

DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod

Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Charita Uherský Brod
Druh služby	odlehčovací služba
Identifikátor	9232848
Forma služby	terénní forma
Název zařízení a místo poskytování	Domácí odlehčovací služba Uherský Brod, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod Působnost – ORP Uherský Brod

Poslání

Posláním terénní Domácí odlehčovací služby Uherský Brod je individuálně zajistit podporu, pomoc a péči osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které jinak trvale pečují rodinní příslušníci či jiné pečující osoby v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Domácí odlehčovací služba Uherský Brod chce pomáhat rodinám či jiným pečujícím osobám zajistit péči o osoby, které z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení nemohou zůstat samy doma bez dohledu v době, kdy si pečující osoba potřebuje zajistit osobní záležitosti nebo si odpočinout od náročné péče.

Cíl služby

Cílem Domácí odlehčovací služby je zajistit možnost odpočinku a regeneraci sil pečujícím osobám, které dávají podporu seniorům, lidem s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením, o které pečují v jejich přirozeném prostředí.

Dílčí cíle

- Umožnit rodině, která se o klienta stará, zajištění osobních záležitostí a poskytnout jí podporu v další péči o klienta
- Motivovat klienta k udržení, obnovení nebo rozvoji vlastní soběstačnosti
- Vytvářet příležitosti k zapojení klientů do sociálního a kulturního života
- Podporovat a udržovat kontakty s blízkými a společností

Cílová skupina

Domácí odlehčovací službu Uherský Brod budeme poskytovat osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, v jejich přirozeném prostředí (domácnosti). Cílovou skupinou Domácí odlehčovací služby Uherský Brod jsou senioři a dospělí od 19 let, kteří mají sníženou soběstačnost a vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby; jedná se o osoby, které se nacházejí v péči rodiny či příbuzných, a ti z různých závažných důvodů nemohou v danou chvíli potřebnou péči poskytovat.

Věková kategorie:

1. Dospělí (19–64 let)
2. Senioři (od 65 let)

Provozní doba služby: PONDĚLÍ–NEDELE od 6:00 hod. – 20:00 hod., vč. svátků

Zásady poskytování sociální služby**Důstojnost lidské osoby**

- Ke všem klientům přistupujeme s úctou a respektem.
- Chráníme jejich důstojnost.
- Při komunikaci klientovi vykáme a komunikujeme ve formě, která je mu příjemná.

Individuální přístup

- Podporujeme klienta v aktivním přístupu k rozhodování o způsobu, rozsahu či průběhu poskytované služby.
- Služba je založena na individuálních potřebách klienta. Ty jsou zjišťovány před a v průběhu zavedení služby a jsou zaznamenávány do individuálního plánu klienta.
- S klientem se průběžně domlouváme na způsobu poskytování služby.

Podpora soběstačnosti

- Povzbuzujeme klienta k samostatné činnosti s ohledem na jeho aktuální možnosti a schopnosti.
- Motivujeme klienta, aby se aktivně podílel na změně své obtížné situace, snažíme se jej zapojovat do přirozeného života společnosti.
- Při poskytování odlehčovací služby pracovníci klienta podporují v provádění těch úkonů, které ještě sami (v nějakém rozsahu) zvládají a jsou připraveni, v případě potřeby, klientovi dopomoci.

Kvalita

- Podporujeme profesionální rozvoj pracovníků.
- Poskytování služby je přizpůsobeno aktuálním potřebám jednotlivých klientů s ohledem na jejich stávající schopnosti, dovednosti.
- Klienti (a rodinní pečující) se k využívání služby vrací – můžou zůstat (za pomoci) ve svém přirozeném – domácím – prostředí.
- Kvalitu služby naplňujeme podle zákonem stanovených Standardů kvality sociálních služeb.

Bezpečí

- Při poskytování služby dbáme na bezpečí jak klientů, tak našich pracovníků.
- Některé úkony, týkající se manipulace s klientem, pracovníci DOS provádí s využitím dostupných pomůcek – zvedák, polohovací lůžko apod. V případě, kdy není možná manipulace s klientem pouze za pomoci jednoho pracovníka, budou službu vykonávat pracovníci dva.
- Respektujeme důvěrnost sdělení – bez souhlasu klienta nebudou informace o průběhu služby poskytnuty třetí osobě.

