



Spokojený domov

snadnější život nejen ve stáří a v nemoci

Spokojený domov, o. p. s., sídlo: Na Návsí 44, Mnichovo Hradiště – Veselá, IČ: 29043913

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB

V Mnichově Hradišti 1. 12. 2021

www.spokojeny-domov.cz



Poslání odlehčovacích služeb

Odlehčovacími službami zastupujeme pečující o osoby se ztrátou soběstačnosti v přirozeném prostředí, dle jejich potřeb.

Komu jsou služby poskytovány

Odlehčovací služby jsou poskytovány lidem, kteří dlouhodobě pečují o seniory, nemocné nebo handicapované osoby. Službu poskytujeme v přirozeném prostředí, na které je Váš blízký zvyklý, tedy ve Vaší vlastní domácnosti. Cílem odlehčovacích služeb je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek.

První návštěva u uživatele odlehčovacích služeb

Uživatel obdrží:

1) Sešit, kde je na první straně seznam nejdůležitějších telefonních čísel např. na rodinu, lékaře, sociálního pracovníka. Do tohoto sešitu pracovníci zapisují průběh služby. Zároveň tento sešit může sloužit jako další komunikační prostředek s rodinou uživatele.

Z druhé strany sešitu se zapisuje převzetí peněz, např. na nákup. Musí zde být uveden datum, částka, kdo peníze předává a kdo peníze přebírá. Sešit zůstává u uživatele, po ukončení smlouvy je vrácen zpět organizaci.

2) Seznam nasmlouvaných úkonů s čárovými kódy, které se pomocí elektronické čtečky čárových kódů (dále jen čtečka) při každé návštěvě uživatele načítají před začátkem a bezprostředně po provedení každého úkonu. Veškeré načtené kódy (tj. všechny provedené úkony) slouží jako podklad pro vyúčtování, které se provádí 1x za kalendářní měsíc. Na základě tohoto vyúčtování uživatel obdrží nejpozději do patnáctého dne následujícího měsíce fakturu. Podrobný výpis jednotlivých úkonů vystaví na požádání vedoucí střediska.



Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je osoba, na kterou se může uživatel v každodenním poskytování služby přednostně obracet ve věcech, které se poskytování týkají. Má vytvořen s uživatelem užší vztah a nejvíce s ním spolupracuje. Klíčový pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem s uživatelem individuálně plánují a zároveň s ním společně hodnotí průběh poskytované sociální služby.

Individuální plánování s uživateli probíhá průběžně po celou dobu poskytování péče a začínáme s ním do jednoho měsíce od zahájení odlehčovacích služeb. Individuální plánování je proces přizpůsobený uživateli; dle svých přání a potřeb si stanoví své osobní cíle. Na individuálním plánování se podílí klíčový pracovník, sociální pracovník a uživatel.

Zpřístupnění domácnosti při poskytování odlehčovacích služeb

Uživatel zajistí přístup do domácnosti pracovníkovi v sociálních službách (dále jen pracovník) v době poskytování služby a odstraní nebo umožní odstranění případných překážek, které brání bezpečnému vstupu do domácnosti (např. nefunkční branka, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu). V domácnostech, kde se chovají zvířata, uživatel (popř. rodinný příslušník) zajistí pracovníkovi bezpečné poskytnutí služby. V době služby budou přítomny pouze osoby (předem dohodnuté), které jsou nezbytné při pomoci při poskytnutí některého z úkonů (zejména osobní hygieny) u uživatele. Přítomnost jiných/pečujících osob v době služby bude ošetřena v rámci smlouvy a části Ujednání, ostatní a závěrečná.

Nemůže-li sám uživatel otevřít dveře svého bytu, zajistí přístup rodinným příslušníkem nebo zajistí klíče. Náklady spojené s těmito úpravami jsou hrazeny uživatelem.

V případě, že uživatel předá sociálnímu pracovníkovi při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby (dále smlouva) klíče od bytu, je sepsán



Protokol o převzetí klíčů od uživatele sociální služby (dále jen protokol), kde je uvedeno, kdo je oprávněn klíče používat a kde budou klíče uloženy mimo návštěv u uživatele. Každé použití klíče je zaznamenáno v Evidenční knize klíčů od uživatelů, která se nachází na každém středisku organizace. Protokol je sepsán ve dvojím vyhotovení, jedno obdrží uživatel a druhé se zakládá do dokumentace uživatele. Bez vědomí uživatele není ze strany organizace možné vstupovat do bytu nebo vyhotovovat kopie klíčů nebo je půjčovat dalším osobám. Vstupovat do domácnosti v nepřítomnosti uživatele je možné pouze po souhlasu a podpisu uživatele (popř. opatrovníka).

