

Popis realizace poskytování sociální služby

Název právnické osoby: Židovská obec Brno

Sídlo: tř.Kpt. Jaroše 3, Brno 602 00

IČO: 49465473

Identifikátor služby: 7212143

Statutární orgán: JUDr. Jáchym Kanarek

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

Místo poskytování PS: město Brno

Vedoucí služby: Eva Lenochová, DiS.

Telefonní kontakt: 544 509 670

Email: jas@zob.cz

Webová stránka: <https://www.zob.cz/obec/jas-agentura/>

Druh sociální služby: pečovatelská služba – terénní forma

Jednání se zájemcem o službu:

Informace o službě lze získat z letáků, webových stránek, databáze sociálních služeb, od osob s vlastní zkušeností.

O službu může požádat budoucí uživatel, rodinný příslušník nebo jakýkoliv občan. Při prvním osobním kontaktu v domácnosti budoucího uživatele sociální pracovník nebo v jeho nepřítomnosti vedoucí služby, provede sociální šetření. Zjišťuje, jaké má představy o službě, jakých cílů chce uživatel dosáhnout. Všímá si sociálního zázemí, používaných kompenzačních pomůcek, hodnotí bytovou situaci, funkční stav.

Na základě sociálního šetření je zájemce o službu pro něj srozumitelným způsobem informován o nabídce služeb, pravidlech jejich poskytování, úhradě. Má možnost vše zvážit, poradit se.

Pokud není nutné službu zahájit okamžitě, podepisuje se smlouva s odstupem 1-5 dnů. Pro podpis smlouvy si vedoucí agentury JAS vynahradí dostatek času, přihlíží ke komunikačním možnostem uživatele a jedná s ním tak, aby jeho rozhodnutí bylo maximálně informované (pokud není přítomný vedoucí služby, zastupuje ho sociální pracovník).

Při sjednávání smlouvy o poskytování pečovatelské služby se stanovuje jaké úkony či oblast péče se bude poskytovat, frekvence a rozsah péče. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, plán péče může klient/uživatel během poskytování péče měnit.

Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, po podpisu jeden originál připadá klientovi a jeden se zakládá do dokumentace klienta. Součástí smlouvy je ceník, vnitřní pravidla služby.

Provozní doba služby:

Provozní doba služby je pondělí – neděle v rozmezí 06.00 – 19.00, v tomto rozmezí je poskytována přímá péče u klientů.

Sociální pracovníci nebo vedoucí je ideální kontaktovat telefonicky nebo emailem v pracovní dny mezi 07. 00 – 16.00, případně si telefonicky domluvit osobní schůzku (kancelář nebo přirozené prostředí zájemce o službu nebo klienta).

Metody práce s klientem/uživatelem služby:

Individuální plán péče tvoří uživatel a jeho klíčový pracovník následně po podpisu smlouvy, při plánování služeb se usiluje o to, aby se doplňovaly pouze aktivity klienta, které nezvládá (z hlediska sociální potřeby). Je nutné podporovat soběstačnost klienta a jeho aktivitu.

Poskytování služby zpracuje vedoucí služby nebo zastupující pečovatelka do denního rozpisu návštěv daného pracovníka s týdenním předstihem. Každý pracovník se musí s rozpisem seznámit a dodržovat jej, o mimořádných změnách jsou pracovníci informováni telefonicky vedoucím Agentury JAS.

Pracovníci se při poskytování služby řídí platnými metodikami, kterou jsou vypracovány na všechny poskytované služby a činnosti.

Každý klient/uživatel služby má svého klíčového pracovníka, který se stanovuje při podpisu smlouvy. Pokud je to provozně možné, zúčastňuje se klíčový pracovník již první schůzky s klientem/uživatelem, spolu se sociální pracovníci.

V průběhu péče lze klíčového pracovníka změnit. Klíčový pracovník minimálně 1x za půl roku přehodnocuje spolu s klientem/uživatelem jeho individuální plán, zda jsou zhodnoceny cíle péče, stanovení nových cílů atd. Cca 1-2x za půl roku klienta navštěvuje sociální pracovník – ke zhodnocení sociální situace a aktuálních potřeb. Tyto informace pak sociální pracovník předává pečovatelkám a vedoucí služby.

Zaměstnanci se scházejí cca 2x do měsíce na pracovní poradě, kde dochází k předávání informací a řešení provozních záležitostí, případně porady pořádané online přes ZOOM.

Aktuální změny nebo mimořádné informace se předávají telefonicky nebo emailem.

