

VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY STRÁNÍ

Vážená paní, vážený pane,

děkujeme Vám za důvěru, že využíváte naši odlehčovací službu a stáváte se naším klientem / klientkou. Rádi bychom Vám poskytli informace o naší službě.

Posláním pobytové Odlehčovací služby Strání je individuálně zajistit podporu, pomoc a komplex péče osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, tělesného, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které jinak trvale pečují rodinní příslušníci v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem služby je umožnit pečující blízké osobě nezbytný odpočinek

Službu poskytujeme také osobám osamoceně žijícím, kteří po určitou dobu potřebují zvýšenou péči, např. po návratu z nemocnice nebo z rehabilitačního zařízení nebo jsou v nemocničním zařízení a čekají na umístění do jiného zařízení.

Cíl služby - Službou chceme umožnit pečujícím rodinám nezbytný odpočinek, se zajištěním komplexní pečovatelské a ošetrovatelské služby osobám, o něž se starají. Službu poskytujeme dle individuálních potřeb klientů a v náležité kvalitě.

Odlehčovací službu Strání poskytujeme **dospělým osobám** žijícím zejména ve Zlínském kraji.

Odlehčovací služba Vám bude poskytována na základě:

- a) Písemně uzavřené smlouvy, v níž si vytyčíte osobní cíl (představu, potřebu), kterého chcete s naší pomocí dosáhnout. Stáváte se naším uživatelem.
- b) Ochrany osobních údajů

Ve smlouvě jsou uvedeny některé Vaše osobní údaje nutné pro poskytování odlehčovací služby. Stvrzujete svým podpisem, že souhlasíte se zpracováním osobních údajů pro účely evidence žadatelů a poskytování odlehčovací služby. Máte právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat. Máte možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

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

1. Místo a čas poskytování služby

- 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.
- Odlehčovací služba disponuje 3 lůžky, která se nacházejí v jedné bytové jednotce s plně zařízenou kuchynkou, předsíní a bezbariérovým sociálním zařízením. 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.
- Odlehčovací služba zajišťuje i další kompenzační pomůcky dle individuálních potřeb klientů.
- Odlehčovací službu Strání poskytujeme v nepřetržitém provozu a to po dobu maximálně 6 týdnů na základě podpisu písemné Smlouvy o poskytování sociální služby mezi klientem a poskytovatelem.
- Mimo pokoj můžete využívat také společné prostory - toalety, jídelnu, kuchyňku, společenskou, aktivizační a návštěvní místnost, kapli a ve dvorku pergolu s lavičkami a houpacíčkou.

2. Způsob poskytování služby

Při poskytování odlehčovací služby vždy vycházíme z individuálních potřeb klienta, z našich zásad a způsobů poskytování této služby.

Zásady poskytování služby:

- **Důstojnost lidské osoby**
 - chráníme důstojnost a základní lidská práva klientů
 - podporujeme schopnosti klientů a v odpovědnosti za jejich rozhodnutí
 - přistupujeme ke klientovi individuálně v duchu rovnocenného partnerství
- **Solidarita**
 - pomáháme klientům a jejich rodinným příslušníkům v jejich tíživé situaci
 - vnímáme každého klienta s jeho biologickými, psychologickými, sociálními a duchovními potřebami
- **Podpora soběstačnosti**
 - podporujeme vlastní schopnosti klientů, podněcujeme je, aby se aktivně podíleli na změně své obtížné situace a zapojujeme je do přirozeného života společnosti
- **Kvalita**
 - Kvalitu služby naplňujeme podle zákonem stanovených Standardů kvality sociálních služeb.

Základní činnosti

- ✓ **pomoc při zvládání 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 uživatele pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.
- ✓ **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**
 - Uživatelům 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.
- ✓ **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**
 - 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.

Komerční úkony

- ✓ Zapůjčit kompenzační pomůcky, pedikúra, masáže, doprava auty Charity apod. lze sjednat na základě samostatné smlouvy. Cena je vždy s DPH.

Individuální poskytování služby

Pobyt klienta je realizován dle jeho individuálního plánu, který obvykle sestavujeme v průběhu návštěvy sociálního pracovníka v domácnosti (v nemocnici) klienta, a je upřesňován či měněn v průběhu poskytování služby.

Individuální plán vychází z Vašich potřeb, zvyklostí a obvyklého denního režimu, který si přinášíte z domova. Individuální plán je průběžně aktualizován a vyhodnocován, aby poskytovaná služba odpovídala Vaším potřebám a obvyklému dennímu režimu.

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

Zdravotní a ošetrovatelská péče

Zdravotní a ošetrovatelská 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 záchranná 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 Vás (pečující osobu) žádáme, abyste si léky přinesl/a do zařízení, nejlépe v dávkovači připraveném na daný počet pobytových dnů. Pokud to situace nedovoluje, je nutné, abyste si vyžádal/a či Vaše pečující osoba indikaci od ošetřujícího lékaře pro zavedení DZP – domácí zdravotní péče. Na základě indikace přichází na pravidelné návštěvy za Vámi zdravotní sestra.

Změny v poskytování služeb

Veškeré změny jsou prováděny formou číslovaných dodatků ke Smlouvě

Platby za poskytnuté služby

Platba Odlehčovací služby Strání se provádí následující měsíc po předání vyúčtování. Vyúčtování Vám předáme do 10 dnů po skončení měsíce, úhradu je nutné provést nejpozději do 5 dnů po převzetí vyúčtování:

- a) v hotovosti v kanceláři vedoucí v DPS Strání
- b) bezhotovostním převodem na účet č. 19-1540093329/0800

Zapůjčení kompenzační pomůcky si uživatel hradí podle samostatného ceníku kompenzačních pomůcek a samostatné smlouvy.

