



VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

ZÁKLADNÍ INFORMACE A VÝČET ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

Služba je poskytována v domě s pečovatelskou službou Centra sociálních služeb Tišnov, příspěvková organizace na adrese Králova 1742. Sociální služba je poskytována formou pobytovou, tj. 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Odlehčovací služba je časově omezená služba, kterou organizace poskytuje formou pobytové služby pro seniory a dospělé osoby se zdravotním postižením, kteří žijí ve vlastní domácnosti a kterým zajišťuje podporu a péči v plném rozsahu rodina, nebo osoba jim blízká. Odlehčíme tak pečující rodině, která po přechodnou dobu není schopna péči zajistit, např. Z důvodu potřebného odpočinku, regenerace sil, nemoci pečujícího, či z jiného důvodu, kdy převezmeme péči o dospělého či seniora, který se po uplynutí doby trvání smlouvy vrátí do domácího prostředí. Služba je určena pro potřebné občany z Jihomoravského kraje.

Po tuto dobu zajistíme uživateli jak celodenní péči, tak bezpečné a příjemné prostředí s důrazem na udržení dobré psychické kondice, posilování a udržení jeho schopností a dovedností. Poskytneme kvalitní sociální službu s aktivizačními prvky.

Nejedná se o zdravotnické zařízení, proto musí být uživatel ve stabilizovaném zdravotním stavu. Služba je určena pro osoby, které potřebují zvýšený celodenní dohled (např. po ukončené hospitalizaci). Pro pobyt je nutné, aby si uživatel zajistil léky a případně inkontinenční pomůcky pro celou dobu pobytu.

Organizace nedisponuje uzavřeným oddělením, proto není možné službu poskytovat osobám, vykazují známky akutního duševního onemocnění, nejsou orientované, nerespektují obecná pravidla soužití, trpí nočním neklidem a aktivitami, hrozí u nich riziko odchodu ze služby, aniž by dokázaly situaci vyhodnotit.

Podmínkou přijetí je, že zájemce o službu podá **Žádost o poskytnutí pobytové odlehčovací služby** a týden před nástupem předloží **Lékařský posudek**. Pokud žadatel splňuje podmínky přijetí, je s ním uzavřena Smlouva o poskytování odlehčovací služby, jejíž součástí jsou Vnitřní pravidla o poskytování odlehčovací služby.

Cílová skupina:

Služba je určena dospělým osobám ve věku od 27 do 64 let, mladším seniorům od 65 do 80 let a starším seniorům nad 80 let se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, kterou jim poskytne a zajistí odlehčovací služba po dobu, kdy jim nemůže poskytnout pomoc pečující osoba.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY JSOU ZAJIŠŤOVÁNY V ROZSAHU TĚCHTO ÚKONŮ

a) Základní

1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu – jedná se o pomoc a podporu při podávání jídla, pití, pomoc při oblékání a svlékání, a to včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci (tj. samostatný pohyb ve vnitřním prostoru), pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.
2. Pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu jedná se o pomoc při úkonech osobní hygieny, výměnu inkontinenčních pomůcek, prevenci opruzenin a proleženin, pomoc při základní péči o vlasy, nehty, pomoc při použití WC.
3. Poskytnutí stravy – zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování v rozsahu 3 hlavních jídel, dopolední a odpolední svačiny, pitný režim.
4. Pomoc při přípravě stravy – např. zajištění druhé večeře v případě diabetické diety.
5. Poskytnutí ubytování - včetně úklidu pokoje a společných prostor, praní a žehlení ložního prádla, provozních nákladů souvisejících s ubytováním – energie, údržba.
6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – jedná se o doprovod k lékaři, doprovod na zájmové a volno-časové aktivity (např. na setkání s vrstevníky), doprovod na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět, pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování.
7. Sociálně terapeutická činnost – podporuje rozvoj nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, jedná se např. nácvik chůze s chodítkem v areálu odlehčovací služby.
8. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí – jedná se o pomoc při vyřizování běžných záležitostí jako vyzvednutí léků, vyřizování záležitostí na poště, drobné nákupy potravin či hygienických potřeb. *Úkon neobsahuje zastoupení uživatele pracovníkem sociální služby v jednání s úřady, institucemi, soudy apod., a to ani na základě plné moci.*
9. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti - jedná se o obnovení a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (např. předčítání, cvičení, zpívání, tréninky paměti, společenské hry, vycházky, ruční práce) a další aktivizační činnosti, které brání klientovi v postupném upadání do pasivity.

