

**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<br>Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 STRÁNÍ |
| Kontaktní osoba                    | Bc. Miroslava Havlíková, DiS.                                         |

***Poslání***

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.

***Cílová skupina***

Cílovou skupinou jsou osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jsou trvale v péči jiné fyzické osoby ve svém přirozeném prostředí nebo jsou v nemocničním zařízení a čekají na umístění do jiného zařízení. Cílovou skupinou mohou být i osoby osamocené žijící, kteří po určitou dobu potřebují zvýšenou péči, např. po návratu z nemocnice nebo z rehabilitačního zařízení.

Služba je poskytována **dospělým osobám** žijícím zejména ze Zlínského kraje, a to v nepřetržitém provozu.

***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, podněcuje je, aby se aktivně podíleli na změně své obtížné situace a zapojovat je do přirozeného života společnosti.

**4. Kvalita**

- Kvalitu služby naplňujeme podle zákonem stanovených Standardů kvality sociálních služeb.

***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.

Zájemce nás může kontaktovat osobně, telefonicky, písemně, e-mailem či prostřednictvím svých blízkých.

Jednáním se zájemcem o službu je pověřena sociální pracovnice a vedoucí služby, příp. pověřená pracovnice sociálního poradenství v budově Charity Uherský Brod.

Sociální pracovnice vykoná osobní návštěvu u zájemce. Se zájemcem proběhne osobní jednání v místě aktuálního dlouhodobého pobytu zájemce o službu (v domácnosti, ve zdravotnickém zařízení). V domácnosti je jednání vždy vedeno se zájemcem, za přítomnosti pečujícího rodinného příslušníka či jiné blízké osoby. V případě sociálního šetření realizovaného ve zdravotnickém zařízení požádá sociální pracovník o přítomnost pečující osobu.

Cílem jednání je předání a získání informací důležitých pro zajištění kvalitní služby. Při jednání se zájemcem o službu si sociální pracovnice zaznamená **základní informace** o osobě – jméno, příjmení, datum narození, adresu, popř. telefon na zájemce nebo jeho rodinné příslušníky, důvod kontaktování poskytovatele. Je upřesněn 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
- Vnitřní pravidla OS Strání
- vzor Smlouvy o poskytování Odlehčovací služby
- ceník
- leták

Odlehčovací služba je poskytována po dobu maximálně 6 týdnů na základě podpisu písemné Smlouvy o poskytování sociální služby mezi klientem a poskytovatelem. 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. Smlouva je podepsána přede dnem zahájení poskytování služby nebo nejpozději v den zahájení pobytu klienta v zařízení. V případě, že zájemce splňuje cílovou skupinu a je volná kapacita, domluví se den nástupu. Přesné vymezení služby dojednávají 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.

Zájemce o službu má právo na ochranu osobních údajů dle GDPR.

**Popis služby***Naplnění základních činností ze zákona***➤ 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 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.

**➤ 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.

**Pravidla poskytování služby**

Každý klient při sepsání 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, zpravidla je to sociální pracovník. 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.

---

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

---

Individuální plán si stanovuje klient ve spolupráci se sociálním 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 klienta, 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 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 klienta

- v případě, že klient změní poskytovatele sociální služby
- v případě, kdy rodinný příslušník si klienta přebírá zpět do své péče před uplynutím nasmílované doby na vlastní žádost klienta nebo jeho zákonného zástupce kdykoliv i bez udání důvodu

ze strany poskytovatele

- v případě zrušení poskytovatele
- došlo-li ke změně stavu klienta a on již nesplňuje podmínky cílové skupiny – např. nutná hospitalizace z důvodu zhoršení zdravotního stavu, jež by mohl ohrozit zdraví a život klienta – Smlouva je ukončena ke dni hospitalizace
- v případě, že klient neodebírá odlehčovací službu dle smluvně sjednaného zahájení poskytování této služby – Smlouva je ukončena do 3 dnů od sjednaného termínu nástupu
- v případě opakovaného hrubého porušování občanského soužití ze strany klienta vůči spolubydlícím a personálu

**Další doplňující informace**

Maximální kapacita – 3 lůžka

**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.

Odlehčovací služba disponuje 3 lůžky. Ty se nacházejí ve dvou bytových jednotkách s plně zařízenou kuchyňkou s chladničkou, předsíní a bezbariérovým sociálním zařízením. S ohledem na polohu je jeden byt klimatizovaný, okna jsou opatřena žaluziemi, roletou a sítkou proti hmyzu. Jedna bytová jednotka má dva pokoje a navíc balkon. Lůžka jsou elektricky polohovatelná s antidekubitní matrací. Každý klient má k dispozici svůj noční stolek a uzamykatelnou skříň. V nezbytném případě lze využít mezi lůžky pokojovou zástěnu. Odlehčovací služba zajišťuje i další kompenzační pomůcky dle individuálních potřeb klientů – sklad se nachází v suterénu DPS.

Mimo pokoj mohou klienti využívat také společné prostory - toalety, společenskou, aktivizační a návštěvní místnost, kapli a pergolu s lavičkami a houpáčkou.

Zázemní personálu je v suterénu Domu s pečovatelskou službou Strání. Zde mají pracovníci k dispozici dvě kanceláře vybavené kancelářským nábytkem a čtyřmi PC. Součástí zázemí je kuchyňka pro personál, jídelní kout se stolem a židlemi, šatna, hygienické zázemí (sprcha a WC), prádelna, sušárna, sklady a úklidová komora. Klienti i personál mají k dispozici společenskou místnost (jídelnu), pergolu a kapli.

Datum aktualizace:

11. 4. 2022

Zpracovala: Bc. Miroslava Havlíková, DiS.