Ostatní

Uživatel, kterému jsou poskytovány odlehčovací služby, si zajistí z vlastních zdrojů pomůcky a prostředky, které nejsou součástí poskytované služby (hygienické pomůcky, čisticí pomůcky, atd.). V rámci ochrany zdraví našich pracovníků v sociálních službách poskytujeme péči o uživatele upoutaného na lůžko výhradně na polohovacím lůžku. Toto lůžko si uživatel na své náklady zajistí (ve spolupráci s lékařem nebo zapůjčí v některé z půjčoven kompenzačních pomůcek).

V případě, že je při poskytnutí některého z nasmlouvaných úkonů třeba použít nějakou vlastní kompenzační pomůcku, provede odborné zaškolení (zejména např. u zvedacího zařízení) sám uživatel, popř. rodina/osoba blízká nebo rodinou dojednaný odborník (na náklady rodiny).

V případě použití veřejných dopravních prostředků při doprovodu hradí náklady na dopravu uživatel jak sám za sebe, tak i za pracovníka.

Rozsah poskytovaných služeb

Odlehčovací služby poskytujeme dle přání uživatele 7 dní v týdnu 24 hodin denně po dobu maximálně 14 dní v jednom měsíci, další službu poskytujeme po uplynutí 14 kalendářních dnů od poslední realizace služby. Jednorázové služby poskytujeme dle potřeby uživatele. O službu je nutno požádat nejpozději 30 dní předem.



Služba je poskytována v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Uživatel má právo požádat organizaci o kterýkoliv úkon, který je uveden v § 10 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. (výčet konkrétních úkonů je součástí smlouvy o poskytování sociální služby).

Uživatel má možnost požádat o **fakultativní služby**, které nejsou součástí základní nabídky činností při poskytování odlehčovacích služeb dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Výše úhrady za poskytnuté fakultativní služby je stanovena dle § 77 dle zákona č. 108/2006 Sb. v plné výši nákladů na tyto služby. Poskytnutí fakultativní služby může být odmítnuto na základě nedostatečné aktuální personální kapacity daného střediska organizace.

Místo a čas poskytování sociální služby

Služby u uživatelů na kalendářní týden se plánují každý čtvrtek týdne předcházejícího. Uživatel může po dohodě se sociálním pracovníkem upravit službu (konkrétní čas a dny jejího poskytnutí) pro následující týden **s týdenním předstihem** tak, aby mohly být tyto požadavky zahrnuty do připravovaného rozpisu péče. V případě, že nebude dodržena tato lhůta, není organizace povinná tuto změnu provést (výjimkou jsou zdravotní důvody uživatele). Uživatel hlásí změny ústně, telefonicky, zasláním SMS nebo e-mailem.

V případě, že uživatel zruší službu ve chvíli, kdy je pracovník na cestě k němu nebo již na místě, bude uživateli účtován paušální poplatek ve výši 100% úhrady plánované služby. Toto neplatí v případě nenadálé události (převoz do nemocnice apod.).

Nenadálé změny ze strany organizace

Vzhledem k tomu, že může dojít k neplánovanému zdržení ze strany pracovníka u předchozího uživatele, je třeba tolerovat opožděný příchod pracovníka v sociálních službách a to do 15 minut od času, na který je služba smlouvena. Pokud se však pracovník nedostaví na sjednanou službu do 15 minut od domluveného času, kontaktuje uživatel sociálního



pracovníka příslušného střediska a ten se snaží situaci řešit tak, aby došlo k poskytnutí služby v nejbližším možném čase. Pracovník, který má zpoždění více jak 15 minut, oznámí telefonicky tento fakt svému vedoucímu, popř. sociálnímu pracovníkovi a ten bude kontaktovat uživatele.

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

Úhrady za úkony sociálních služeb se řídí platným sazebníkem služeb organizace v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb.

Maximální výše úhrady za poskytování odlehčovacích služeb činí 130,- Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Minimální délka jedné návštěvy u uživatele je 30 minut.

