

PRAVIDLA A INFORMACE O POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

1. PRAVIDLA A INFORMACE

Odlehčovací služba je terénní sociální službou poskytovanou dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a o které je pečováno pečující osobou v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Posláním odlehčovací služby je umožnit lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení život v přirozeném sociálním prostředí a nevyléčitelně nemocným lidem v terminální fázi života umírat v přirozeném sociálním prostředí, pokud možno v kontaktu s blízkými osobami, jestliže to zákonný rámec odlehčovací služby dovolí.

Posláním této služby je zároveň podpora a pomoc pečujícím osobám v každodenní péči o rodinného příslušníka či osobu blízkou. Dále zastoupení pečující osoby po dobu nezbytně nutnou v domácím prostředí osoby, o níž je pečováno, a tím umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek nebo prostor pro vyřízení běžných záležitostí.

Komu je služba poskytována?

- Osobám s chronickým onemocněním (prioritně se jedná o klienty Domácího hospice sv. Anny Oblastní charity Havlíčkův Brod).
- Osobám se zdravotním postižením (osoby s tělesným onemocněním, duševní poruchy způsobené onemocněním, poraněním nebo jiným poškozením mozku a smyslovým postižením).
- Věková kategorie klientů: bez omezení věku.

Kde je služba poskytována?

- V přirozeném sociálním prostředí klienta (v místě trvalého bydliště nebo v místě poskytování péče).
- Na území těchto obcí s rozšířenou působností – Havlíčkův Brod, Světlá nad Sázavou, Chotěboř, Humpolec.

Kdy je služba poskytována?

- Od pondělí do neděle od 7:00 do 15:00 hodin, službu lze poskytnout i mimo provozní dobu dle individuální dohody s ohledem na kapacitu služby.
- Služba nefunguje jako pohotovost (musí se předem domluvit).

Jak je služba poskytována?

- Na základně platné, písemně uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby mezi klientem, pečující osobou a poskytovatelem.
- Dle klientem zvolených úkonů viz Smlouva o poskytnutí Odlehčovací služby Oblastní charity Havlíčkův Brod a aktuálně platného ceníku.
- Dle individuálního plánu klienta, který je přehodnocován s ohledem na individualitu klienta a jeho aktuální sociální situaci dle pravidel služby.
- Služba je poskytována pracovníkem sociálních služby. Během služby je obvykle přítomen jeden pracovník, chce-li klient výslovně pracovníky dva, nebo situace u klienta si žádá přítomnost druhého pracovníka, je účtován čas každého z nich. Poskytování služby za přítomnosti dvou pracovníků je podmíněno aktuální kapacitou služby.
- Je dobré vědět, že k jednomu klientovi nejedná stále ten samý pracovník. Pracovníci jsou všichni zaučeni u všech klientů a pravidelně se střídají. Služby poskytujeme profesionálně, odborně a citlivě s ohledem na zvyklosti klienta a jeho individualitu.

Co je Individuální plán?

- Individuální plán je plán mezi klientem, pečující osobou a poskytovatelem. Jedná se o písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude pomoc u klienta zajišťovat. Vytváří se na základě očekávání, potřebnosti, schopností, dovedností, zdravotního stavu klienta a možností poskytovatele. Je vypracován ve spolupráci s pečující osobou tak, aby pečující mohl využít čas k odpočinku. Je domluven konkrétní průběh služby, četnost a rozsah služby. Tento individuální plán se může průběžně měnit a vyhodnocovat podle potřeb klienta a pečující osoby. Vždy je domlouván v souladu s pravidly poskytování služby a aktuální kapacitou služby.

2. PRÁVA A POVINNOSTI

KLIENTI, PEČUJÍCÍ OSOBY

Mají právo:

- Rozhodnout, jakou službu a v jakém rozsahu bude dle svých potřeb využívat a tento rozsah v případě potřeby změnit.
- Domlouvat se na průběhu služby.
- Být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase.
- Být informován, že nasmlouvanou službu u něho vykoná jemu zatím neznámý pracovník odlehčovací služby.
- Na respektování soukromí v jeho domácnosti a na dodržování mlčenlivosti ze strany pracovníků.
- Nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.
- Podat podnět nebo stížnost k poskytované službě.
- Bez udání důvodu ukončit poskytování sociální služby (ukončit smlouvu).
- Na ohleduplné, lidsky rovnocenné, partnerské jednání a individuální přístup.
- Na poskytování služby bez ohledu na jeho vyznání, pohlaví, genderovou či politickou příslušnost.
- Na vyjádření souhlasu či nesouhlasu s přítomností studenta odborné praxe či stážisty při poskytování služby.
- Na vyúčtování a na potvrzení o zaplacení služeb.

