

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Uherský Brod
Druh služby	odlehčovací služba
Identifikátor	2611433
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	ODLEHČOVACÍ SLUŽBA STRÁNÍ Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 STRÁNÍ
Kontaktní osoba	Ing. Bc. Miroslava Havlíková, DiS., MBA

Poslání

Posláním Odlehčovací služby Strání je na dočasnou dobu individuálně zajistit péči, stravu a ubytování osobám, které jsou jinak trvale v péči jiné pečující osoby.

Cílová skupina

Službu poskytujeme dospělým osobám od 19 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jsou trvale v péči jiné fyzické osoby ve svém přirozeném prostředí, žijícím zejména ve Zlínském kraji, a to v nepřetržitém provozu.

Pobytová odlehčovací služba Strání poskytuje podporu především seniorům a lidem se zdravotním postižením, čímž primárně zajišťuje možnost odpočinku a regeneraci sil pečujícím osobám. Klienti mohou službu využívat na omezenou dobu a vracejí se zpět do domácího prostředí k pečující osobě. V odůvodněných případech je pobytová odlehčovací služba využívána seniory a lidmi se zdravotním postižením, kteří čekají na kladné vyřízení žádosti o službu v jiném zařízení poskytujícím sociální službu, zejména pobytových sociálních služeb, jelikož jejich nepříznivá sociální situace jim nedovoluje dále setrvat v domácím prostředí.

Zásady poskytování sociální služby**1. Důstojnost lidské osoby**

- Pracovník chrání důstojnost a základní lidská práva svých klientů.
- Pracovník podporuje schopnosti svých klientů a v odpovědnosti za své rozhodnutí.
- Pracovník přistupuje ke klientovi v duchu rovnocenného partnerství a podle individuálního přístupu.

2. Solidarita

- Ochota pracovníka pomoci druhému v jeho tíživé situaci.
- Pracovník vnímá každého klienta s jeho biologickými, psychologickými, sociálními a duchovními potřebami.

3. Podpora soběstačnosti

- Pracovník podporuje vlastní schopnosti klientů a poskytuje takovou podporu, kterou klient skutečně potřebuje a na kterou je zvyklý.

4. Kvalita

- Služba dokáže flexibilně reagovat na aktuální potřeby klientů.
- Pracovník podporuje klienta v různých oblastech života, a to nejenom v oblasti základních potřeb,

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA STRÁNÍ, sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání

ale také v oblasti uplatňování oprávněných práv a zájmů, získávání kontaktů v přirozeném sociálním prostředí, důstojného prožívání života „vně i uvnitř“ služby a udržování kontaktu s rodinou a blízkými.

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Informace o službě jsou zájemci poskytovány **srozumitelnou formou**, s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat tak, aby zájemce o službu poznal, zda služba bude naplňovat jeho potřeby a mohl se **informovaně rozhodnout**, zda ji využije či nikoli. Zájemcem je samotná osoba nebo zprostředkovaně pečující osoba. Může nás kontaktovat osobně, telefonicky, písemně nebo e-mailem. Jednáním se zájemcem o službu je pověřený sociální pracovník.

Sociální pracovník vyplíše *Jednání se zájemcem o službu*, kde zaznamená základní informace o osobě – jméno, příjmení, datum narození, adresu, popř. telefon na zájemce nebo jeho rodinné příslušníky, důvod kontaktování poskytovatele požadovaný termín pobytu a krátce popíše důvod potřeby odlehčovací služby, zvyklosti zájemce a jeho představu o službě. Poté se domluví na termínu osobní návštěvy u zájemce tzv. *Sociálním šetření*, které proběhne v místě aktuálního dlouhodobého pobytu zájemce o službu (v domácnosti, zcela výjimečně ve zdravotnickém zařízení). Jednání je vždy vedeno se zájemcem, za přítomnosti pečující osoby či jiné blízké osoby, kterou si zájemce zvolí. Cílem jednání je předání a získání informací důležitých pro zajištění kvalitní služby.