Sociální služby jsou poskytovány dle individuálních potřeb uživatelů, nenahrazují zdravotní péči a nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění.

b) Ostatní služby

Uživatelé mohou využít další prostory v domě s pečovatelskou službou:

- tělocvičnu
- knihovnu

- jídelnu
- kapli

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

- dodržování práv uživatelů a jejich důstojnosti
- individuální přístup, respektování osobnosti a volby uživatele
- vytvoření příjemného a bezpečného prostředí
- podpora samostatnosti, schopností a dovedností, zachování stylu a zvyků uživatele

BYTY A JEJICH VYBAVENÍ

Pobytová odlehčovací služba je poskytována v domě s pečovatelskou službou Centra sociálních služeb Tišnov ve čtyřech samostatných bytech 1kk. Celá budova je bezbariérová, čtyřpodlažní.

Odlehčovací služba je poskytována v prvním patře. V každém bytě je jednou polohovací lůžko, noční stolek, lampička, polička, jídelní stůl, židle, křeslo, kuchyňská linka vybavená nádobím, mikrovlnou troubou a varnou konvicí. Sociální zázemí je bezbariérové, je vybavené, sprchovým koutem se sedačkou, košem na prádlo určené k praní, umyvadlem a WC. V předsíni vestavěná šatní skříň s příručním trezorem pro bezpečné uložení věcí každého uživatele. Je zde přípojka na televizi, kterou si uživatel smí do zařízení donést.

PRANÍ PRÁDLA

Pro praní prádla je využita prádelna společně s pečovatelskou službou.

DOBA A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Pobytová odlehčovací služba neumožňuje trvalý pobyt, zpravidla je poskytována na minimální dobu 14 dní a maximální dobu 180 dní za rok.

Zájemci nás mohou kontaktovat telefonicky, poštou, osobní návštěvou či e-mailem. Sociální pracovnice a koordinátorka (pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka) zjišťuje formou sociálního šetření (nejčastěji osobní návštěva v domácnosti zájemce), co zájemce opravdu potřebuje, jeho požadavky a zda mu k přijetí služby nebrání nějaká překážka. Jednání může být přítomen na žádost žadatele rodinný příslušník. Při místním šetření jsou žadateli podány srozumitelnou formou důležité informace, zodpovězeny všechny dotazy související s poskytováním sociální služby, zároveň je žadateli nabídnuta osobní návštěva v zařízení. Na základě žádosti a sociálního šetření je s uživatelem dohodnuta frekvence, rozsah a druh potřebných úkonů. Po předání detailních informací o poskytované službě a jejich pravidlech dochází k uzavření písemné **Smlouvy**, ze které vyplývá, o které úkony má uživatel zájem a v jakém rozsahu. Při uzavírání **Smlouvy**, je vždy dbáno na to, aby uživatel všemu plně rozuměl. Pokud zájemce nesplňuje podmínky pro poskytování sociální služby, jsou mu doporučeny jiné možnosti, předány kontakty na jiné organizace apod.

Žadatel je povinen týden před nástupem předložit koordinátorovi pro odlehčovací službu **Lékařský posudek** na předepsaném formuláři poskytovatele, který obdrží od koordinátora pro odlehčovací službu.

Před nástupem rodina připraví uživateli osobní věci, například:

osobní doklady včetně kartičky pojištěnce, oblečení, hygienické potřeby včetně elektrického holicího strojku, kompenzační pomůcky, které uživatel používá, léky a ostatní doporučené předměty (mobilní telefon včetně nabíječky, knížka, obrázek, případně fotografie a drobné předměty, na které je uživatel zvyklý). Doporučuje se přiměřená finanční hotovost na případné menší nákupy potravin a hygienických potřeb.

Osobní věci, které si uživatel přinese k pobytu, zůstávají jeho majetkem. Uživatel nese odpovědnost za svoje věci, doklady a hotovost. Každý uživatel má k zajištění svých osobních a cenných věcí k dispozici zamykatelný úložný prostor (šatní skříň s trezorem).

V rámci odlehčovací služby nejsou poskytovány žádné zdravotní a ošetrovatelské úkony (např. dávkování a podávání léků, převazy a ošetření ran nebo dekubitů, bandážování, měření tlaku, aplikace inzulínu, injekcí nebo mastí, vykapávání očí, výživa prostřednictvím PEG, výměna a ošetřování STOMIE, měření glykémie apod.). Pečovatelky nemají oprávnění k žádným ošetrovatelským a zdravotním úkonům, nemají ani oprávnění připravovat a podávat léky uživateli (pouze dohlíží a upozorňují uživatele na potřebu užití léků).

