

**NÁZEV POSKYTOVATELE:** Městys Jedovnice  
**DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:** Pečovatelská služba  
**IDENTIFIKÁTOR SLUŽBY:** 7811357  
**NÁZEV ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:** Pečovatelská služba Městysse Jedovnice  
**ADRESA ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:** Zahradní 699, 679 06 Jedovnice

## **FORMULÁŘ A: Popis realizace poskytování sociálních služeb**

### **1. Úvodní představení služby**

Pečovatelská služba Městysse Jedovnice je registrovanou sociální službou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytovanou v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Služba má v Jedovnicích dlouholetou tradici a od svého vzniku podporuje občany, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, zdravotního postižení či chronického onemocnění.

**Posláním služby** je poskytovat podporu a pomoc tak, aby lidé mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí, zachovávali si své zvyklosti, důstojnost, soukromí a sociální vazby a nebyli nuceni řešit svoji situaci formou pobytové péče.

#### **Cíle služby:**

- pomoci uživatelům zvládat každodenní úkony péče o vlastní osobu a domácnost,
- podporovat udržení nebo obnovení jejich soběstačnosti a soběstačných dovedností,
- předcházet sociální izolaci a podporovat kontakty s rodinou, přáteli i komunitou,
- poskytovat služby bezpečně, odborně a individuálně podle potřeb každého uživatele,
- umožnit návrat do domácího prostředí po hospitalizaci a oddálit nutnost využití pobytové služby.

#### **Cílová skupina:**

- senioři,
- osoby se zdravotním postižením (fyzickým, mentálním, smyslovým),
- osoby s chronickým onemocněním,
- rodiny s dítětem/děťmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Věková struktura cílové skupiny je bez omezení.

### **Místo a čas poskytování služby:**

Pečovatelská služba se poskytuje v domácnostech uživatelů v Jedovnicích, Rudici, Křtinách, Kotvrdovicích, Vilémovicích, Krasové a Senetářově.

Provozní doba služby je denně od **6:30 do 20:00 hodin**.

Mimo stanovený časový rozsah je služba poskytována individuálně, a to pouze v odůvodněných případech.

### **2. Vstup uživatele do služby**

Zájemce o pečovatelskou službu může získat informace prostřednictvím internetových stránek městyse Jedovnice, na Úřadu městyse Jedovnice, v kanceláři sociální pracovníce, na zdravotním středisku, z informačních letáků nebo přímo od pracovníků pečovatelské služby.

První kontakt se sociální pracovníci může proběhnout osobně, telefonicky nebo elektronicky od pondělí do pátku v čase 7:00–15:30. Kontakty na sociální pracovníci:

- adresa: **Zahradní 699, Jedovnice**
- tel.: **777 362 200**
- e-mail: **ps@jedovnice.cz**

Na webových stránkách městyse je k dispozici **žádost o poskytnutí pečovatelské služby**, kterou může vyplnit a doručit zájemce sám, rodinný příslušník nebo jiná blízká osoba. Žádost je možné vyplnit také přímo na Úřadu městyse Jedovnice. Vyplnění žádosti však není podmínkou pro zahájení jednání se zájemcem.

Po projevení zájmu o službu provádí sociální pracovníce **sociální šetření**, zpravidla v domácnosti zájemce, případně v místě, kde se aktuálně nachází (např. nemocnice, léčebna dlouhodobě nemocných, domácnost rodiny). Cílem šetření je zjistit, zda zájemce spadá do cílové skupiny a jaké jsou jeho potřeby, očekávání a možnosti.

Pokud je zájemce v nepříznivé sociální situaci a je volná kapacita služby, uzavírá se písemná **smlouva o poskytování pečovatelské služby**, která stanoví rozsah poskytovaných činností, podmínky poskytování a způsob úhrady. Pokud službu poskytnout nelze (např. z důvodu naplnění kapacity nebo zdravotního stavu zájemce), je mu poskytnuto **základní sociální poradenství** a kontakty na jiné vhodné poskytovatele.

### **3. Metody práce s uživatelem**

Pečovatelská služba je postavena na individuálním přístupu k uživateli a respektování jeho důstojnosti, práv a svobod. Cílem je, aby uživatel měl možnost žít co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, udržovat si své zvyklosti a sociální vazby, a současně získal podporu, kterou potřebuje.