U klientů jsou deníčky, do kterých se zapisuje průběh služby – obsah služby, mimořádnosti atd., v případě klientů s omezenou možností vyjadřování slouží mimo jiné deníček na předávání informací - v rámci všech pečujících – rodina, osobní asistent, pracovníci JASu.

K poskytování informací mimo pracovníky přímé péče, případně rodinné příslušníky a osobní asistenty je potřeba souhlas klienta – poskytnutí informací další osobě.

U klienta je taktéž výkaz provedených služeb, který slouží jako podklad pro vyúčtování služeb u klienta a pro vykazování (statistiky, přehledy). Doba archivace je 10 let.

Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

Při uzavírání smlouvy o péči se usiluje o maximální informovanost budoucího klienta/uživatele o nabízených možnostech služby. Jen tak se klient může rozhodnout pro takový rozsah péče, který mu zabezpečí aktuální potřeby (v souladu s jeho biorytmem a zvyklostmi).

Samozřejmostí je také předávání informací o možnostech další péče nebo návazných službách.

Svým podpisem klient stvrzuje, že rozumí všem podmínkám péče a informacím.

V komunikaci s klientem jsou respektována případná omezení v komunikaci a to tak, aby klient dané informaci rozuměl.

V průběhu poskytování péče může klient dle aktuálních potřeb měnit rozsah péče - snižování, zvyšování péče (rozsahu, či frekvence).

Klient má možnost se ke službě vyjádřit připomínkami, stížnostmi, pochvalou.

Uživatel/ klient služby má právo požádat o předložení svého spisu a výkazu, který je podkladem pro vyúčtování služby (ideálně po telefonické dohodě, vzhledem k povaze služby – terénní služba).

Agentura JAS poskytuje péči se zvláštním zřetelem, k potřebám přeživších holocaust a držitelů osvědčení dle zákona 255/1946 Sb., kteří mají dle §75 odst. 2 zákona 108/2006 Sb. základní činnosti poskytovány bezplatně. Finančně se na službě podílí jen malá část uživatelů služby, a to za úhradu stanovenou ceníkem – který je v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb. v aktuálním znění.

Ceník je součástí smlouvy.

Vyřizování stížností uživatelů služby

Součástí smlouvy o poskytování sociálních služeb je informace o možnosti podání stížnosti nebo připomínky ke službě, o způsobu podání a způsobu vyřízení připomínky nebo stížnosti.

Uživatel má v písemné podobě seznam pracovníků a institucí, kteří budou podle závažnosti stížnost vyřizovat.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Vedoucí agentury JAS si vede evidenci stížností, kde jsou všechny stížnosti a připomínky evidovány, včetně jejich vyřízení.

Poznatky z připomínek a stížností jsou potom dále využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.

S výsledkem šetření a nápravným opatřením je stěžovatel seznámen písemně nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti.

Ukončení poskytování služby

Uživatel/klient může odstoupit od smlouvy kdykoliv písemně a to bez udání důvodů s okamžitou platností.

Poskytovatel může od smlouvy odstoupit z těchto důvodů:

1. Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy – především z důvodu, že nehradí své pohledávky za službu 2 a více měsíců.
2. Jestliže se uživatel chová k pracovníkovi přímé péče způsobem, který je výrazně nepřátelský, ponižující, agresivní nebo se sexuální podtextem.
3. Jestliže uživatel nevyužívá sjednané služby déle než 3 měsíce

Poskytovatel i uživatel služby mohou v jiných případech neuvedených výše vypovědět smlouvu s měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli nebo poskytovateli služby doručena.

Materiální a technické zabezpečení služby

Služby jsou poskytovány v domácnostech klientů, kde bývá různá úroveň čistoty a vybavenosti domácnosti, tuto skutečnost pracovníci agentury JAS respektují.

Pečovatelky jsou vybaveny ochrannými pomůckami (návleky na obuv, rukavice, ústenka.).

Kancelář sociální pracovnice a vedoucí služby se nachází ve 4. patře s výtahem, je tedy pouze částečně bezbariérová, z toho důvodu spíše upřednostňujeme kontakt s klientem v jeho přirozeném prostředí.

Pracoviště se nachází v budově Židovské obce, tř. Kpt.Jaroše 3, Brno. Budova je pojištěna pro případ živelných pohrom, poškození nebo odcizení movitého majetku.

Agentura má k dispozici osobní automobil – pro zajišťování velkých nákupů a přepravy ke klientovi (uživateli, uživatelům služby)., automobil je odpovídajícím způsobem pojištěn, řidiči automobilu se zúčastňují pravidelného proškolení. Agentura má v souladu se zákonem 108/2006 Sb. uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu.