Cíle služby

Cílem naší služby je:

- **klient**, který setrvává ve svém přirozeném domácím prostředí
- **klient**, který má s ohledem na svůj způsob života a možnosti služby zajištěno vše, co potřebuje nebo co chce
- **klient**, který využívá své dovednosti a schopnosti tak, aby si co nejdéle zachoval svou míru samostatnosti

Činnosti vedoucí k dosažení cílů klientů

- pomoc a podpora klientů v činnostech péče o vlastní osobu a domácnost,
- podporování a aktivizace samostatnosti a soběstačnosti klienta,
- zapojování klientů a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- informování klientů o dalších možnostech řešení jejich nepříznivé situace,
- prezentace služby dostupným způsobem pro cílovou skupinu.

Zásady poskytované služby

- **Pružnost** – služba je plánována podle aktuálních potřeb klienta
- **Individuální přístup** – ke každému klientovi přistupujeme podle jeho individuálně určených potřeb
- **Respektování důstojnosti a individuality** - podporujeme klienta v možnostech volby při rozhodování, respektujeme jeho potřebu soukromí, jeho identitu a jeho hodnoty, chováme se ke klientovi zdvořile a s úctou, chápeme ho jako jedinečnou osobnost, která má své potřeby, schopnosti a možnosti
- **Otevřenost** – s klientem jednáme vždy otevřeně, s úctou a respektem.

Cílová skupina

- tělesné postižení,
- zdravotní postižení,
- senioři

Věková struktura

Mladí dospělí	(19 – 26 let)
Dospělí	(27 - 64 let)
Mladší senioři	(65 – 80 let)
Starší senioři	(nad 80 let)

Místo poskytování CHAS

Charitní asistenční služba je terénní službou poskytovanou v přirozeném prostředí klienta.

Sídlo a místo poskytování služby je Charita Třinec, ul. Lidická 1272, 739 61 Třinec

Územní působnost CHAS

Třinec, Smilovice, Stráž, Řeka, Vendryně, Bystřice, Hrádek, Nýdek, Návsí, Jablunkov, Písečná, Písek, Bocanovice, Milíkov, Bukovec, Dolní Lomná, Horní Lomná, Košařiska, Mosty u Jablunkova.

Dostupnost služby

Služba se poskytuje nepřetržitě 24 hodin denně v přirozeném prostředí klientů, bez časového omezení a podle personálních a provozních možností poskytovatele.

Zájemci, klienti a veřejnost nás mohou kontaktovat telefonicky: 731 516 569, 731 693 660 nebo navštívit osobně v kanceláři v sídle Charity Třinec a to v hodinách:

Pondělí a středa od 8,00 – 16,00 hodin

úterý, čtvrtek od 8,00 – 15,00 hodin

pátek od 8,00 – 13,00 hodin.

Více informací na www.charitatrinec.cz

Okruh osob, kterým není služba určena

Kapacita služby

Kapacita služby se přizpůsobuje poptávce klientů a personálním změnám CHAS. Okamžitá kapacita činí 46 osob.

Popis nabízených služeb

Charitní asistenční služba:

- se sjednává individuálně podle potřeby klienta a možností poskytovatele,
- doba poskytování služby je stanovena individuálně a hrazena dle ceníku CHAS,
- je plně hrazena klientem podle platného ceníku Charitní asistenční služby.

Základní činnosti poskytované klientům

Podle §39 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů Charitní asistenční služba poskytuje klientům tyto základní činnosti:

1) 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, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

2) pomoc při osobní hygieně:

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při použití WC,

3) pomoc při zajištění stravy:

- pomoc při přípravě jídla a pití,

4) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
- nákupy a běžné pochůzky,

5) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

6) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení do divadla, kina, na koncerty atd., k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity,
- doprovod na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,

7) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Ceník základních činností je dán vyhláškou MPSV ČR č.505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Výše úhrad za základní činnosti Charitní asistenční služby je stanovena v Ceníku CHAS, který je přílohou smlouvy. O změně ceníku je klient informován a seznámen min. jeden měsíc před nabytím jeho účinnosti.

Nesouhlas klienta se změnou ceníku je jedním z důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytnutí CHAS ze strany poskytovatele.

Délka poskytnuté CHAS je zaznamenána ve výkazu klienta, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování.