Pracovníci služby při práci uplatňují zejména tyto principy a metody:

- **Individuální plánování** – Každý uživatel má individuální plán, který vzniká na základě jeho potřeb, cílů, přání a možností. Plán je sestavován ve spolupráci s uživatelem (a případně rodinou či blízkými osobami) a je průběžně vyhodnocován a aktualizován podle změn situace. Individuální plánování je základním nástrojem, jak zajistit, že poskytovaná služba odpovídá skutečným potřebám uživatele.
- **Respekt a partnerský přístup** – Vztah mezi pracovníkem a uživatelem je založen na partnerství. Uživatel není vnímán pasivně jako „příjemce péče“, ale jako člověk, který rozhoduje o svém životě a do služby aktivně vstupuje. Pracovníci se vyhýbají direktivnímu jednání a dávají přednost komunikaci, která podporuje vlastní rozhodování uživatele.
- **Právo na volbu a přiměřené riziko** – Uživatel má právo rozhodovat o způsobu, jakým budou úkony provedeny, a má možnost volby i za cenu určitého rizika. Pracovníci toto právo respektují a pomáhají uživateli hledat bezpečné způsoby, jak jeho přání naplnit.
- **Podpora soběstačnosti** – Poskytovaná pomoc je zaměřena na podporu a udržení schopností uživatele, nikoli na jejich nahrazování. Pracovníci uživatele motivují, aby se do činností zapojoval podle svých možností, a tím si udržoval dovednosti potřebné pro běžný život.
- **Aktivizace a zapojení do života komunity** – Služba podporuje uživatele v zapojování do běžných aktivit, v udržování sociálních kontaktů a v prevenci sociální izolace. Pracovníci uživatelům pomáhají udržovat kontakt s rodinou, přáteli i širší komunitou.
- **Empatie a lidský přístup** – Způsob poskytování služby se vždy přizpůsobuje aktuálním potřebám a možnostem uživatele. Styl komunikace, tempo i forma podpory jsou voleny tak, aby uživatel vše dobře vnímal a cítil se bezpečně.

- **Mlčenlivost a ochrana práv** – Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí a při své práci dbají na ochranu osobních údajů a soukromí uživatele. Veškeré informace o uživateli jsou uchovávány důvěrně a používány pouze pro účely poskytování služby.
- **Bezpečnost při poskytování služby** – Pracovníci dbají na bezpečné prostředí při provádění úkonů, používají ochranné a hygienické prostředky a postupují tak, aby nedocházelo k ohrožení zdraví uživatele ani jejich vlastního.

#### **Příklady praktických metod:**

- společné plánování denních aktivit s uživatelem,
- podpora uživatele, aby se sám zapojil do drobných domácích prací, pokud mu to zdravotní stav dovolí,
- přizpůsobení komunikace seniorovi se sluchovým postižením (mluvení zblízka, pomaleji, psaní poznámek),
- respektování zvyklostí uživatele – např. času oběda, způsobu uložení potravin, oblíbených rituálů,
- motivace k udržování kontaktu s rodinou nebo přáteli (doprovod na návštěvu, pomoc s telefonátem apod.).

#### **4. Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby**

Uživatelé pečovatelské služby se aktivně podílejí na rozhodování o podobě a rozsahu poskytované služby.

- **Při jednání o poskytování služby** sdělují své potřeby, přání a očekávání, která jsou podkladem pro sestavení individuálního plánu.
- **Individuální plán** je vytvářen společně s uživatelem a může být kdykoli na jeho žádost upraven podle změny situace.
- Uživatel má právo **volit a měnit rozsah a četnost úkonů**, a to na základě dohody se sociální pracovníci.
- **Sociální pracovníci** poskytují uživatelům základní sociální poradenství.
- **Pracovníci služby** pravidelně zjišťují spokojenost uživatelů se službou, ptají se na jejich potřeby a předávají případné podněty sociální pracovníci.
- **Uživatel i jeho rodinní příslušníci** mohou kdykoli vyjádřit připomínky, návrhy nebo stížnosti k poskytované službě – a to písemně, ústně nebo elektronicky.