Mají povinnost:

- Informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby a včas tyto změny oznamovat (např. změna místa poskytování služby, času služby, délka služby, přesun služby na jiné dny, zrušení služby, navýšení služeb, snížení služeb, zlepšení/zhoršení stavu klienta apod.). V ideálním případě prosíme, o co nejvčasnější hlášení změn.
- Pokud se jedná o plánované změny ve službách (lázeňský pobyt, rehabilitace, hospitalizace apod.) je povinností klienta, pečující osoby, klientem pověřené osoby, informovat pracovníka služby nejpozději 7 dní předem.
- Pokud se jedná o náhlé změny ve službách (zhoršení zdravotního stavu klienta, náhlá hospitalizace apod.) je povinností klienta, pečující osoby nebo pověřené osoby změnu nahlásit nejpozději 2 hodiny před smluveným začátkem služby. Pokud nedojde k včasnému zrušení služby, počítá se do vyúčtování klientovi i čas za neproběhlou službu.
- Oznamovat infekční onemocnění klienta či pečující osoby (osob, které budou při výkonu služby přítomny).

- Nevytvářet nepřátelské nebo ponižující prostředí (vulgarismy, nadávky, sexuální obtěžování, jednání pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek atd.), chovat se k pracovníkům s respektem a v rámci běžných společenských norem slušného chování.
- Zajistit podmínky potřebné pro bezpečný výkon služby – mít k dispozici a používat kompenzační pomůcky doporučené pracovníkem služby, které jsou nezbytně nutné k provedení úkonů a jsou uvedené v dokumentaci. Příklad: klient má nasmlouvaný úkon Pomoc s osobní hygienou – klient již nevydrží stát na nohou po celou dobu sprchování, takže je nutné pořídit sedátko do sprchy či vany abychom tím zajistili bezpečí klienta).
- Průběžně proškolovat všechny pracovníky v zacházení s jeho novými kompenzačními pomůckami, pokud si je pořídí (např. klient si do domácnosti pořídí nový zvedák, schodolez či jiné zařízení. K tomu, aby v průběhu služby byla tato zařízení pracovníky používána, je důležité pracovníky s obsluhou daného zařízení seznámit a poskytnout návod k obsluze k okopírování).
- Hlásit změny v osobních údajích souvisejících se službou nejpozději do 8 dnů od této změny (změna trvalého pobytu, omezení svéprávnosti – opatrovník, doložit kopii rozhodnutí).
- Hlásit nástup do pobytové služby (domova pro seniory), úmrtí.
- Dodržovat předem domluvené termíny (dodržení času, místa a rozsahu úkonů, úhrady za služby).
- Zajistit v domácnosti takové podmínky, aby bylo možné službu vykonávat bezpečně s ohledem na zdraví klienta i službu konajícího pracovníka.
- Spolupracovat na hodnocení rozsahu a průběhu poskytování služby (individuálním plánem) a s klíčovým pracovníkem jej vyhodnocovat.
- Umožnit pracovníkovi prostor pro převléknutí, použití toalety a nejpozději po 6 hodinách výkonu služby v jeho domácnosti i možnost občerstvení (jídlo a pití si nosí pracovník zásadně svoje).
- Řádně zajistit svá domácí zvířata, která by mohla jakkoli ohrozit bezpečnost a zdraví pracovníků. V případě poškození věcí pracovníka domácím zvířetem se klient zavazuje uhradit vzniklou škodu.
- Uhradit částku za poskytované služby v daném termínu.

POSKYTOVATEL

Poskytovatel má právo:

- Změnit Ceník za poskytovanou sociální službu.
- Změnit Pravidla a informace o poskytování Odlehčovací služby.
- Ukončit poskytování služby při nedodržování podmínek sjednaných ve smlouvě a v Informacích a pravidlech o poskytování odlehčovací služby.
- Střídat více pracovníků při poskytování služby u jednotlivých klientů. S ohledem na profesionalitu, zastupitelnost, různorodost lidských zdrojů, prevenci syndromu vyhoření a zajištění kontinuity poskytování sociální služby se pracovníci u klientů střídají. Není možné s ohledem na kapacitu služby realizovat výjimky.

- Pracovník má právo odmítnout provedení úkonu nebo přerušit poskytování služby v případě bezprostředního ohrožení svého zdraví nebo bezpečnosti, zejména při výskytu infekčního onemocnění v domácnosti, agresivního chování osob nebo nebezpečného zvířete v domácnosti. O vzniklé situaci neprodleně informuje vedoucího služby, který zajistí další postup řešení situace.
- Na změnu času poskytované služby nebo zrušení naplánované služby ve výjimečných případech z důvodu personálního zajištění služby (chřipková epidemie, nepřízeň počasí – sněhová kalamita, autonehoda apod.), v těchto případech se jedná o náhlé příčiny a provozní důvody (pracovní porady, vzdělávání pracovníků, supervize, intervize, které jsou předem s klientem projednány).
- Poskytovatel má právo být informován o používání kamerového systému v přirozeném sociálním prostředí klienta.
- Požádat o přítomnost studenta odborné praxe či stážisty při výkonu služby – klient má právo toto odmítnout.