Při *Sociálním šetření* je popsána nepříznivá sociální situace zájemce, nastavený osobní cíl, výčet a rozsah budoucích služeb, jsou upřesněny informace o poskytovaných službách a pravidlech služby, na místě jsou předány, případně vyplněny a podepsány potřebné dokumenty (záznam sociálního šetření, Žádost o poskytování sociální služby Odlehčovací služba Strání, zájemce je seznámen s obsahem smlouvy o poskytování sociálních služeb, v případě potřeby lze ponechat formulář smlouvy k prostudování).

O každém jednání je veden záznam na formuláři *Jednání se zájemcem o službu*, který je uložen ve složce zájemců o službu v kanceláři vedoucí.

Zájemce o službu informujeme o:

- místě a druhu poskytované sociální služby
- poslání a cílech služby, cílové skupině, kapacitě, o rozsahu základních činností
- personálu – na koho se může v případě potřeby obrátit
- podmínkách, průběhu a způsobu poskytování služby
- cenách za poskytované služby a způsobu úhrady
- právech a povinnostech poskytovatele a klienta vyplývající ze Smlouvy o poskytování soc. služeb
- vnitřních pravidlech poskytování Odlehčovací služby Strání (dále jen OS Strání)
- jiných zařízeních či službách v organizaci, které by zájemce také mohl využívat

Při jednání se zájemcem o službu mu předáme:

- formulář Žádost o poskytování sociální služby Odlehčovací služba Strání
- kontakt na službu OS Strání
- leták Základní informace
- Vnitřní pravidla OS Strání
- vzor Smlouvy o poskytování Odlehčovací služby

- ceník
- leták

Odlehčovací služba je poskytována zpravidla po dobu maximálně 6 týdnů na základě podpisu písemné Smlouvy o poskytování sociální služby mezi klientem a poskytovatelem. Pokud to nepříznivá sociální situace vyžaduje, lze pobyt prodloužit maximálně na 3 měsíce v roce, mimořádně i déle (krizová situace). Pečující osoba může být uvedena ve Smlouvě jako třetí osoba, v tom případě Smlouvu podepisuje taky.

Před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby, doporučujeme návštěvu žadatele v zařízení za účelem seznámení se s prostředím a personálem. V případě, že zájemce splňuje cílovou skupinu a je volná kapacita, domluví se den nástupu. Přesné vymezení služby dojednájí obě strany ve Smlouvě o poskytnutí Odlehčovací služby. Smlouva je podepsána nejpozději v den zahájení pobytu klienta v zařízení. Přesné vymezení služby dojednájí obě strany ve Smlouvě o poskytnutí Odlehčovací služby.

V případě, že nebude volná kapacita, bude zájemce, pokud bude souhlasit, zařazen do seznamu žadatelů.

O případném odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele je vydáno žadateli písemné oznámení s uvedením důvodu, které je odesíláno na uvedenou e-mailovou adresu, poštou nebo předáno osobně. Zájemce o službu má právo na ochranu osobních údajů dle GDPR.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

➤ **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,**

Poskytujeme pomoc při oblékání a svlékání, vstávání či přesunu z lůžka, při přesunu na vozík, polohování, podávání jídla a pití, pomoc při chůzi, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostoru.

➤ **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Poskytujeme podle potřeb klienta pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

➤ **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Klientům je poskytována celodenní strava, odpovídající věku zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, a to v rozsahu 3 hlavních jídel denně (snídaně, oběd, večeře). Dle domluvy s klientem nebo pečující osobou je možné zajistit svačiny. Po celý den jsou k dispozici teplé a studené nápoje. Stravování je zajištěno prostřednictvím dodavatelské firmy v počtu 1 hlavního jídla denně – oběd. Snídaně, svačiny a večeře zajišťuje Odlehčovací služba Strání. Výběr stravy probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku s ohledem na individuální potřeby klienta.

➤ **poskytnutí ubytování**

Poskytujeme přechodné ubytování, úklid, praní, žehlení a drobné opravy prádla a ošacení.

