



Židovská obec v Brně – pravidla poskytování a úhrady služeb

I.Charakteristika

Název právnické osoby: Židovská obec Brno (*Dále ŽOB*)

Sídlo: tř. Kpt. Jaroše 3, 602 00 Brno

IČO: 49465473

Statutární orgán: ing. Pavel Fried

Zaměření činnosti ŽOB: Židovská obec Brno má ve své péči kulturní a historické památky spojené s židovstvím ve 4 moravských krajích, pomocí vzdělávacích aktivit přispívá k poznání židovské kultury pro ostatní populaci, členové žijí bohatým společenským životem, při kterém dodržují židovské tradice. Sociální práce je jednou z priorit.

ŽOB je zřizovatelem Agentury JAS. Její zaměstnanci zajišťují terénní pečovatelskou službu.

Název a místo zařízení: Agentura JAS, tř. Kpt. Jaroše 3, 602 00 Brno

Druhy poskytovaných sociálních služeb: terénní služby sociální péče – pečovatelská služba

Posláním Agentury JAS je pomoc člověku v obtížné životní situaci způsobené věkem, nebo nepříznivým zdravotním stavem.

Cílem je pomocí výkonu pečovatelské služby umožnit klientům, kteří se v důsledku svého věku a/nebo zdravotního stavu dostali do nepříznivé sociální situace a nejsou schopni vlastními silami zabezpečit péči o vlastní osobu i domácnost, co nejdříve pobyt v domácím prostředí tak, aby nadále mohli v rámci svých možností vést důstojný a plnohodnotný život ve vlastním sociálním prostředí přizpůsobený zdravotnímu stavu, potřebám, návykům a životnímu rytmu. Snahou je pomocí výkonu činností definovaných v paragrafu 40 Zákona o sociálních službách uspokojení základních životních potřeb uživatelů s důrazem na kvalitu a předcházení sociálnímu vyloučení

Cílovou skupinou jsou osoby bydlící v Brně, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, nebo chronického onemocnění a nejsou schopni pečovat o vlastní osobu, domácnost a zapojit se do běžného života. Péče se poskytuje se zvláštním zřetelem k potřebám osob přeživších holocaust a držitelů osvědčení podle zákona 255/1946Sb.

Zásady poskytovaných služeb:

- Jsou poskytovány na základě odbornosti, individuálního přístupu a potřeb klientů v souladu s dodržováním jejich práv a lidské důstojnosti
- Služba je cílená, komplexní, pružná a bezpečná a to v takovém rozsahu, aby podporovala klientovu nezávislost
- Uživatelé jsou zpravidla občané ČR bez rozdílu rasy a vyznání
- Pracovníci zachovávají nestrannost k rodinným vztahům klienta.

1. ŽOB poskytuje potřebným klientům komplex sociálních služeb -viz přílohu č.1 – *Komplex služeb ŽOB poskytovaných Agenturou JAS*
2. Služby sociální péče ŽOB jsou terénní služby poskytované ve vlastním domácím



prostředí klienta – viz přílohu č.2- *Rozsah péče a způsob zabezpečení.*

3. *Informace o dodržování vnitřních pravidel pro uživatele Agentury JAS – příloha č. 3*