Spolupráce s rodinou

- Společně s rodinnými příslušníky spolupracujeme při plánování průběhu péče u klientů, kteří nekomunikují nebo nedokáží vyjádřit své potřeby. S rodinou také domlouváme podmínky pro výkon služby – například přizpůsobení prostředí, vybavení prostoru, zajištění pomůcek apod.

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

První kontakt se zájemcem (budoucím klientem), nebo s jím pověřeným zástupcem (nejčastěji rodinným pečujícím) vede vedoucí služby nebo sociální pracovnice. Zájemce (jeho zástupce) nás může kontaktovat: osobně, telefonicky, písemně e-mailem nebo prostřednictvím podání Žádosti o poskytování sociální služby. Informace o službě jsou zájemci předány srozumitelně tak, aby mohl zhodnotit, zda bude služba naplňovat jeho potřeby, a mohl se rozhodnout, zda ji využije či nikoli. Sociální pracovnice zjišťuje potřeby zájemce, očekávání a seznámí ho s posláním, cíli, možnostmi a podmínkami služby. Po projednání všech náležitostí a když zájemce spadá do cílové skupiny služby, se společně domluvíme na osobním jednání v přirozeném (domácím) prostředí zájemce, proběhne tzv. sociální šetření, během kterého sociální pracovnice společně se zájemcem (a s rodinným pečujícím) zjišťuje požadavky – rozsah a průběh péče.

Při sociálním šetření je se zájemcem (před uzavřením smlouvy) domluven konkrétní průběh služby, dle jeho individuálních potřeb a cílů, četnost, rozsah a průběh služby, který je dojednáán v Prvotním individuálním plánu, ten je následně přílohou smlouvy. Během sociálního šetření je nutné domluvit podmínky pro poskytování služby v dané domácnosti z hlediska zajištění pomůcek (pro osobní hygienu, úklid apod.), důležité je domluvení podmínek pro pracovníky (umožnění přístupu na WC, umožnit podmínky pro poskytování péče – dobře dostupné lůžko atp.). Nutné je také zjištění stavu spotřebičů, které budou pracovníci používat v rámci zajištění služby. Důležitá je taktéž spolupráce s pečující rodinou.

Po sociálním šetření se buď služba sjedná, nebo ne. Důvodem odmítnutí služby jsou pouze zákonné důvody, mezi nimiž jsou nejčastějšími nedostatečná kapacita služby. V případě, že je naplněna kapacita, je zájemci nabízena jiná alternativa. Pokud není možné nabídnout jinou alternativu, zájemce je zapsán do pořadníku žadatelů a kontaktován v případě, že se kapacita uvolní.

Před začátkem sjednané služby bude se zájemcem – klientem uzavřena písemná smlouva, jejíž přílohou jsou Vnitřní pravidla Domácí odlehčovací služby, aktuální Ceník a Prvotní individuální plán. Zde je uveden konkrétní rozsah a průběh poskytování sociální služby včetně osobního cíle osoby, které bude sociální služba poskytována. Službu následně zajišťujeme na základě individuálního plánu klienta, který znají a dodržují všichni pracovníci Domácí odlehčovací služby. Jedná se o samostatný dokument.

Osobní konzultaci s vedoucí služby nebo sociální pracovnicí je vhodné si domluvit předem buď telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu, a to vždy od pondělí do pátku od 7:30 - 14:00 hodin.

Nepříznivá sociální situace

V nepříznivé sociální situaci se ocitla pečující osoba, která není na přechodnou dobu schopna zajistit péči o osobu vyžadující nepřetržitou péči druhé osoby. Odlehčovací služba vždy odlehčuje pečující osobě v době, kdy si pečující osoba potřebuje zajistit osobní záležitosti nebo si odpočinout od náročné péče, aby se nadále mohla starat o osobu v nepříznivé sociální situaci, a ta tak mohla zůstat co nejdéle v domácím prostředí. Nepříznivou sociální situaci osoby, o kterou je pečováno, definuje snížená soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Tato osoba je omezena v péči o svou osobu, domácnost a v naplňování běžných potřeb, anebo z výše uvedených důvodů nemůže zůstat sama doma bez dohledu.

DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod

Naplnění základních činností ze zákona

- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod na vycházku, k lékaři)
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Součástí odlehčovacích služeb **není** zdravotnická péče – tzn. nedávkuje léky, neaplikujeme inzulin apod.

Pravidla poskytování služby

Domácí odlehčovací služba se řídí:

- zákonem č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, § 44 – odlehčovací služba
- zákonem č. 89/2012 Sb. Zákon občanský zákoník
- vyhláškou č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Standardy kvality sociálních služeb
- Vnitřními směrnici Charity Uherský Brod
- Vnitřními pravidly Domácí odlehčovací služby

Metody práce

Individuální plánování

Klient spolu se sociální pracovnící společně pojmenuje důvody využívání služeb Domácí odlehčovací služby Uherský Brod, co od poskytování služby očekává a čeho chce za pomoci naší služby dosáhnout. Osobní cíl je na základě těchto zjištění sestaven v průběhu sociálního šetření a dále může být měněn kdykoliv během poskytování služby. Stanovení individuálního osobního cíle, který se formuluje před podpisem smlouvy, je zaznamenáno v prvotním individuálním a následně v individuálním plánu klienta, kde je naplánován i samotný průběh a rozsah poskytování služby. Individuální plán s klientem sestavuje sociální pracovníce.

Poradenství

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

Podpora pečujícím osobám za účelem nácviku dovedností pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient je při podepsání smlouvy informován o možnosti podání stížnosti na službu adresně nebo také anonymně.

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.

DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod

Pokyn pro pracovníky je trvale vyvěšen na nástěnce v kanceláři, přístupné personálu.

Informace pro klienty je zpracována ve formuláři *POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ DOS UB*, který je každému předán při podpisu Smlouvy.

Všechny stížnosti, tedy i podané ústně, je nutno zapsat do formuláře Evidence přání a stížností.

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, email
- **Ústně:** telefonem, přímo pracovníkovi
- **Anonymně:** osobním doručení přímo do poštovní schránky

Pravidla pro ukončení služby

- Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi.
- Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou 14 kalendářních dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to z těchto důvodů:
 - Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady do 30 dnů od data splatnosti,
 - Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje,
 - zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
- Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.
- Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- Smlouva automaticky zaniká, pokud klient službu nevyužil po dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po třech měsících, ve kterých služba využita nebyla.
- Smlouva dále zaniká dnem úmrtí klienta

Úhrady za služby

Úhrada podle zákona č. 108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 10

- činnosti Domácí odlehčovací služby Uherský Brod jsou hrazeny dle platného Ceníku, který je v souladu s úhradovou vyhláškou zákona o sociálních službách č. 505/2006 Sb. a rozsahem poskytovaných služeb.
- Platný ceník je zveřejněn na <https://www.uhbrod.charita.cz/socialni-sluzby/odhlehcovaci-sluzby/domaci-odlehcovaci-sluzba-uhersky-brod/>

Další doplňující informace

Provozní doba: pondělí–neděle od 6:00 do 20:00 hod. vč. svátků
Maximální okamžitá kapacita služby: 2 klienti

DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod

Personální zajištění

Odlehčovací službu zajišťuje vedoucí a sociální pracovnice služby, a pracovníci v sociálních službách. Pracovníci se věnují práci s klientem podle jejich momentálního zdravotního stavu. Při své práci jsou povinni dodržovat pracovní postupy, které jsou pro danou činnost vydány. Pracovníci se řídí Etickým kodexem.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Kancelář služby se nachází na adrese Masarykovo náměstí 165, Uherský Brod, v přízemí budovy Víceúčelového komunitního centra. Zázemí a kancelář pracovníků DOS je vybavena kancelářským nábytkem. Zázemí zahrnuje také technické a hygienické vybavení. Pracovníci Domácí odlehčovací služby mají k dispozici služební automobily.

Datum aktualizace: 16. 1. 2025

Mgr. Anna Nováková