Kontaktní osoby

- Kontaktní osoby jsou např. rodinní příslušníci a jiné osoby, které určíte, abychom je informovali v případě náhlého zhoršení Vašeho zdravotního stavu, nenadálé události např. Vaší náhlé hospitalizace, případně při úmrtí.
- Kontaktní osoby jsou uvedeny ve Vaší osobní složce (jméno, příjmení, vztah, telefon).
- K podávání informací a k nahlížení do dokumentace kontaktní osobou udělujete písemný souhlas na formuláři Souhlas. Bez tohoto Souhlasu nemůže žádný pracovník OS Strání podávat rodinným příslušníkům či kterýmkoliv osobám jakékoliv informace o Vašem stavu či situaci.

Informace o zdravotním stavu

Máte možnost podle svého uvážení uvést do osobnostního profilu informaci o svém zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, dieta, důležité užívané léky, používané kompenzační pomůcky...).

Nechávejte ve svém zájmu v bytě, na místě předem známém, případně předejte vedoucí OS Strání výpis ze zdravotní dokumentace, kartičku zdravotní pojišťovny, kartičku diabetika a podobně. Vše slouží pouze za účelem poskytnutí lékařské pomoci nebo péče. Vedoucí je povinna dokumenty uzamknout ve své kanceláři a zajistit jejich ochranu.

V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci podat zasahující posádce alespoň základní informace.

Řešení krizových situací

Řešení krizových situací probíhá vždy v součinnosti s rodinným příslušníkem.

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník bude s Vámi intenzivněji spolupracovat. Je v roli pomocníka, důvěrníka, iniciativně si bude všímat Vašich potřeb a spokojenosti, bude hájit Vaše zájmy a povede Váš individuální plán.

- Prvotní individuální plán tzv. Vstupní plán s Vámi sestaví vedoucí odlehčovací služby nebo soc. pracovnice. Vedoucí služby Vám představí Vašeho klíčového pracovníka při podepisování smlouvy nebo hned v úvodu poskytování služby. Váš klíčový pracovník spolupracuje i s ostatními pracovníky na dalších individuálních plánech.
- Své požadavky k individuálnímu plánu můžete sdělovat kdykoliv i kterémukoliv jinému pracovníkovi.
- Pokud Vám klíčový pracovník nevyhovuje, máte možnost požádat o jeho změnu. Budete-li požadovat konkrétního pracovníka jako klíčového, vyhovíme Vám, pokud tento požadovaný klíčový pracovník bude mít ještě volnou kapacitu. V případě, že bude již plně vytížen, nabídneme Vám dalšího klíčového pracovníka.
- Váš klíčový pracovník vede individuální plán písemně. Bude ho s Vámi formou rozhovoru pravidelně hodnotit, aktualizovat a doplňovat minimálně jednou za měsíc, aktuálně při změně Vašich potřeb, při změně Vašeho zdravotního stavu nebo při změně přání, cíle.
- Do individuálního plánu můžete nahlédnout kdykoliv - máte právo vědět, co jsme zapsali, individuální plán je však interní pracovní dokument, který je uložen v kanceláři personálu PS Strání. Proto ho běžně nekopírujeme a nerozdáváme jednotlivým uživatelům.

Stížnosti

- Vítejme jakékoliv stížnosti, připomínky, nápady, návrhy jako prostředky pro zkvalitnění naší služby.
- O možnosti a postupu při podávání stížností jsme Vás informovali při jednání se zájemcem, při sepisování smlouvy (Způsob řešení stížností uživatelů je přílohou smlouvy). Průběžně Vám budeme tuto informaci připomínat.
- V naší společnosti se stává, že lidé s handicapem, nemocní, či senioři bývají cílem nejrůznějších nátlaků nebo fyzického a psychického násilí. Pokud máte pocit nebo jste přesvědčen/a, že se k Vám někdo (naš pracovník nebo i blízký rodinný příslušník) takhle chová, prosím odložte stud a oznamte nám tuto skutečnost! Diskrétnost řešení těchto citlivých věcí je samozřejmostí.

Kvalita poskytované služby

- Aby naše služba byla profesionálně odborná a eticky kvalitní, pravidelně zjišťujeme spokojenost uživatelů s kvalitou služeb, které poskytujeme.
- Při odchodu z Odlehčovací služby Vás požádáme o zhodnocení kvality služby, proto Vám v obálce předáme „Dotazník spokojenosti“. Vy sám/a nebo s rodinou jej, prosím, vyplňte podle pokynů, vložte zpět do obálky a zalepenou obálku vložte do schránky na přání a stížnosti umístěné u hlavního vchodu do DPS, případně doručte jiným způsobem. Dotazník můžete podepsat nebo jej nechat anonymní.
- Dotazníky jsou důležitou formou, kterou zjišťujeme kvalitu námi poskytovaných služeb. Sociální pracovníce dotazníky zpracuje a výsledky slouží k případným změnám služby.

Předávání vnitřních pravidel

- S Vnitřními pravidly jsme Vás podrobně seznámili již při jednání se zájemcem o službu a tato pravidla Vám byla předána v písemné formě.
- Při podpisu Smlouvy Vám jsou znovu tato pravidla předána.
- Při změně Vnitřních pravidel Vás bude klíčová pracovníce informovat a předá Vám v písemné formě aktuální znění Vnitřních pravidel.

Aktualizace:

2. 11. 2018 Bc. Miroslava Havlíková, DiS.

10.1.2019 Bc. Jarmila Tomancová

22.7.2019 Bc. Miroslava Havlíková, DiS.