
Odlehčovací služba Strání, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání

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	Bc. Jakub Dubský

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 v nepřetržitém provozu dospělým osobám od 19 let, které se nachází v nepříznivé sociální situaci, jsou trvale v péči jiné fyzické osoby ve svém přirozeném prostředí a žijí zejména ve Zlínském kraji, a to na časově omezenou dobu.

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.

Služba je poskytována pouze v případě, že je dočasně omezena podpora pečujících osob a neexistují nebo chybí schopnosti využít jiné běžně dostupné služby.

Pobytová odlehčovací služba ve 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 – chráníme důstojnost klienta, jeho základní lidská práva, podporujeme jeho schopnosti a odpovědnost za vlastní rozhodnutí, přistupujeme ke klientovi individuálně v duchu rovnocenného partnerství

2. **Solidarita** – pomáháme klientovi a jeho pečujícím osobám řešit tíživou situaci, vnímáme každého klienta s jeho biologickými, psychologickými, sociálními a duchovními potřebami.
3. **Podpora soběstačnosti** – podporujeme vlastní schopnost klienta, poskytujeme takovou podporu, kterou skutečně klient potřebuje a na kterou je zvyklý
4. **Bezpečí** – poskytneme klientovi nezbytně nutnou péči v době nepřítomnosti jeho pečující osoby dle zvyklostí z domácího prostředí, respektujeme jeho práva
5. **Kvalita** - dokážeme flexibilně reagovat na aktuální potřeby klienta, podporujeme ho v různých oblastech života, a to nejenom v oblasti základních potřeb, 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 telefon na zájemce nebo jeho rodinné příslušníky, požadovaný termín pobytu a krátce popíše důvod potřeby odlehčovací služby, zvyklosti zájemce a jeho představu o službě.

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
- Základní informace
- Vnitřní pravidla OS Strání
- vzor Smlouvy o poskytování Odlehčovací služby Strání
- ceník
- leták

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

Poté se domluví na termínu osobní návštěvy u zájemce tzv. *Sociálním šetřením*, 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 podrobně popsána nepříznivá sociální situace zájemce. Na základě zhodnocení nepříznivé sociální situace zájemce, jeho oprávněných požadavků a vzájemné dohody mezi poskytovatelem a zájemcem se zahájí poskytování pečovatelské služby, jejíž přesné vymezení dojednájí obě strany v *Prvotním individuálním plánu*. Následně dochází k podpisu *Smlouvy o poskytování sociální služby - odlehčovací služba*. Smlouva obsahuje osobní údaje zájemce o službu, druh sociální služby, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování soc. služby, úhradu za sociální službu, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a závěrečné ustanovení. Ke každé Smlouvě náleží 3 přílohy: č. 1. *Ceník Odlehčovací služby Strání*, č. 2. *Vnitřní pravidla Odlehčovací služby Strání*, č. 3. *Prvotní individuální plán*.

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, ale pouze s ohledem na volnou kapacitu služby. Maximální doba pobytu klienta v OS Strání je 180 dnů v kalendářním roce. Pečující osoba může být uvedena ve Smlouvě jako třetí osoba, v tom případě Smlouvu podepisuje taky.

V případě, že nebude volná kapacita, bude zájemce, pokud bude souhlasit, zařazen do *Evidence odmítnutých 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 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 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**

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.

➤ **pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**

Poskytujeme dohled, aby osoba závislá na pomoci druhé osoby nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Pravidla poskytování služby

Každý klient při sepsování 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

Individuální plánování

Pobyt klienta v zařízení je realizován dle jeho Prvotního individuálního plánu, který je obvykle sestaven v průběhu návštěvy sociálního pracovníka v domácnosti (v nemocnici) zájemce a je upřesňován či měněn v průběhu poskytování služby. 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. *Prvotní individuální plán* reaguje na nepříznivou sociální situaci zájemce, vychází z jeho potřeb, 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 zájemce 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. Při řešení akutního zhoršení zdravotního stavu je povolána rychlá záchranná služba. Odlehčovací služba není zdravotnické zařízení, proto pracovník v sociálních službách není 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 Domácí zdravotní péče. Na základě indikace přichází přímo do zařízení na pravidelné návštěvy za klientem zdravotní sestra (např. aplikace inzulínu, příprava léků apod.).

Pokud si klient přináší sebou i lékařskou dokumentaci, je uložena v zalepené obálce mezi osobními věci klienta.

Základní sociální poradenství

Pomoc klientovi v jeho nepříznivé sociální situaci, a to pomocí předání informací o možnostech služby, příp. dalších návazných služeb. Rovněž mohou být poskytovány činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujícím osobám pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci. 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 v Ceníku služby a dle maximální výše úhrady za poskytování odlehčovacích služeb stanovené 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 pracovnice, 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. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na svých informačních vývěškách.

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

K ukončení Smlouvy dochází v případě, že:

Ze strany klienta:

- klient může požádat o dřívější ukončení poskytování služby s okamžitou platností a s výpovědní dobou 3 dny.
- V případě hospitalizace klienta, můžeme po dohodě s klientem/ pečující osobou, držet místo v OS po dobu obvykle 7 dnů (klient si platí ubytování v plném rozsahu dle platného Ceníku).

Odlehčovací služba Strání, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání

- V případě, že nenastoupí klient na základě smluvně sjednaného vztahu na OS, bude mu Smlouva ukončena do 3 dnů od sjednaného termínu. Tyto 3 dny je povinen poskytovateli uhradit cenu ubytování v plném rozsahu dle platného Ceníku.
- Smlouvu můžeme s okamžitou platností ukončit i v případě, že klient službu odmítá, a to s výpovědní dobou 3 dny.

Ze strany poskytovatele:

- Smlouva může být ukončena v případě ukončení činnosti poskytovatele služby z finančních nebo provozních důvodů ve lhůtě 1 měsíc.
 - Pokud OS není schopna klientovi nadále zabezpečit poskytování adekvátní služby, vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, budeme nuceni Smlouvu ukončit.
 - Smlouvu klientovi ukončíme i v případě opakovaného hrubého porušování občanského soužití vůči spolubydlícím a personálu, a to hned následující den po předání písemného upozornění.
- Ukončení Smlouvy probíhá vždy písemnou formou a jeho podrobnosti jsou popsány ve Vnitřních pravidlech OS 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, kde dlouhodobě funguje i pečovatelská služba. Dům má 30 nájemných bytů, vlastníkem je obec Strání. Dům je bezbariérový, s výtahem.

- Kapacita Odlehčovací služby Strání je 5 lůžek.
- Služba je poskytována ve třech bezbariérových bytových jednotkách s balkonem.
- Všechny bytové jednotky jsou vybaveny 2 lůžky, televizí, plně zařízenou kuchyňkou s chladničkou, pěstíni 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 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 houpacíčkou.
- V suterénu Domu s pečovatelskou službou Strání se nachází zázemí personálu (dvě kanceláře), kuchyň, prádelna, sušárna, sklady a úklidová komora.

Datum aktualizace: 4. 2. 2025

Zpracoval: Bc. Jakub Dubský