

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

1. Poslání

Posláním je zajistit nezbytný odpočinek a úlevu pečujícím z důvodu vlastního onemocnění, lázeňského pobytu, lékařského vyšetření či dovolené, zbavit uživatele pocitu samoty, opuštěnosti, zbytečnosti a udržet a rozvíjet jejich sociální kontakty.

2. Úvodní informace

Rozsah základních činností v **odlehčovací službě** je uveden v § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a § 10 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a poskytovatel služby je povinen uvedené činnosti zabezpečit.

3. Základní činnosti

Popis jednotlivých činností je uveden v Sazebníku úhrad, v informačním letáku, v Průvodci službou a na webových stránkách organizace. Vedle základních činností poskytovatel nabízí i fakultativní činnost (převoz automobilem).

4. Zavedení služby

Služba je poskytována na základě žádosti zájemce. Žádost je podávána v písemné podobě na předepsaném formuláři, který lze získat přímo v **odlehčovací službě** nebo na internetových stránkách poskytovatele www.socsluzbykarvina.cz. Poskytovatel uvedenou žádost vyřídí nejpozději do 30-ti kalendářních dnů a to buď telefonicky nebo písemnou formou.

Součástí žádosti je doložení písemného zhodnocení zdravotního stavu zájemce ošetřujícím lékařem na předepsaném formuláři (lékařský posudek). Toto zhodnocení si zájemce pořizuje na vlastní náklady. Lékařský posudek má platnost 3 měsíce. Služba je určena pouze uživatelům, jejichž zdravotní stav je stabilizovaný a nevyžaduje stálý zdravotnický dohled.

Na základě žádosti bude provedeno sociální šetření. Sociální pracovník předá základní informace (o poslání služby, cílů, zásad, rozsahu a způsobu poskytování služeb, výši a způsobu úhrad, práv a povinností uživatelů). Ze záznamu ze sociálního šetření, vyplněného Dotazníku a lékařského posudku rozhodne sociální pracovník spolu s vedoucí střediska, popř. týmem pracovníků v sociálních službách o nástupu zájemce a co nejdříve jej telefonicky informuje o termínu nástupu. Poté je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování služby a její úhradě. Je-li zájemcem osoba, která je omezena ve svéprávnosti (na základě předložení dokladu o opatrovnictví), je jednáno se zájemcem i opatrovníkem, oba poté podepisují Smlouvu o poskytování sociálních služeb. **Zájemce si může vzít návrh smlouvy domů k prostudování, následně smlouvu podepíše v den nástupu.**

V případě, kdy je osoba omezena svéprávnosti nebo není podle lékařského posudku schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, zastupuje ji při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého bydliště nebo hlášeného pobytu osoby. Smlouvu za tuto osobu uzavřít proti její vůli pouze pokud by z důvodu nepříznivého zdravotního stavu ohrozilo její život nebo vážné poškození zdraví anebo by totéž hrozilo osobám v jejím okolí a nezbytnou podporu a pomoc ji nelze zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením.

V případě, kdy osoba není schopna sama vypovědět smlouvu o poskytování služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby, je poskytovatel sociální služby povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu, v jehož obvodu je zařízení sociálních služeb, ve kterém se osoba nachází.

5. Jednání ve věcech smluvních

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze uživatel, opatrovník nebo osoba na základě plné moci. Uživatel může stanovit další kontaktní osoby, kterým budou podávány informace o průběhu poskytované služby.

6. Dokumentace uživatel:

Každý uživatel služby má svou spisovou dokumentaci, která obsahuje žádost, vyjádření lékaře, dotazník k žádosti, Smlouvu a její dodatky, záznam ze sociálního šetření, záznam z rozhodnutí o poskytování služby a dále spis uživatele – individuální plán.

Předběžný cíl uživatele v odlehčovací službě je sepsán již při sociálním šetření a zapisuje se od prvního dne nástupu do Průběžných záznamů uživatele, a to denně. Po sedmi dnech pobytu v odlehčovací službě je s uživatelem dojednáán individuální plán.

7. Úhrada úkonů a jejich sazby

Úhrada za poskytované základní služby a fakultativní činnosti je stanovena na základě cen uvedených v aktuálním **Sazebníku úhrad** poskytovatele, který je nedílnou součástí smlouvy. Cena služby je stanovena za jednotlivé úkony, ubytování a stravu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen za poskytované služby.