Cílem je, aby uživatelé i jejich rodiny měli možnost ovlivňovat podobu služby podle aktuálních potřeb a aby služba byla poskytována **partnerským způsobem**, s respektem k důstojnosti a právu rozhodovat o vlastním životě.

## **5. Způsob vyřizování stížností uživatelů**

Uživatelé pečovatelské služby (případně jejich rodinní příslušníci nebo osoby blízké) mají možnost kdykoli vyjádřit stížnost, připomínku nebo návrh týkající se poskytované služby.

- **Přijetí a vyřízení:** stížnost může přijmout kterýkoli pracovník pečovatelské služby, případně se lze obrátit přímo na **sociální pracovníci nebo tajemnici Městyse Jedovnice**. Každá stížnost je bezodkladně předána k vyřízení odpovědné osobě. Standardně ji řeší sociální pracovníci, v případě potřeby tajemnice.
- **Forma podání:** stížnost lze podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky, lze i anonymně.

Využít lze:

- **schránky důvěry** umístěné v Domě s pečovatelskou službou, Zahradní 699, Jedovnice
- **poštovní schránku** na adrese Zahradní 699, Jedovnice
- **schránku na radnici Městyse Jedovnice** k rukám tajemnice
- **Lhůta pro vyřízení:** stížnosti jsou vyřizovány v přiměřené lhůtě, zpravidla do 30 dnů. O způsobu vyřízení je uživatel informován, pokud je jeho kontakt znám.
- **Diskrétnost a ochrana:** se všemi podněty je nakládáno důvěrně a pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí. Podání stížnosti je vždy bez jakékoli sankce vůči uživateli.
- **Odvolání:** Pokud uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti sociální pracovníci nebo tajemnicí Městyse Jedovnice, může se obrátit na **starostku městyse Jedovnice**. V případě, že nebude spokojen ani s tímto postupem, může podat stížnost na **Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí**, který vykonává nad službou dozor.

Při vyřizování stížností postupuje poskytovatel podle **směrnice č. 2/2004 „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“**, schválené Radou Městyse Jedovnice.

Cílem je zajistit, aby se uživatelé i jejich rodiny cítili bezpečně při vyjadřování svých podnětů a aby stížnosti byly vnímány jako prostředek ke zkvalitnění poskytované služby.

## **6. Ukončení poskytování služby**

Pečovatelská služba může být ukončena:

- **dohodou** mezi uživatelem a poskytovatelem,
- **výpovědí uživatele** kdykoli, bez udání důvodu,
- **výpovědí poskytovatele** zejména v těchto případech:
  - uživatel neplatí úhradu nejméně za 2 měsíce,
  - uživatel opakovaně porušuje pravidla nebo smlouvu (po písemném upozornění),
  - uživatel se chová k pracovníkům ponižujícím nebo agresivním způsobem,
  - pominou důvody poskytování služby (např. uživatel již podporu nepotřebuje nebo využívá jiný typ služby),
  - uživatel službu dlouhodobě nevyužívá (déle než 6 měsíců) a nedohodne se jinak,
  - dojde k zásadní změně právních předpisů.
- **úmrťím uživatele.**

Výpovědní doba je stanovena na **14 kalendářních dnů** a **platí shodně pro obě smluvní strany**. Začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé straně.

## **7. Spoluúčast uživatele na službě**

Uživatel je aktivním partnerem při poskytování pečovatelské služby. Spoluúčast uživatele znamená, že nejen přijímá podporu, ale také se podílí na tom, aby služba mohla být poskytována kvalitně, bezpečně a v souladu s jeho potřebami.