Uživatel si musí pro zdravotnické úkony zajistit zdravotnické služby prostřednictvím ORP poukazu od svého ošetřujícího lékaře, pokud je v době pobytu v odlehčovací službě bude potřebovat. Zdravotnické úkony mohou být poskytnuty jen na základě ORP poukazu Domácí zdravotní péči Charity Tišnov. Léky do lékovek jsou připravovány rodinnými příslušníky. Pracovníci sociálních služeb umožní, aby zdravotnické služby byly uživateli poskytnuty v dohodnutém čase.

SLUŽBU NELZE POSKYTNOUT

- zájemci, který potřebuje trvalou lékařskou, či odbornou ošetrovatelskou péči,
- zájemci, který není orientován situací, nerespektuje obecná pravidla soužití, nezvládá běžnou fyzickou i psychickou zátěž, trpí nočním neklidem, je agresivní a není schopen se smysluplně dorozumět a nerespektuje hodnotovou a sociální hierarchii,
- zájemci s akutními infekčními a parazitními chorobami,
- zájemci, který může ohrozit sebe a okolí pro duševní nemoc nebo závislost a jehož chování by narušovalo kolektivní soužití,
- zájemci, který potřebuje stálou přítomnost jiné osoby (asistenta),
- zájemci, který je schopen za pomoci místně poskytovaných terénních služeb se o sebe postarat a zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí,

- v případě, že poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k pobytové odlehčovací službě,
- v případě, že poskytovatel neposkytuje službu, kterou zájemce o službu požaduje.

ÚHRADA ZA ÚKONY PÉČE

Výše úhrady u činnosti/úkonu péče, která je stanovena v hodinové či minutové sazbě se stanovuje podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Pokud poskytování těchto činností/úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrad se poměrně krátí.

Celková částka uvedená na vyúčtování za poskytnuté služby je zaokrouhlena na celé koruny. Tato částka je stejná při hotovostní i bezhotovostní platbě. Na požádání může uživatel nahlédnout do evidence týkající se vyúčtování za poskytnuté služby. Pro evidenci úkonů je používán elektronický systém, který přesně eviduje čas strávený poskytováním úkonů u uživatelů.

Po ukončení měsíce / při ukončení pobytu, je při vyúčtování sečtena veškerá péče, která byla uživateli poskytnuta (celkový čas strávený u uživatele za každý úkon zvlášť) plus poskytnutí stravy a ubytování.

UBYTOVÁNÍ

- cena je dána aktuálním ceníkem
 - v platbě za ubytování jsou zahrnuty náklady na topení, užívání teplé a studené vody, spotřeba elektrického proudu, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.
 V případě, že je uživatel během pobytu na odlehčovací službě neplánovaně hospitalizován, nebo odejde na návštěvu delší jak 12 hodin (tj. přes noc) s předpokladem, že se na odlehčovací službu vrátí, je mu za každý započatý den účtován úkon Poskytnutí ubytování, neboť jeho lůžko se po tuto dobu neobsazuje.

Uživatel je povinen částku za ubytování uhradit předem, a to vždy v dohodnutém termínu, nejpozději ale do posledního dne kalendářního měsíce předcházejícímu kalendářnímu měsíci, na který je ubytování hrazeno.

STRAVA

Centrum sociálních služeb poskytuje celodenní stravování v rozsahu: snídaně, oběd, večeře za cenu dle aktuálního ceníku. Úhrada je pak součástí měsíčního vyúčtování sociálních služeb. Uživatel má možnost si vybrat ze tří jídel na oběd. Snídaně i večeře je podávána podle plánovaného jídelního lístku.

Uživatel je povinen částku za stravování uhradit předem, a to vždy v dohodnutém termínu, nejpozději ale do posledního dne kalendářního měsíce předcházejícímu kalendářnímu měsíci, na který je strava hrazena.

V případě, že je uživatel během pobytu na odlehčovací službě neplánovaně hospitalizován, je mu za uhrazenou stravu vrácena vratka v hodnotě surovin, režijní část stravovací jednotky uživatel hradí.