Způsob placení úhrady za poskytované sociální služby je možné dle dohody s uživatelem v hotovosti nebo přes účet, a to nejdéle do 15 dnů od doručení faktury.

Organizace si vyhrazuje právo na změny ve výši úhrad za poskytnutí odlehčovacích služeb v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb.

Stížnosti

Každý uživatel má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování odlehčovacích služeb.

Stížnost může uživatel podat ústně, písemně, telefonicky, zasláním SMS, e-mailem nebo vyplněním elektronického formuláře na www.spokojeny-domov.cz. Vždy bude zapsána do Knihy stížností. Lhůta pro vyřizování stížnosti je 30 dnů od data jejího obdržení.

Stížnost prověřuje určený pracovník nadřízený tomu, vůči kterému je stížnost vedena. Stížnost musí být řešena v zájmu ochrany práv stěžovatele, ale i osob dotčených, a to šetrně, diskrétně, spravedlivě a ohleduplně.



Podávání stížností je podrobněji upraveno v „Pravidlech pro podávání stížností“.

Povinnosti zaměstnanců

Pracovník poskytuje službu dle pokynů uživatele, spolupracuje s rodinnými příslušníky nebo osobami blízkými uživateli.

Pracovníci splňují podmínky pro poskytování sociálních služeb a zúčastňují se dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách dle § 116 odst. 9 zákona 108/2006 Sb.

Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí ve vztahu ke všem informacím týkajícím se uživatele sociálních služeb. Nemluví o jeho záležitostech s nikým jiným než s tím, kdo je spoluodpovědný za péči o něj.

Odstoupení od smlouvy

Každý uživatel odlehčovacích služeb může smlouvu vypovědět, a to kdykoli bez udání důvodu a s okamžitou platností.

Organizace je oprávněna vypovědět smlouvu, pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu, a pokud není oprávněna poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje.

Organizace může odstoupit od smlouvy v případě, že se uživatel opakovaně chová k pracovníkovi způsobem, který snižuje jeho důstojnost a prostředí pro poskytnutí sociální služby je nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující.

Za důvody k odstoupení je považováno zejména:

- sexuální obtěžování;
- fyzické napadení;
- slovní urážky a výhrůžky;
- ohrožení domácím zvířetem;



- šikanování;
- nebezpečné přenosné infekční choroby;
- opakované bytí pod vlivem omamných a/nebo návykových látek;
- bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší než 90 dnů;
- opětovné porušování ujednání ve Vnitřních pravidlech pro poskytování odlehčovacích služeb.

Opětovné porušení znamená dvě napomenutí při nedodržení smluvních ujednání. Za hrubé porušení je považováno bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší 90 dnů.

Uživatel (je-li schopen, popř. rodinní příslušníci, osoba blízká nebo opatrovník) má povinnost ohlásit dočasné přerušení poskytování služeb z důvodu např. hospitalizace, pobyt mimo bydliště atd. sociálnímu pracovníkovi. O vývoji situace jej průběžně informuje (informují).

Pokud uživatel nečerpá žádné služby bez udání důvodu po dobu delší než čtyři měsíce, bude kontaktován a informován o skutečnosti, která nastala. Po oznámení uživateli bude smlouva ze strany organizace ukončena.

Uživatel nepožaduje (nepoptává) od pracovníků organizace činnosti nad rámec domluvené služby (ani zdarma ani za extra obnosy peněz). K uživateli pracovníci nechodí mimo domluvené služby organizací (popř. neprovádí u něj úkony, které nemá uživatel ve smlouvě) bez řádné domluvy se sociálním pracovníkem.

Závěrečná ustanovení

Do dokumentace může nahlížet konkrétní uživatel (jeho zákonný zástupce nebo opatrovník), případně kontaktní osoba (ta pouze se souhlasem uživatele), dále vedoucí provozu či ředitel organizace a sociální pracovník, který údaje o uživatelích zpracovává dle Vnitřních pravidel pro zpracování a vedení dokumentace o uživatelích.

Uživatel je s těmito Vnitřními pravidly pro poskytování odlehčovacích služeb seznámen před uzavřením smlouvy. Podpisem smlouvy se



zavazuje dodržovat tato pravidla a bere na vědomí, že porušování může být důvodem k omezení poskytované odlehčovací služeb na dobu, během níž dojde k nápravě, nebo k vypovězení smlouvy.

V Mnichově Hradišti 1. 12. 2021

Bc. Kamila Sedláková, ředitelka