Klient/rodinný příslušník je prostřednictvím Klientské sekce, na www.charitatrinec.cz, informován o výši úhrady za službu CHAS, a to vždy do 8. dne následujícího měsíce.

V případě, že klient nemá přístup k internetu, je mu výše úhrady sdělena prostřednictvím asistentky/ta.

Fakultativní služba CHAS – převoz klienta služebním autem, cena je 10,- Kč/km.

Rozsah a čas služby je sjednán s klientem individuálně a vychází vždy z konkrétních požadavků klienta s ohledem na provozní a personální možnosti organizace. V průběhu služby se rozsah a čas poskytování CHAS může podle potřeb klienta měnit. Změny jsou zaznamenány v týdenním plánování služby a IP klienta.

Způsob vyjednávání se zájemcem o službu

Zájemce o službu se může informovat:

- osobně v kanceláři CHAS v době návštěvních hodin, (případně po telefonické dohodě podle domluvených hodin),
- e-mailem na www.charitatrinec.cz/osobni_asistence/kontakty_vedouci_nebo_socialni_pracovnice_CHAS,
- telefonicky na číslech – 731 693 660 (vedoucí), 731 516 569 (sociální pracovnice).

1. První jednání (probíhá telefonicky nebo osobně)

Během prvního jednání jsou zájemci předány výše uvedené základní informace o Charitní asistenční službě včetně Pravidel poskytování Charitní asistenční služby. Sociální pracovnice zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny CHAS. Během jednání vyzývá sociální pracovnice zájemce, aby sdělil svá očekávání od služby a společně se pak domlouvají na dalším postupu. Sociální pracovnice si zapíše zájemce do Knihy zájemců společně s informací o jeho očekáváních a s telefonním kontaktem na něj nebo jeho rodinného příslušníka. Současně je zájemce (příp. rodinný příslušník) vyzván, aby si podal v případě zájmu žádost o zavedení Charitní asistenční služby. Formulář žádosti je k dispozici v kanceláři sociální pracovnice Charity Třinec nebo je volně ke stažení na webových stránkách charity (www.charitatrinec.cz). Podání písemné žádosti však není podmínkou pro zavedení CHAS, rozhodující je projevení vážného zájmu o službu, za který považujeme dojednání data a místa sociálního šetření. Pokud je se zájemcem sociální šetření dojednáno, stává se zájemce žadatelem o Charitní asistenční službu a sociální pracovnice zaeviduje žádost (ať už je podána písemně nebo ústně) v pořadači s názvem „Evidenze přijatých žádostí“.

2. Další jednání (osobně v přirozeném prostředí žadatele)

Další jednání se žadatelem o CHAS může ještě proběhnout osobně v kanceláři sociální pracovnice při doručení žádosti nebo při telefonickém kontaktu žadatele sociální pracovnicí za účelem dojednání termínu sociálního šetření v místě bydliště žadatele, případně za účelem získání dalších informací.

V dohodnutém termínu navštíví žadatele sociální pracovnice a vedoucí CHAS, proběhne sociální šetření tzn. projednání aktuálních potřeb žadatele, jeho situace, požadavků, možností, zjišťují se rizika, zjišťuje se, zda žadatel porozuměl Pravidlům poskytování CHAS porozuměl. Tímto způsobem jsou se zájemcem projednány jeho požadavky, očekávání a osobní cíle.

Pokud se po vyhodnocení sociální pracovnicí žadatel nachází v nepříznivé sociální situaci a pokud se žadatel s poskytovatelem dohodne na spolupráci, je sepsána Smlouva o poskytování CHAS a je dohodnutý termín zahájení CHAS. Klientovi je předán výkaz, sešit denních záznamů (v něm jsou uvedeny kontakty CHAS pro potřeby klienta), v případě potřeby je podepsána dohoda o zapůjčení klíčů.

Uzavření smlouvy o poskytnutí CHAS

V souladu s § 91 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je povinnosti poskytovatele uzavřít s žadatelem písemnou smlouvu o poskytnutí CHAS).

Uzavření smlouvy probíhá v kanceláři vedoucí CHAS nebo v přirozeném prostředí žadatele. Smlouva a její přílohy jsou vyhotovené ve dvou exemplářích. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Smlouva může být měněna nebo doplňována formou dodatků.

