

Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací služby pobytová (dále jen služba)

1. Cílová skupina

Služba je poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Poskytuje se osobám od 19 let.

Cílovou skupinou nejsou:

- lidé bez přístřeší,
- osoby závislé na alkoholu a jiných návykových látkách,
- osoby s agresivním chováním,
- osoby těžce mentálně postižené a osoby s jinou psychickou poruchou,
- osoby, u kterých by služba nahrazovala veřejně dostupnou zdravotní péči,
- osoby s infekční nebo jinou nakažlivou nemocí,
- osoby, se kterými se nelze z důvodu jazykové a komunikační bariéry domluvit.

2. Základní činnosti

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

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 přesunu na lůžko nebo vozík,
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- stravování je realizováno v rozsahu snídaně, oběd, svačina, večeře, 2. večeře pro diabetiky,
- rozpis jednotlivých jídel a nápojů v jednotlivých dnech je uveden v jídelním lístku,
- jídelní lístek zahrnuje jídla do výše úhrady uživatele za stravování,
- do výše úhrady za stravování nenáleží ta jídla, která nejsou součástí jídelního lístku. Tvoří je především nutriční výživa, alkoholické nápoje, káva, pochutiny a jídla vyžádaná uživatelem mimo jídelní lístek.

Poskytnutí ubytování

- ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,
- uživatel užívá prostory, které mu byly k ubytování vyhrazeny a společné prostory ubytovacího zařízení, po dobu ubytování jsou vyhrazené prostory vlastním sociálním prostředím uživatele,
- podpisem smlouvy uživatel stvrzuje, že s ubytováním v jemu určených prostorách souhlasí,





- poskytovatel zamění prostory k ubytování jen tehdy, vyžaduje-li to organizace provozu, nebo nesoulad mezi uživateli v užívaných prostorech, nebo změna zdravotního stavu uživatele,
- uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování řádným a obvyklým způsobem,
- uživatel odpovídá za škody na majetku poskytovatele, které způsobil. V případě, že uživatel způsobí poskytovateli škodu, bude mu škoda vyčíslena a uživateli předepsána k úhradě,
- za cennosti a klenoty nepřebírá poskytovatel zodpovědnost. Cennosti a klenoty musí mít uživatel uložené ve svém trezoru na pokoji.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Sociálně terapeutické činnosti

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

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.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

3. Fakultativní činnosti služby:

Služby nad rámec základních činností – asistenční auto, dohled nad užíváním léků.

Dohled nad užíváním léků

- uživatel, který potřebuje dohled při vzetí léků, má nachystanou svou dávku léků v lékovce, pracovník služby pouze dohlíží, případně upozorní klienta, aby lék užil. **Pracovní nesmí v žádném případě s léky manipulovat,**
- léky do lékovky připravuje osoba blízká uvedená v Žádosti o přijetí k odlehčovací službě pobytové (dále jen žádost) jako nejbližší osoba nebo jiná pověřená osoba, a to na celou dobu pobytu. Tato osoba odpovídá za obsah v lékovce.

4. Poskytování služby a smlouva:

Zájemce o službu, jeho osoba blízká či jiná pověřená osoba podává řádně vyplněnou žádost, jejíž součástí je dotazník pro rodinné příslušníky a výpis ze zdravotní dokumentace žadatele.

Zájemce o službu je povinen před uzavřením smlouvy předložit poskytovateli sociálních služeb posudek praktického lékaře o jeho zdravotním stavu.

Koordinátor služby seznámí výše uvedené osoby s podmínkami poskytování služby. V případě vzájemné shody a schválení žádosti je domluven termín pobytu. Žádost schvaluje vedoucí sociální pracovník.

Služba je poskytována na základě uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem. Smlouva obsahuje povinné náležitosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejbližší osoba uvedená v žádosti je kontaktní osobou a zároveň ručitelem za úhradu plateb.

Smlouva se uzavírá před přijetím k pobytu. Přílohou smlouvy je přehled základních činností, ve kterém se označí požadované úkony, dále ceník základních a fakultativních činností OSP.





Uživatel je seznámen s Vnitřními pravidly pro poskytování odlehčovací služby pobytové (dále jen Pravidla) a svým podpisem ve smlouvě se zavazuje pravidla dodržovat. Pravidla jsou k dispozici na sociálním oddělení, na pokoji uživatele služby a na webových stránkách poskytovatele.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování OSP pokud:

- zájemce nesplňuje kritéria cílové skupiny,
- zájemce žádá o službu, kterou poskytovatel neposkytuje,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá (žadatel bude zařazen do pořadníku),
- zdravotní stav zájemce o služby vylučuje poskytnutí služby,
- zájemci o službu vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,

Na žádost zájemce vydá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Odstoupení od smlouvy před dnem zahájení služby

Uživatel může odstoupit od smlouvy z následujících důvodů:

- vážné zhoršení zdravotního stavu neumožňující pobyt u poskytovatele,
 - pobyt v nemocnici či v jiném zdravotnickém zařízení,
 - z jiných vážných důvodů (poskytovatel si vyhrazuje právo posoudit vážnost důvodů),
- ve výše uvedených případech se uhrazená záloha vrací uživateli v plné výši (pokud uživatel doloží důvody pro odstoupení),
- bez udání důvodu nebo bez vážných důvodů, uživatel je povinen zaplatit smluvní pokutu.