Pokud některý sjednaný den uživatel poskytnutí služby nepožaduje, je povinen tento den oznámit poskytovateli nejpozději 1 pracovní den předem. Bude mu započítána úhrada za pobytový den, strava bude odhlášena.

Poskytovatel **měsíčně** vyhotoví a uživateli předloží vyúčtování služeb, které byly poskytnuty nejpozději do 2 pracovních dnů následujícího měsíce, v němž byly služby poskytnuty.

Pokud pobyt v odlehčovací službě začíná a je ukončen v průběhu měsíce poskytovatel vyhotoví a uživateli předloží vyúčtování služeb, které byly poskytnuty nejpozději následující pracovní den po ukončení pobytu v odlehčovací službě.

Uživatel se zavazuje uhradit platbu za poskytované služby nejpozději do 3 dnů po předložení vyúčtování. Služby lze hradit v pokladně poskytovatele nebo bezhotovostním převodem na účet poskytovatele. Za zaplacení se považuje připsání úhrady na účet poskytovatele.

Případné přeplatky na úhradách zaplacených uživatelem za služby poskytovatel vrátí uživateli bezhotovostním převodem na jeho účet nebo vyplatí v hotovosti v pokladně, a to do 10. dne v měsíci, který následuje po měsíci, kdy přeplatek vznikl.

8. Prostředí

Bezbariérový přístup do zařízení je zajištěn nájezdovou rampou. Okolo budovy je zahrada, která slouží uživatelům pro volnočasové aktivity i nácvik pracovních činností.

K dispozici jsou 4 jednolůžkové pokoje, společenská místnost, kuchyňka a sociální zázemí.

9. Provozní doba

Odlehčovací služba je otevřena **nepřetržitě**.

10. Režim dne

Činnosti jednotlivých uživatelů jsou rozvrženy dle jejich individuálních potřeb, je přizpůsobena jejich potřebám a schopnostem a také možnostem zařízení.

Režim dne (orientační)

06.00 - 08.00 hod.	ranní hygiena,
08.00 - 09.00 hod	snídaně
09.00 - 11.00 hod.	aktivizační činnosti
12.00 - 12.30 hod.	oběd
12.30 - 14.00 hod.	odpolední klid uživatelů
14.00 - 18.00 hod.	individuální program uživatelů, svačina
18.00 - 19.00 hod.	večeře
19.00 - 22.00 hod.	večerní hygiena
22.00 - 06.00 hod.	noční klid uživatelů

11. Stravování

Strava je připravována v kuchyni střediska Služeb, o víkendech jsou obědy řešeny dovozem chlazené stravy QUICKDELI. Strava je uživatelům podávána v jídelně odlehčovací služby, dle přání na pokoji uživatele.

Jídelníček je sestavován na období 1x týdne předem a je vyvěšen na nástěnce. V případě specifických stravovacích potřeb uživatele, poskytovatel nabídne pomoc při zajištění stravy či umožní podání stravy.

12. Odhlášení služeb

Odhlášení služeb a stravy je možné provést minimálně den předem, **nejpozději do 15,00 hodin.**

Nejpozději v úterý do 9,00 hodin lze odhlásit služby a stravu na následující víkend.

13. Osobní věci, cennosti

Při nástupu je s uživatelem vyhotoven soupis osobních věcí a cenností, uživatel by měl mít označeno osobní prádlo.

Do zařízení je doporučeno nebrat si cenné věci a vyšší finanční částky. Hotovost na platbu služeb je možné uložit v trezoru u hospodářky, do kterého bude přístup pouze v pracovní dny od 7,00 do 14,00 hodin.

Zařízení nenese odpovědnost za případnou ztrátu věcí, které nebyly nahlášený.

14. Léky

V zařízení není k dispozici stálá lékařská péče, v případě zhoršení zdravotního stavu může být uživatel převezen do nemocnice, kontaktní osoby budou ihned informovány.

Pokud uživatel užívá léky, musí je mít připravené v dávkovačích na celou dobu pobytu v odlehčovací službě, popř. využít služeb CURA MEDICA nebo Slezské humanity.

15. Zásady prevence vzniku a šíření infekčních nemocí

Uživatelé nastupují do zařízení bez známek infekčních chorob, horečnatých onemocnění, zvláště pak chorob s hnisavým průběhem. Zjistí-li zaměstnanec u uživatele odlehčovací služby známky onemocnění, je povinen uživatele izolovat od ostatních, popřípadě zaměstnanec zajistí lékařské vyšetření, zároveň informuje kontaktní osobu.