➤ **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Pracovnice doprovází klienty k lékaři, na úřady, na kulturní a společenské akce; poskytujeme pomoc při kontaktech s rodinou a při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

➤ **sociálně terapeutické činnosti**

Poskytujeme socioterapeutické činnosti, vedoucí k rozvoji nebo udržení osobních nebo sociálních schopností a dovedností, které podporují sociální začleňování osob.

➤ **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA STRÁNÍ, sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání

Poskytujeme pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů; dále pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

➤ **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

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

Pravidla poskytování služby

Každý klient při sepisování smlouvy obdrží v písemné podobě Vnitřní pravidla poskytování služby, se kterými je podrobně a prokazatelně seznámen. Svým podpisem stvrzuje, že pravidla přečetl, že jim plně porozuměl. Tímto úkonem se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

Metody práce

O klienta se stará tým složený ze sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Individuální plánování

Pobyt klienta v zařízení je realizován dle jeho individuálního plánu, který je obvykle sestaven v průběhu návštěvy sociálního pracovníka v domácnosti (v nemocnici) klienta, je upřesňován či měněn v průběhu poskytování služby. Prvotní Osobní cíl je na základě zjištění sestaven v průběhu Jednání se zájemcem o službu a dále může být měněn kdykoliv během poskytování služby – ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, který je každému klientovi přidělen hned při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby. Individuální plán vychází z potřeb klienta, jeho zvyklostí a obvyklého denního režimu, který si přináší z domova. Individuální plán je průběžně aktualizován a vyhodnocován, aby poskytovaná služba odpovídala potřebám a obvyklému dennímu režimu klienta.

Individuální plán si stanovuje klient ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem. Za sestavení individuálního plánu a za jeho kontrolu a změny je odpovědný sociální, který je současně pověřen vedením administrativy v rámci hodnocení individuálních plánů. Individuální plán je uložen ve Složce klienta, jeho kopie je dále uložena ve Složce IP.

Zdravotní a ošetřovatelská péče

Zdravotní a ošetřovatelská péče je zajištěna návštěvami v ambulancích praktických či odborných lékařů, přímo do zařízení dochází v případě potřeby zdravotní sestra z Charity Uherský Brod, DZP - Domácí zdravotní péče (např. aplikace inzulínu, příprava léků apod.). Při řešení akutního zhoršení zdravotního stavu je povolána rychlá záchraná služba. Vzhledem ke skutečnosti že odlehčovací služba není zdravotnické zařízení, není pracovník v sociálních službách oprávněn dávkovat či jinak manipulovat s léky klienta. Z tohoto důvodu je klient (pečující osoba) požádán, aby si léky přinesl do zařízení, nejlépe v dávkovači připraveném na daný počet pobytových dnů. Pokud to situace nedovoluje, vyžádá si klient či jeho pečující osoba indikaci od ošetřujícího lékaře pro zavedení DZP – Domácí zdravotní péče. Na základě indikace přichází na pravidelné návštěvy za klientem zdravotní sestra.

Základní sociální poradenství

Pomoc klientovi v jeho nepříznivé sociální situaci, a to pomocí předání informací o možnostech služby, příp. dalších návazných služeb. Poradenství je poskytováno bezplatně.

Úhrady za služby

Základní činnosti péče jsou hrazeny dle platného ceníku Odlehčovací služby Strání podle

náročnosti péče a skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů potřebné péče o klienta.

Klient dále hradí ubytování a stravování dle částek stanovených Zákonem 108/2006 Sb. a prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb. v platném znění.

Zdravotní péče je indikována ošetřujícím lékařem a je smluvně hrazena z veřejného zdravotního pojištění.