Poskytovatel si vyhrazuje možnost ve výjimečných případech (př. pracovní neschopnosti zaměstnanců, technické důvody, apod.) odstoupit od smlouvy, uhrazená záloha na službu se vrací uživateli v plné výši.

Výpověď po zahájení poskytování služby, výpovědní důvody a lhůty:

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpověď má okamžitou účinnost.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) zdravotní stav uživatele vylučuje poskytování služby;
- b) uživatel zamlčel nebo neuvedl podstatné skutečnosti týkající se jeho zdravotního stavu, o kterých věděl nebo musel vědět, a které mohou ohrozit zaměstnance poskytovatele a ostatní uživatele, nebo které se neslučují s pobytem v kolektivu. Škody a náklady vzniklé poskytovateli nad rámce běžného provozu hradí uživatel,
- c) uživatel porušuje i po opětovném napomenutí Pravidla nebo Domácí řád,
- d) dojde-li k prodlení s placením úhrady za poskytnutí služby po dobu delší než 15 dní od data splatnosti faktury.

Výpověď daná poskytovatelem podle odst. 3 tohoto článku, písm. a) – b) má okamžitou účinnost a podle písm. c) - d) činí výpovědní lhůta 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi uživateli.

5. Doba poskytování služby:

Poskytování služby začíná a končí dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování služby.

Provozní doba služby: nepřetržitá.

6. Změny v poskytování služeb:

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje koordinátora služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb.

Poskytovatel může ve výjimečných případech přerušit výkon služby po dobu nezbytně nutnou př. při nemoc pracovníků služby.





7. Péče

Posláním pobytové odlehčovací služby je poskytnout čas na nezbytný odpočinek, regeneraci sil pečující osobě a současně zajistit kvalitní a bezpečnou péči a podporu osobě, o kterou je pečováno. Tato pomoc a podpora vychází z individuálních potřeb osob, respektuje jejich důstojnost a zachovává základní lidská práva a svobody. Významným aspektem je umožnit osobám zůstat ve svém přirozeném a důvěrném sociálním prostředí.

8. Platby za poskytnuté služby:

Výše úhrady základních i fakultativních činností služby jsou obsaženy v Ceníku služeb – odlehčovací služba pobytová. Koordinátor služby vyhotovuje průběžné a konečné vyúčtování formou faktury podle podmínek stanovených ve smlouvě. Ve faktuře jsou zahrnuty i úhrady za fakultativní úkony.

Po dohodě s uživatelem lze zaslat fakturu i na předem určenou e-mailovou adresu. Uživatel má povinnost uhradit fakturu do data splatnosti uvedeného ve faktuře.

Fakturu lze platit převodem na určený účet, poštovní poukázkou nebo hotově v pokladně poskytovatele.

Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů

9. Kontaktní osoby

Uživatel uvádí poskytovateli kontaktní osobu, která je v případě potřeby (např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.) kontaktována a je s ní dohodnut další postup, nebo může být vyzvána k vyrovnání vzájemné pohledávky např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

10. Individuální plánování

Služba je poskytována na základě individuálního plánu a nastavovaných osobních cílů.

Každému uživateli je přidělen klíčový pracovník, který s uživatelem dále plánuje a průběžně hodnotí průběh služby. Průběžné hodnocení probíhá dle potřeby minimálně však 1x za 30 kalendářních dní, celkové hodnocení proběhne při ukončení služby.

11. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnost, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů.

12. Stížnosti:

V případě nespokojenosti s poskytováním služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně zaměstnancům poskytovatele, elektronicky nebo telefonicky na níže kontaktech.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podatel nejpozději do 7 kalendářních dnů od data jejího podání, pokud na sebe uvede kontakt.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci.

1. nezávislý orgán: Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5,
2. nezávislý orgán: Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, 602 00.

13. Postup v případě potřeby akutní zdravotní péče

Při nenadálé změně zdravotního stavu uživatele pracovník služby nejprve kontaktuje službu konající zdravotní sestru v lůžkovém hospici, aby posoudila závažnost situace. Zdravotní sestra rozhoduje o kontaktování lékaře v lůžkovém hospici, který poté navrhuje další postup při ukončení pobytu a předání uživatele do domácí péče, přivolání rychlé záchrané služby (RZS), přijetí k hospicové péči, apod.

O rozhodnutí lékaře informuje koordinátor služby, popřípadě pracovník služby **kontaktní osobu**.





Lékař má právo poskytnout akutní zdravotní péči př. změna medikace, podání jiných léků, než které uživatel pravidelně bere. V tomto případě napíše lékař stručnou zprávu pro praktického lékaře.
Náklady s tímto spojené hradí uživatel.

14. Kontakty:

Koordinátor služby

Klára Dvořáková, DiS.

tel: 734 435 118

e-mail: dvorakova@hospic-cercany.cz

Vedoucí sociálních služeb

Bc. Eva Rosová, Dis.

tel: 734 695 547

e-mail: rosova@hospic-cercany.cz

účinnost od 1.4.2019

Zpracovala Eva Rosová

Schválila: PharmDr. Monika Horníková, MHA, ředitelka TŘI, o.p.s.