16. Zpracování osobních, citlivých a jiných údajů

Osobním údajem se rozumí jakýkoliv údaj týkající se fyzické osoby, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit její identitu.

Citlivým údajem se rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo v odborových či zaměstnaneckých organizacích,

náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů.

Oprávnění získávat osobní údaje dává poskytovatelům sociálních služeb zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje povinnost uzavírat s žadatelem písemnou smlouvu o poskytování sociální služby. Poskytovatel shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování kvalitních a odborných služeb. Zaměstnanci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů, která jsou povinni dodržovat. Každý zaměstnanec má povinnost zachovávat mlčenlivost zakotvenou v pracovní smlouvě. Poskytovatel má zaveden takový systém, aby údaje shromažďované (v písemné i elektronické formě) nemohly být zneužity, archivuje je a skartuje dle spisového řádu. Uživatel má možnost kdykoli do svého osobního spisu nahlédnout a nechat si z něj pořídit kopie.

Na jaké údaje se ptáme a proč?

Jméno a příjmení, bydliště, datum narození – základní identifikační prvky uživatele. *Povinné údaje*

Telefon uživatele – velmi důležitý údaj pro kontakt s klientem. *Povinný údaj (pokud klient telefon má)*

S kým klient žije – nepovinný údaj, dává informaci o rodinné situaci

Zdravotní stav - údaj nutný pro poskytování kvalitní péče. Zapisují se pouze vážné zdravotní problémy, které mohou ovlivňovat poskytování sociální služby a klient je o své svobodné vůli uvede.

Příspěvek na péči – důležitý údaj, slouží zejména pro sociální práci s klientem, při zhoršení zdravotního stavu, kdy doporučíme, případně pomůžeme zařídit přidělení (zvýšení) přídavku. Klient jej nemusí uvést.

Dieta – důležitý údaj při poskytování stravy. Klient jej nemusí uvést, ale je upozorněn na rizika spojená s neznalostí tohoto údaje.

Pohyblivost – důležitý údaj pro kvalitní poskytování péče. Klient jej nemusí uvést.

Svéprávnost – důležitý údaj, slouží ke zjištění, zda je uživatel schopen jednat o poskytnutí služby sám nebo s opatrovníkem.

Kontaktní osoba – velmi důležitý údaj pro možnost komunikace s rodinou, nebo blízkými osobami. Klient uvede alespoň jednu osobu, se kterou je v pravidelném kontaktu.

Se souhlasem klienta jsou kontaktní osoby:

- informovány o zahájení řízení o poskytování sociální služby a o jejím průběhu,
- ihned informovány, pokud vznikla mimořádná událost, došlo ke zhoršení zdravotního stavu, klient byl hospitalizován, apod.
- oprávněny vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Povinný údaj (pokud klient takové osoby má)

Již při vyplnění žádosti a jejím podpisem uživatel vzal na vědomí, že Sociální služby Karviná, příspěvková organizace, Sokolovská 1761/36, 735 06 Karviná – Nové Město, IČO: 70997136, coby správce osobních údajů, zpracovává uvedené osobní údaje, a to za účelem a po dobu zpracování nezbytném pro splnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) Obecného nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

17. Náměty a stížnosti

Zaměstnanci odlehčovací služby jsou povinni reagovat na náměty a stížnosti ze strany uživatele, jeho opatrovníka nebo jiné osoby. V zařízení existují **Pravidla pro podávání námětů a stížností a tato jsou nedílnou přílohou Smlouvy o poskytování sociálních služeb**. S postupem jsou seznámeni všichni zaměstnanci, tak uživatelé případně opatrovníci.

18. Kouření

V budově střediska Služeb **je zákaz kouření**, uživatelům je dovoleno kouřit na terase, popř. zahradě odlehčovací služby.

19. Bezpečnost

Uživatel je při nástupu seznámen s **Havarijními a nouzovými situacemi. Poskytovatel si vyhrazuje právo uzavření odlehčovací služby z důvodu:**

- sanitárního dne – malování prostorů;
- výskytu nakažlivého onemocnění.

20. Ostatní

Změny v osobních údajích uživatele i kontaktních osob je nutno vždy co nejdříve poskytovateli nahlásit.

Platnost od: 25. 05. 2018	
Zpracovala: Bc. Marcela Kazíková	
Schválila: Mgr. Jarmila Zelková, vedoucí Střediska služeb	