CELKOVÁ ÚHRADA BUDE PROVEDENA NÁSLEDUJÍCÍM ZPŮSOBEM:

Poskytovatel je povinen předložit uživateli „Vyúčtování poskytnutých služeb“ za příslušný kalendářní měsíc a v den ukončení smlouvy. Platbu je možno provést:

- bezhotovostně převodem na účet poskytovatele se splatností 10 dní na základě „Vyúčtování poskytnutých služeb“.
- hotově v kanceláři odlehčovací služby (v ul. Králova 1742) pracovníkovi poskytovatele.

Poskytovatel nepřijímá k úhradě za pobyt a nevyužívá k úkonům spojených s obstaráním drobného nákupu či jiných služeb pro uživatele jeho platební karty, protože není autorizovaným a oprávněným držitelem z pohledu banky (na kartě je uvedeno jméno a příjmení klienta).

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Předkladatel stížnosti musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Stížnost na kvalitu, či způsob poskytování odlehčovací služby, je každé podání, které uživatel za stížnost považuje, bez ohledu na názor pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

Kdo si může stěžovat

Stížnost může podat uživatel sociální služby, osoba pověřená uživatelem, rodinný příslušník či jiná blízká osoba, nebo jakákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti.

Jakým způsobem lze podat stížnost

Stížnost lze podat osobně, ústně, písemně, elektronicky nebo anonymně.

- Osobně: ředitelce organizace
- Ústní stížnost: lze podávat u jakéhokoli zaměstnance.
- Písemnou stížnost: lze podat na adresu Centrum sociálních služeb Tišnov, příspěvková organizace, Králova 1742, 666 01 Tišnov.
- Podání stížností e-mailem: info@css.tisnov.cz.
- Anonymní stížnost: do schránky umístěné v přízemí v pavilonu B v DPS Králova 1742, označené jako „Anonymní stížnosti a připomínky“.

Termíny pro vyřizování stížností

Stížnost vyřizuje ředitelka organizace a odpovídá na ně nejpozději do 30ti dnů od podání stížností.

ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracování osobních údajů upravuje zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Při zpracování osobních údajů se poskytovatel řídí a postupuje dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016.

Správce (poskytovatel) je oprávněn zpracovávat osobní údaje, pokud je to nezbytné pro splnění povinnosti, která je správci uložena právním předpisem.

Správce může zpracovávat osobní údaje subjektu údajů (zájemce o službu/uživatel), jestliže je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh „subjektu údajů“. Účelem zpracování osobních údajů je uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a s tím související i identifikace smluvních stran.

Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, používání, uchovávání, třídění a předávání osobních údajů.

Osobní údaje jsou zpracovávány a uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu, případně v souladu s právními předpisy.

Bezpečnost osobních údajů se řídí vnitřní dokumentací Centra sociálních služeb.

Zájemce o službu/uživatel jako subjekt údajů má možnost uplatnit u Centra sociálních služeb svá práva dle příslušných zákonných ustanovení (jedná se o právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz osobních údajů, právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost osobních údajů, právo podat proti správci stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů).

OCHRANNÁ OPATŘENÍ

V rámci poskytování odlehčovací služby mohou být využita tzv. ochranná opatření, která nejsou podle zákona o sociálních službách opatřeními omezující pohyb osob. Jedná se zejména o postranice u lůžka, nebo nezbytnost doprovodu při pohybu mimo zařízení atd. Postranice u lůžka jsou využívány na základě písemného souhlasu uživatele nebo na základě vyhodnocení situace a mají zabránit riziku pádu (avšak ne nikdy proti vůli uživatele). Uživatel může kdykoli tento souhlas odvolat nebo své přání změnit. Uživateli jsou před potřebou užití opatření vždy nabídnuty mírnější způsoby zabránění pádu (například: snížení postele k zemi).

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Práva a povinnosti uživatele:

- Uživatel čerpá služby dle smluvních ujednání, kde je uveden rozsah služeb, má právo na kvalitní a odbornou službu.
- Uživatel nevyžaduje léčení a trvalé odborné zdravotní ošetření.