4. Služby jsou poskytovány 7 dnů v týdnu, od 7 – 19 hod. podle potřeby klienta a možností Agentury.

II. Pravidla poskytování a úhrady služeb

1. ŽOB poskytuje sociální služby dle zákona o soc. službách 108/2006 a dle standard MPSV tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv, důstojnosti a základních svobod osob. Rozsah a forma pomoci vychází z individuálně určených potřeb osob, podporuje rozvoj samostatnosti a sociální začleňování osob.
2. Personální zajištění soc. služeb – sociální služby jsou zajištěny sociálním pracovníkem, pečovatelkami a vedoucím.
3. Postup při zavedení soc.služby – telefonický, osobní nebo písemný kontakt klienta, rodiny či přátel na kontaktním pracovišti v Brně, tř. Kpt. Jaroše 3, tel: 545 244 138.
4. Sociální služby mohou být požadovány klientem, lékařem, rodinou či přáteli.
5. Domácí zdravotní péče je poskytována na základě indikace ošetřujícího lékaře. Péče je zahájena i ukončena dle jeho písemného doporučení.
6. Četnost a rozsah služeb je stanoven na základě vstupního šetření a osobního rozhovoru klienta a sociální pracovník (není –li přítomen, zastupuje vedoucí Agentury), kdy je zhodnocena komplexní potřebnost péče o klienta a sestaven individuální plán péče.
7. Při domácím šetření je předem každý klient seznámen s danými možnostmi rozsahu služeb a kapacitou zařízení. Plánování poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb klienta a je postaveno hlavně na jeho schopnostech.
8. Po souhlasu obou stran sepiše smlouvu o poskytování služeb (se stanovením druhu a rozsahu služeb) s ohledem k individuálním potřebám každého jednotlivého klienta s budoucím uživatelem služeb vedoucí Agentury (není –li přítomen, zastupuje sociální pracovník).
9. V průběhu péče je možné smlouvu změnit formou dodatku ke smlouvě a to na základě změněných potřeb klienta. S požadavkem na změnu je možno obrátit se na klíčového pracovníka (pečovatelku), na sociálního pracovníka, nebo vedoucího Agentury na č.tel. 544 509 670. Vždy podporujeme vlastní aktivity a vztahy klienta.
10. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka – pečovatelku, na kterého se může obracet se svými problémy. Změna kmenového pracovníka je možná ze strany uživatele, pokud uživatel není s pracovníkem spokojen. Ze strany poskytovatele pokud pracovník nastupuje řádnou dovolenou, je – li práce neschopný, nebo vyžadují – li to vážné provozní důvody.
11. Žadatel o službu může být odmítnut v případě plné kapacity, neodpovídá – li cílové skupině, nebo požaduje – li služby, které Agentura neposkytuje.
12. Služba nebude poskytnuta občanům s infekčním, nebo přenosným onemocněním, občanům v karanténě, občanům závislým na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace, občanům v akutní fázi psychického onemocnění, občanům vyžadujícím péči nad 3 hodiny denně.
13. Není – li uživatel doma v době, kdy mu mají být poskytnuty služby, jsou poskytnuty v náhradním termínu pouze v případě, že se jednalo o závažný důvod a uživatel neměl možnost o nastalé situaci informovat vedoucího AGENTURY, nebo svého klíčového pracovníka.
14. Všem odmítnutým žadatelům bude poskytnuta pomoc při hledání vhodného řešení, informace o dalších službách, či zprostředkování kontaktu.
15. Sociální služby jsou vícezdrojově financovány a jsou hrazeny klientem dle platného ceníku služeb ŽOB dle platné státní legislativy - ceník služeb je přílohou smlouvy. Úhrada se provádí na konci kalendářního měsíce kmenovému pracovníkovi v hotovosti oproti příjmovému dokladu.
16. Sociální poradenství je poskytované zdarma.
17. Zdravotní péče není Agenturou poskytována.

18. Každý z uživatelů služby má právo vyjádřit jakoukoliv formou svou nespokojenost s poskytováním služby. Formulář pro podání stížnosti i návod, jak stížnost podat, je součástí smlouvy o poskytování pečovatelských služeb.

III. Kontakty

Telefon, záznamník: 736 614 148, 544 509 670

Ponecháváte – li vzkaz na záznamníku, nezapomeňte prosím uvést jméno a telefonní číslo, na které je možno Vám zavolat zpět.

Email: jas@zob.cz

Kancelář Agentury JAS: tř. Kpt. Jaroše 3, 1.poschodí (zastávka Moravské nám., dále na M. Horákové - směr dětská nemocnice, první ulice odbočující doleva).

Osobní setkání je lepší předem domluvit.

Komplex služeb ŽOB poskytovaných Agenturou JAS

Základní sociální poradenství – sociální pracovnice provádí základní sociální šetření v domácnostech klientů a aktivně nabízí pomoc. Poradenství poskytuje osobám v jejich vlastním sociálním prostředí, nebo v kanceláři kontaktního pracoviště. Pomáhá při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí.

Půjčovna kompenzačních pomůcek – nabízíme k zapůjčení základní sortiment pomůcek k usnadnění péče o špatně pohyblivé, imobilní a inkontinentní osoby.

Pečovatelská služba - je poskytována pracovníky v sociálních službách s odpovídajícím vzděláním ve vlastním sociálním prostředí uživatele v rozsahu, který je vymezen smlouvou.

Základní činnosti:

pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

pomoc při osobní hygieně

pomoc při zajištění stravy

pomoc při zajištění chodu domácnosti

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod k lékaři, na úřady

Fakultativní výkony nabízíme dle kapacitních možností a to pouze uživatelům, kteří využívají základní činnosti Agentury JAS:

doprava k lékaři a na úřady

doprava osobním automobilem

doprovod při obstarávání osobních záležitostí – kavárna, nákup dárků, kadeřník apod.

dohled nad dospělým občanem

pedikúra, manikúra

masáže

volnočasové aktivizační služby pro seniory – doprovod na vycházce, společnost, pomoc při zájmových činnostech

návštěvy dobrovolníků ŽOB

Rozsah péče a způsob zabezpečení - základní informace

Místo poskytování služeb:

Pečovatelské služby

- území města Brna

Základní sociální poradenství

- Jihomoravský kraj

Doprava

- území města Brna, Jihomoravský kraj po schválení předsedou ŽOB

Běžná frekvence některých úkonů:

Základní hygienická péče a denní úklid (běžná hygiena, výměna plen, podání jídla, úprava lůžka, větrání, umytí nádobí po jídle, akutní úklid WC a koupelny) – 3x denně á 1 hod.

D/1 Běžný úklid a údržba domácnosti = místností, kde se uživatel pohybuje (kuchyň, 1 – 2 pokoje, chodba, WC, koupelna) - vysávání, umývání podlah, koupelny, WC, kuchyňské linky, rozmrazení lednice - 1x týdně do 2 hod.

Po dokončení úklidu si uživatel práci překontroluje, případně vyzve pečovatelku, aby opravila to, s čím není spokojen. Pokud se nekvalitní práce opakuje během více návštěv, uživatel oznámí tento fakt vedoucímu Agentury JAS.

D/6 Běžný nákup do 6 kg – 2x týdně

D/7 Velký nákup – 2 x měsíčně

Poznámky:

D/3 Velký úklid (po malířích, sezónní) mohou provádět úklidové firmy, nebo komerční poskytovatelé.

Nákup je prováděn v nejbližším obchodě, který je zásoben dostatečným sortimentem zboží. Velký nákup je zpravidla přivážen autem.

Léky jsou vyzvedávány v nejbližší lékárně.

D/2 Údržbou domácích spotřebičů se rozumí jejich udržování v čistotě a v provozuschopném stavu (výměna sáčků ve vysavači apod.), netýká se odborných oprav.

Doprava osobním automobilem – návštěva lékaře, úřadů, event. společné akce, bohoslužby, apod. – viz ceník

Přeprava z jiného důvodu a mimo Brno – 10,-Kč/1km, po schválení předsedou ŽOB.

- V odůvodněných výjimečných případech je na základě žádosti možné poskytnout péči i jinak, než v případech neuvedených výše, nebo případně snížit platbu na základě objektivního posouzení individuální situace.
- O dohodnutých službách je sepsána smlouva s klientem – uživatelem a veškeré služby jsou prováděny pouze pro klienta s platnou smlouvou.

Informace o dodržování vnitřních pravidel pro uživatele služeb Agentury JAS

Pokud se ukáže, že z hlediska bezpečnosti při vykonávání pečovatelské služby jsou u vás v bytě určité nedostatky, pokusíme se najít řešení, přijatelné pro obě strany. Pokud toto nebude možné, Agentura JAS má právo své služby neposkytovat. Služby jsou pravidelně revidovány, pokud nastanou změny v oblasti bezpečnosti v průběhu poskytování služeb a nebude možné je uspokojivě vyřešit, Agentura JAS má možnost odstoupit od smlouvy.

Dárky a finanční dary

Chápeme, že někdy máte potřebu svému pečovateli poděkovat, je však zakázáno dávat zaměstnanci Agentury JAS jakékoliv finanční částky, u věcných darů nesmí finanční hodnota daru přesáhnout částku 100 Kč. V případě, že chcete peníze darovat, je možné finanční dar adresovat Agentuře JAS, nebo ŽOB. V tomto případě je sepsána darovací smlouva ve dvou vyhotoveních, z nichž jedna zůstává organizaci a druhá vám.

Změny v poskytování služeb

Naneštěstí se někdy stává, že náš zaměstnanec se zpozdí na schůzku s vámi či domácí návštěvu. Může se stát, že nastal problém v dopravě nebo právě řeší krizovou situaci v souvislosti s předchozí návštěvou. V takové situaci se snažíme být s vámi v kontaktu a informovat vás o tom, co se děje, pokud jde o zdržení nad 30 minut. Sami máte právo se telefonicky informovat u své pečovatelky, nebo v kanceláři AGENTURY JAS.