Odmítnutí uzavření smlouvy

Podle § 91, odst. 3, zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů může organizace odmítnout uzavřít smlouvu s žadatelem jestli:

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

Ukončení smlouvy

a) ze strany klienta

Klient má možnost ukončit smlouvu písemnou formou, bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro jeho výpověď začíná běžet v následujícím dni po podání výpovědi.

Smlouva automaticky zaniká:

- úmrtím klienta,
- dohodou smluvních stran
- zánikem poskytovatele

b) ze strany poskytovatele

- jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje, zejména nezaplacení za poskytnutí služby podle pravidel uvedených v této smlouvě,
- jestliže klient i po opětovném napomenutí poruší povinnosti, které vyplývají z Pravidel poskytování Charitní asistenční služby,
- v případě, že jde o fyzickou agresi vůči asistentce, je smlouva vypovězená okamžitou platností,
- pokud klientův zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které jím byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že klient nemá sníženou soběstačnost.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 tohoto článku činí 5 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď doručena.

Individuální plánování (IP)

Plánování začíná již ve fázi jednání se zájemcem. Pokud se sociální pracovnice s klientem dohodnou na uzavření smlouvy, je během sociálního šetření sestaven **plán průběhu služby**. V tomto plánu jsou stanoveny činnosti, které bude u klienta osobní asistent/ka vykonávat, za jakým cílem a jakým způsobem se činnost vykoná. Pokud jsou stanovena při výkonu činnosti rizika, rovněž jsou poznamenána do plánu.

Sociální pracovnice příp. vedoucí služby u klienta určí klíčového pracovníka. Ten má k dispozici výše uvedené počáteční informace o potřebách, naplánovaných činnostech a cílech klienta. Tím, jak se v průběhu prvního měsíce seznamuje s klientem, získává další potřebné informace, aktualizuje činnosti a doplňuje tak individuální plán klienta. K vyhodnocení cílů, kterých se klient/ka snaží dosáhnout prostřednictvím vykonávané činnosti, dochází minimálně 1x za půl roku anebo i dříve při změnách v poskytovaných činnostech.

Individuální plán obsahuje plán péče (součást záznamu o jednání se zájemcem), formuláře průběhu a hodnocení IP a sešit denních záznamů.

Každý IP je vytvářen individuálně podle potřeb a možností klienta.

Způsob podávání stížnosti

Klient nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu klienta má právo podat podnět, připomínku nebo si v případě nespokojenosti stěžovat na kvalitu, způsob poskytování, postup nebo chování zaměstnanců CHAS i na další okolnosti související s CHAS, aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Stížnost lze podat ústně nebo písemně.

Ústně lze podat stížnost:

- × osobně v kanceláři vedoucí (podle návštěvních hodin) nebo telefonicky na tel. číslo 724 257 219,
- × písemně (dopis, e-mail) viz. adresa organizace,
- × elektronicky: sarka.cieslarova@trinec.charita.cz nebo na webových stránkách www.charitatrinec.cz,
- × anonymně.

Schránka pro podání stížností je umístěna u vchodových dveří Charity Třinec a je označena jako Schránka pro náměty, stížnosti, připomínky.

Vedoucí (případně sociální pracovník – dle povahy stížnosti) o stížnosti sepíše zápis, stížnost prošetří a o výsledcích šetření informuje stěžovatele nebo jeho zástupce.

Anonymní stížnost je vyvěšena na veřejné nástěnce v sídle organizace. Poskytovatel nesmí šetřením pověřit osobu, na kterou je stížnost podávána.

Více informací na www.charitatrinec.cz

Materiální a technické vybavení Charitní asistenční služby

Osobní asistence je terénní služba, zajišťující pomoc klientům v jejich domácnostech, nemůže tedy výrazně ovlivnit prostředí, v němž služby poskytuje, prostředí si zařizuje klient. Organizace zajišťuje hygienický materiál dle požadavků pracovníků v přímé péči. V současné době organizace používá jednorázové hygienické rukavice a desinfekční prostředky, v odůvodněných případech roušky, nazouváky, gumové rukavice.

Budova, v níž je sídlo organizace, se nachází na adrese Třinec, Lidická 1272. Kanceláře jsou účelně vybaveny – PC, tiskárny, internetové připojení.

V Třinci 3. dubna 2018

Zpracovala: Mgr. Šárka Cieslarová – vedoucí CHAS

Schválila: Bc. Marta Bezečná – ředitelka organizace