

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. Monika Navrátilová

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. 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.

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

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. Zájemce nás může kontaktovat osobně, telefonicky, písemně nebo e-mailem, a to i prostřednictvím své pečující osoby. Jednáním se zájemcem o službu je pověřený sociální pracovník.

Sociální pracovník zaznamená ve formuláři *Jednání se zájemcem o službu* 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. 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.

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.

Na základě podané Žádosti, kterou zájemce může získat na našich webových stránkách nebo osobně v kanceláři Odlehčovací služby Strání, sociální pracovník domluví termín osobní návštěvy u zájemce tzv. *Sociální šetření*.

Při soc. šetření **předáváme:**

- základní informace,
- ceník,
- leták.

Při soc. šetření jsou žadatelé informováni o Vnitřních pravidlech OS Strání a obsahu smlouvy OS Strání, a to jim srozumitelnou formou.

Sociálním šetřením zpravidla probíhá v místě aktuálního dlouhodobého pobytu zájemce o službu (v domácnosti, zcela výjimečně ve zdravotnickém zařízení). Jednání je vždy vedeno se zájemcem, je vhodná přítomnost pečující osoby či jiné blízké osoby, kterou si zájemce zvolí. Cílem jednání je předání a získání informací důležitých pro zajištění kvalitní služby.

Výsledkem sociálního šetření je podrobně popsána nepříznivá sociální situace žadatele a vzájemná dohoda o poskytování služby. Následně je sestaven *Prvotní individuální plán*, který

obsahuje dohodnutý popis péče. Tento je součástí *Smlouvy o poskytování sociální služby – odlehčovací služba*.

Odlehčovací služba je poskytována zpravidla po dobu maximálně 6 týdnů na základě uzavřené 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.

V případě, že nebude volná kapacita, bude žadatel zařazen do *Evidence odmítnutých žadatelů*.

O případném odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele je na žádost žadatele vydáno písemné oznámení s uvedením důvodu, které je odesíláno na uvedenou e-mailovou adresu, poštou nebo předáno osobně. Všechny zjištěné osobní údaje spravuje poskytovatel v souladu s platnou legislativou ČR a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

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**

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 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**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) při sociálním šetření 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.

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 osobní 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

Klienti, jejich blízcí nebo další osoby mohou podat stížnost, připomínku či podnět k poskytované službě, a to:

- **Písemně** (zápisem do Knihy přání a stížností, dopisem, či e-mailem).
- **Ústně/telefonicky** (komukoliv z personálu).
- **Anonymně** (do Schránky pro anonymní přání a stížnosti).

Stížnosti **vyřizuje vedoucí služby**, pokud si klient nepřeje, aby se věcí zabýval jiný kompetentní zástupce Charity. Anonymní stížnosti jsou řešeny neadresně a odpovědi jsou zveřejňovány na nástěnce služby.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, v odůvodněných případech může být prodloužena, o čemž je podávající osoba písemně informována. Klient má právo nahlížet do dokumentace o své stížnosti a pořizovat z ní kopie. V případě, že klient **nesouhlasí s vyřízením stížnosti** nebo nebyla stížnost ve stanovené lhůtě vyřízena, může se obrátit na **ředitelku Charity Uherský Brod**. Pokud i nadále Vaše stížnosti přetrvávají, nebo nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na nadřízené orgány, případně na **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, které může prověřit způsob vyřízení stížnosti.

Podrobnější informace o postupu podávání a vyřizování stížností jsou uvedeny na webových stránkách služby.

Pravidla pro ukončení služby

Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.

Ukončení výpovědí

1. klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně, **s výpovědní lhůtou 3 dnů**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to z těchto důvodů:
 - a) 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,
 - b) klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje,
 - c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět **s okamžitou platností**, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.

Ukončení dohodou

4. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

Zánik smlouvy

5. Smlouva automaticky zaniká, **pokud klient službu nevyužil po dobu delší než 3 dny** a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem, následujícím po uplynutí výše uvedené doby, ve které služba nebyla využita.
6. Smlouva dále zaniká dnem úmrtí klienta.

Další doplňující informace

Maximální kapacita – 6 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 6 lůžek.
- Služba je poskytována ve třech bezbariérových bytových jednotkách s balkonem.
- Všechny bytové jednotky jsou vybaveny 2 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 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: 1. 1. 2026

Zpracoval: Bc. Jakub Dubský