Pravidla pro vyřizování stížností

1. Každý klient je při vstupním pohovoru informován o možnosti podání stížnosti na službu adresně nebo i anonymně.
2. Přijímat stížnosti, podněty, připomínky je povinen, kterýkoliv pracovník Odlehčovací služby.
3. Personál je informován, kdo je kompetentní řešit stížnosti klientů (vedoucí pracovník, sociální pracovníce, ředitel). Pracovníci jsou povinni předat stížnost klienta této osobě, a to v co nejkratší době od podání stížnosti.
4. Pokyn pro pracovníky je trvale vyvěšen na nástěnce v kanceláři, přístupný personálu.
5. Pokyn pro klienty je trvale vyvěšen na nástěnkách u vchodu. Pověřený pracovník jednou týdně, vždy v pondělí, zkontroluje knihu přání a stížností, schránku pro anonymní písemné podávání stížností o čemž učiní záznam do knihy přání a stížností – schránka.
6. Všechny stížnosti, tedy i podané ústně, je nutno zapsat do sešitu *Evidence přání a stížností*
7. Stížnost musí být vyřešena v maximální lhůtě 30 dnů od jejího podání, pokud nejsou známy jiné závažné důvody, které by tuto lhůtu mohly prodloužit. Klient je vždy včas informován.

Klienti si mohou stěžovat písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail,
- **Ústně:** telefonem, přímo pracovníkovi
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní přání a stížnosti

Pravidla pro ukončení služby

Smlouva může být ukončena:

ze strany uživatele:

- V případě, že uživatel požádá o dřívější ukončení poskytování služby, a to alespoň 2 dny předem.
- V případě hospitalizace uživatele, na základě domluvy s pečující osobou, je možné držet místo v OS po dobu max. 7 dnů, přičemž si uživatel hradí pouze cenu ubytování v plném rozsahu dle platného Ceníku. O tomto jednání je proveden zápis.

ze strany poskytovatele

- V případě, že uživatel nenastoupí na základě smluvně sjednaného vztahu na OS, bude mu Smlouva ukončena do 3 dnů od sjednaného termínu. Tyto 3 dny je uživatel povinen poskytovateli uhradit cenu ubytování v plném rozsahu dle platného Ceníku.
- V případě, že uživatel OS nevyužívá déle jak 3 dny po sobě jdoucí.
- V případě, že poskytovatel OS není schopen nadále zabezpečit poskytování adekvátní služby, vzhledem k zdravotnímu stavu uživatele.
- V případě ukončení činnosti poskytovatele z finančních nebo provozních důvodů ve lhůtě 1 měsíc.
- V případě opakovaného hrubého porušování občanského soužití ze strany uživatele vůči spolubydlícím a personálu

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA STRÁNÍ, sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání

Další doplňující informace

Maximální kapacita – 5 lůžek

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Odlehčovací služba se nachází v Domě s pečovatelskou službou (DPS) v centru obce Strání. Dům má 30 nájemných bytů, vlastníkem je obec Strání. Dům je bezbariérový, s výtahem. Funguje zde od roku 2003 pečovatelská služba.

- Kapacita Odlehčovací služby je 5 lůžek.
- Služba je poskytována ve třech bezbariérových bytových jednotkách s balkonem.
- Všechny bytové jednotky jsou vybaveny dvěma lůžky, televizí, plně zařízenou kuchyňkou s chladničkou, předsíní a sociálním zařízením. Všechna lůžka jsou elektricky polohovatelná s antidekubitní matrací. Každý klient má k dispozici svůj noční stolek a uzamykatelnou skříňku. V nezbytném případě lze využít mezi lůžky pokojovou zástěnu. Zajišťujeme i další kompenzační pomůcky dle individuálních potřeb klientů – sklad se nachází v prostorách DPS.
- Mimo pokoje mohou klienti využívat také společné prostory-toalety, společenskou místnost, kapli a pergolu s posezením, lavičkami a houpáčkou.
- V suterénu Domu s pečovatelskou službou Strání se nachází zázemí personálu (dvě kanceláře), kuchyň, prádelna, sušárna, sklady a úklidová komora.

Datum aktualizace:

9.4.2024

Zpracovala: Ing. Bc. Miroslava Havlíková, DiS., MBA