Podobně tehdy, když vy sami změníte své plány či se něco náhlého přihodí (odjezd mimo bydliště, návštěva lékaře aj.), informujte, prosím, svého pečovatele nebo službu v kanceláři, abychom byli schopni zajistit změny v plánech služeb.

Klíče

Pracovníci domácí péče mohou mít s Vaším souhlasem kopii vašich klíčů v případě, že je velmi problematické dostat se k vám jiným způsobem. Pečovatelé ani jiní pracovníci domácí péče nikdy nebudou navštěvovat váš byt v době vaší nepřítomnosti. Výjimkou může být situace při převozu do nemocnice, kdy není nikdo jiný, kdo by vám mohl přivést potřebné věci (pouze s Vaším souhlasem). V případě přerušení našich služeb (např. odjezd mimo bydliště, pobyt v nemocnici atd.) vám bud' můžeme klíče vrátit anebo budou deponovány v trezoru v kanceláři ŽOB. Klíče zůstávají vašim majetkem a kdykoliv vám mohou být na základě vaší žádosti vráceny.

Peníze a jiný majetek

Co se týče peněz a majetku, zaměstnanci AGENTURY JAS musí dodržovat následující pravidla:

Při převzetí hotovosti pracovníkem Vám tento pracovník vydá písemné potvrzení o Vaší platbě.

Zaměstnanci AGENTURY JAS ani jejich příbuzní nesmí být zahrnuti ve vaší poslední vůli. Stejně tak nemohou být svědky ve vaší poslední vůli ani nemohou mít jakákoliv práva týkající se vašich financí nebo majetku.

Pracovní výkaz

Zaměstnanci AGENTURY JAS vedou písemné záznamy o návštěvě klienta a vykonání všech služeb do notýsku a výkazu. Tyto záznamy o vykonání služby včetně jejího časového rozsahu lze Vámi zkontrolovat.

Přístup k dokumentaci

AGENTURY JAS vede o všech užívatelích svých služeb písemnou dokumentaci, která splňuje kritéria zákona o ochraně osobních dat uživatelů.

Co je cílem dokumentace?

Cíle vedení dokumentace jsou následující:

- umožňují nám zůstat v kontaktu s vámi, vašimi příbuznými a ostatními profesionály, kteří vám poskytují své služby

- uchovávat informace důležité pro poskytování kvalitních služeb a péče
- zaznamenat, proč jste o naše služby zažádali a jaké služby a možnosti vám byly nabídnuty, eventuálně z jakých důvodů nebylo možné vám služby poskytnout
- zaznamenat jakékoliv změny vašeho stavu anebo vaše nové potřeby, které v průběhu poskytování služeb vyvstanou

Je dokumentace chráněná?

Všechny informace, které nám poskytnete, jsou v rámci naší organizace důvěrné. V některých situacích je potřeba sdílet určité informace s dalšími profesionály. V takových situacích vás za normálních okolností požádáme o svolení.

Je možné nahlédnout do vlastní dokumentace?

Máte právo nahlédnout do informací, které o vás AGENTURY JAS vede. V takovém případě kontaktujte písemně nebo telefonicky vedoucího AGENTURY JAS. Během 7 pracovních dnů budete pozváni do kanceláře, kde s vámi některý z našich zaměstnanců projde dokumentaci, kterou chcete vidět, případně vás náš zaměstnanec navštíví doma s kopií vaší dokumentace. I když není možné si dokumentaci z kanceláře odnést, můžete si udělat kopii.

Co se stane, když uživatel služeb nesouhlasí s tím, co dokumentace obsahuje?

V případě, že dokumentace obsahuje nepravdivé informace, je naší povinností tyto údaje opravit. Pokud nesouhlasíte s něčím jiným, co je obsahem dokumentace, vaši připomínku zaznamenáme, ale provedení změn je na našem zvážení.

Jak je možné postupovat v případě nespokojenosti s ochranou údajů v dokumentaci?

Nejste-li spokojeni s tím, jak je zacházeno s údaji o vás, nebo máte-li dojem, že důvěrnost informací byla jakýmkoliv způsobem porušena, napište, prosím vedoucímu AGENTURY JAS, nebo podejte stížnost dle procedury podávání stížností. Formulář pro podání stížnosti najdete jako přílohu Smlouvy o poskytování pečovatelských služeb.