- Uživatel má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle.
- Uživatel má právo na přiměřené riziko, právo na osobní svobodu a volný pohyb (nemůžeme tak vyloučit pád, nebo svévolné opuštění prostor odlehčovací služby).
- Uživatel má právo na podání srozumitelných informací.
- Uživatel má právo na ochranu osobních údajů, na soukromí a nedotknutelnost osoby, na listovní tajemství a tajemství jiných písemností a záznamů, má právo k nahlédnutí do své osobní dokumentace.
- Uživatel má právo na individuální utváření denního programu (setrvání v naučených rituálech např. V oblasti denního režimu, stravovacích návyků) na kontakt s ostatními lidmi a komunitou.
- Uživatel má právo na soukromí (např. vstup do bytu po zaklepaní a na výzvu, možnost se uzamknout v bytě...).
- Uživatel má právo na soukromé návštěvy, které jej mohou navštěvovat v denních hodinách (6:00-22:00) bez omezení.
- Uživatel podpisem „Žádosti o poskytování pobytové odlehčovací služby“ dává písemné svolení s informováním kontaktní osoby o nastalých situacích:
 - změna zdravotního stavu (např. hospitalizace, ...)
 - opuštění prostor odlehčovací služby uživatelem bez oznámení.
- Uživatel užívá prostory vyhrazené k ubytování řádně a bez souhlasu poskytovatele neprovádí změny, nepřenechává tyto prostory jiné osobě.
- V prostorách odlehčovací služby není povoleno přechovávat žádná zvířata, platí zákaz kouření a používání otevřeného ohně, nepřiměřené užívání alkoholu a užívání omamných látek.
- Uživatel je povinen hlásit použití povolených elektrospotřebičů či elektroniky (holicí strojek, přenosné PC apod.).
- Uživatel je povinen dodržovat pravidla společného soužití a respektovat důstojnost všech ostatních uživatelů a pracovníků služby.
- Uživatel je povinen informovat poskytovatele o důležitých okolnostech, které mohou ovlivnit poskytování služby (např. bezpečnostní rizika - tendence k pádům).
- Uživatel má odpovědnost za škody, které vznikly svévolným poškozením majetku poskytovatele, nebo ztrátou klíče, budou dány uživateli k úhradě. Při jejich řešení je postupováno podle obecně závazných ustanovení občanského zákoníku.
- Uživatel si za cenné věci zodpovídá sám, může využít trezor, který je zabudovaný v šatní skříni.

- Uživatel má právo si stěžovat.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE:

- Poskytovatel je povinen při poskytování služby dodržovat standardy kvality poskytování sociálních služeb, závazkem mlčenlivosti a vnitřními předpisy.
- Poskytovatel je povinen uživatele seznámit s Vnitřními pravidly poskytování odlehčovací služby.
- Poskytovatel je povinen provádět službu, tj. ubytování, stravování a úkony péče v nasmlouvané četnosti a v čase, který si s uživatelem domluvil s ohledem na jeho potřeby a přání a dle společného vyjednávání.
- Poskytovatel poskytuje uživateli podporu, pomoc a péči s ohledem na jeho schopnosti, možnosti a dovednosti (tzn., pomáhá mu pouze v tom, co sám nezvládá).
- Poskytovatel odlehčovací služby je oprávněn smlouvu vypovědět, nesouhlasí-li uživatel se zpracováním osobních údajů nezbytných pro poskytování odlehčovací služby, a to v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- Poskytovatel má právo vyžadovat důstojné chování uživatelů a jejich rodinných příslušníků vůči zaměstnancům poskytovatele.
- Poskytovatel má právo vyžadovat plnění povinnosti uživatele vycházející ze Smlouvy, Vnitřních pravidel, případně vypovědět uživateli smlouvu, jestliže porušuje povinnosti dané smluvním ujednáním.
- Poskytovatel neodpovídá za cenné věci ve vlastnictví uživatele, hotovost a vkladní knížky
- Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí úkonu/činnosti, který si zvládne uživatel učinit sám nebo je možné je zajistit běžně dostupnou službou.
- Poskytovatel má právo odmítnout používat nepotřebné a zakázané věci (např. vařiče, varné konvice, vlastní televize, tepelné spotřebiče, vlastní fény, apod.)

DOPORUČENÝ SEZNAM VĚCÍ:

- osobní doklady, včetně kartičky pojištěnce, brýle
- léky na celou dobu pobytu
- zdravotnické či kompenzační pomůcky
- hygienické potřeby
- denní ošacení, prádlo, pyžamo, domácí a vycházkovou obuv
- drobné předměty, které uživateli zpříjemní pobyt (knihy, časopisy, obrázky, fotky, ruční práce, vlastní hrnek)
- přiměřenou finanční hotovost na případné menší nákupy

Další potřebné věci zvolte podle svých zvyklostí.