Uživatel se na službě podílí zejména tím, že:

- podílí se na sestavení a průběžném vyhodnocování svého **individuálního plánu**,
- poskytuje pracovníkům služby **pravdivé informace a doklady**, které jsou nezbytné pro nastavení a průběh služby (např. potvrzení o zdravotním stavu, kontakty na rodinu),
- vytváří podmínky pro **bezpečné a důstojné poskytování úkonů** (umožní vstup do domácnosti, zajistí základní hygienu prostředí, umožní přístup k potřebným prostorám a vybavení),
- informuje pracovníky o **změnách své situace**, které mohou ovlivnit poskytování služby (např. hospitalizace, změna bydliště, změna kontaktních osob, změna zdravotního stavu),
- hradí sjednané **úhrady za poskytovanou službu** ve stanovené výši a termínech,
- respektuje ujednání vyplývající ze smlouvy a **vnitřních pravidel služby**,
- chová se k pracovníkům pečovatelské služby s respektem a ohledem na jejich důstojnost,
- aktivně se účastní **hodnocení spokojenosti se službou**, sděluje své připomínky a návrhy na zlepšení,
- podílí se na hledání řešení situací, které nastanou, a přispívá tak k tomu, aby služba co nejlépe odpovídala jeho potřebám.

Spoluúčast uživatele je klíčová pro naplnění cílů služby a zajišťuje, že služba není poskytována jednostranně, ale jako výsledek **vzájemné spolupráce** mezi uživatelem a pracovníky.

## **FORMULÁŘ B: Materiálně – technické zabezpečení sociální služby**

### **1. Prostředí, ve kterém je služba poskytována**

Pečovatelská služba Městyse Jedovnice je poskytována v přirozeném prostředí uživatelů, zejména v jejich domácnostech v Jedovnicích a v okolních obcích Křtiny, Kotvrdovice, Vilémovice, Krasová a Senetářov.

Cílem je, aby uživatelé mohli co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí, které je jim známé a přirozené. Pracovníci služby při výkonu úkonů respektují soukromí uživatele, jeho životní styl a osobní prostor.

V případech, kdy to vyžaduje zdravotní stav nebo provozní potřeba, mohou mít pracovníci služby k dispozici klíč od domácnosti uživatele. Tento postup je vždy sjednán se souhlasem uživatele a stvrzen **písemným formulářem o předání klíče**, který je součástí dokumentace ke smlouvě. Uživatelé mohou také zvolit jiný způsob umožnění vstupu – ponechání odemčených dveří v domluveném čase nebo otevření po zazvonění. Ve všech případech je zajištěna ochrana soukromí a bezpečnost majetku uživatele.

### **2. Zázemí pro pracovníky**

Provozní zázemí pečovatelské služby je zajištěno v objektu **Domu s pečovatelskou službou, Zahradní 699, Jedovnice, který je ve vlastnictví Městyse Jedovnice.**

V přízemí budovy se nachází:

- **kancelář a denní místnost pro pečovatelky**, která zahrnuje kuchyňku, úložný prostor, sociální zařízení, sprchu a šatnu,
- **kancelář sociální pracovníce (vedoucí pečovatelské služby)** určená pro vedení dokumentace, administrativní činnost a jednání se zájemci a rodinnými příslušníky.

Součástí zázemí jsou také místnosti pro uskladnění pomůcek, úklidová místnost a prostor pro manipulaci s jídlonosiči a termoporty.

### 3. Vybavení odpovídající druhu služby

Pracovníci pečovatelské služby mají k dispozici vybavení, které odpovídá charakteru terénní sociální služby a zajišťuje bezpečné a kvalitní poskytování:

- **kancelářské vybavení** – pracovní stoly, židle, úložné prostory, počítače, tiskárny, telefony a internetové připojení,
- **pracovní a ochranné pomůcky** – pracovní oděvy, jednorázové rukavice, dezinfekční prostředky, ochranné pomůcky pro zajištění hygieny a bezpečnosti,
- **pomůcky pro poskytování úkonů** – jídlonosiče a termoporty pro rozvoz stravy, čisticí a úklidové prostředky, spotřební domácí materiál (např. houbičky, hadry, sáčky na odpad, utěrky),
- **služební automobil** – využívaný k dopravě pracovníků mezi domácnostmi uživatelů, k dovozu stravy a k dalším činnostem souvisejícím s poskytováním služby. Vozidlo je pravidelně servisováno a prochází povinnými technickými kontrolami (STK a emisní kontrola).

Vybavení a pomůcky jsou průběžně obměňovány a doplňovány dle potřeby, a to z rozpočtu Městysu Jedovnice jako zřizovatele služby. Údržbu prostor i vybavení zajišťuje vlastník objektu – Městys Jedovnice.