Odborná praxe studentů nebo stážistů – Odlehčovací služby umožňují odborné praxe studentům zdravotnických a sociálních oborů středních, vyšších odborných a vysokých škol či stážistů. Studenti či stážisté zde získávají poznatky pro budoucí uplatnění v oblasti poskytování zdravotně-sociálních služeb.

Studenti nebo stážisté navštěvují domácnost klientů pouze v doprovodu pracovníka služby. Klient má právo rozhodnout, zda bude student odborné praxe či stážista provádět výkon služby nebo bude provádění přítomen jen jako pozorovatel. Klient má dále právo přítomnost studenta odborné praxe či stážisty při poskytování služby odmítnout i po předchozím souhlasu (při uzavírání smlouvy). Studenti odborné praxe i stážisté jsou vázáni mlčenlivostí.

Poskytovatel/pracovník má povinnost:

- Před zahájením služby uzavřít platnou písemnou smlouvu o poskytování sociální služby.
- Přijímat a vyřizovat připomínky, stížnosti.
- Vystavit vyúčtování na základě skutečně odebraných služeb.
- Vést písemnou a elektronickou osobní dokumentaci klienta a umožnit klientovi, na jeho žádost, do dokumentace nahlédnout.
- Informovat klienta o všech změnách souvisejících s výkonem sociální služby.
- Dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích získaných v průběhu služby (povinnost se vztahuje i na období po ukončení pracovního poměru pracovníka či ukončení spolupráce klienta se sociální službou).

- Poskytovat službu v nasmlouvaném rozsahu a v čase, který byl s klientem předem domluven s ohledem na jeho přání a potřeby.
- Neposkytovat své soukromé telefonní číslo klientovi ani jeho rodinným příslušníkům, vždy s pracovníkem služby komunikovat prostřednictvím služebního telefonního spojení. Pokud by nebyl konkrétní pracovník služby k zastížení, mohou klienti, pečující a pověřené osoby kontaktovat vedoucí služby.
- Využívat svěřené klíče od domácnosti klienta pouze pro účely výkonu odlehčovací služby.
- Používat ochranné pracovní prostředky (rukavice, roušky apod.).
- Neposkytovat klientovi žádné zdravotnické úkony (bandáže končetin, příprava a podání léků atd.).

3. ZAJIŠTĚNÍ PRŮBĚHU SLUŽEB

Pravidelně se opakující služby není třeba nahlašovat každý týden, jsou naplánovány automaticky.

Jak změnit rozsah služby?

- Frekvence, časový i obsahový rozsah služeb je evidován v Individuálním plánu každého klienta. Individuální plán je na začátku nastaven dle aktuální dohody s klientem, pečující osobou při uzavírání smlouvy, pravidelně se vyhodnocuje a může se dle přání a potřeb klienta, pečující osoby upravovat, vše s ohledem na aktuální kapacitu služby.
- Pokud chce klient, pečující osoba jednorázovou službu v jiný termín, než je nasmlouváno, je nutné tuto skutečnost nahlásit co nejdříve, nejpozději však 7 dní předem. Pokud to bude organizačně a kapacitně možné, služba se klientovi zajistí. Vedoucí služby nebo sociální pracovník informuje klienta, pečující osobu.
- Pokud bude chtít klient, pečující osoba natrvalo změnit služby (např. navýšit služby, snížit služby, změnit dne poskytování služby apod.) informuje o tom vedoucí služby nebo sociálního pracovníka. Ti požadavek evidují a hned jak bude možné (s ohledem na kapacitu služby), může dojít k požadované změně.
- O změně v souvislosti se službami je klient, pečující osoba, pověřená osoba nebo rodina klienta povinna informovat (telefonicky, emailem nebo prostřednictvím pracovníka v průběhu poskytované služby) vedoucí služby či sociálního pracovníka.
- Zrušení služby z důvodu například náhlého zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, nebo nemoci, je potřeba neprodleně oznámit vedoucí služby či sociálnímu pracovníkovi, aby se zamezilo zbytečnému výjezdu pracovníků.

Jak uhradit naše služby?

Vyúčtování vypracovává vedoucí služby či sociální pracovník dle výkazu Realizace terénní péče (skutečně odebraných služeb) a dle aktuálního Ceníku Odlehčovací služby.

- Realizace terénní péče je evidována v programu Cygnus. Prostřednictvím mobilní aplikace programu Cygnus pracovníci zaznamenávají čas zahájení a ukončení poskytování služby, včetně provedených úkonů. Vedoucí služby nebo sociální pracovník průběžně kontroluje soulad realizované služby s plánem péče vedeným v programu Cygnus. Na základě vykázaných úkonů a rozsahu poskytnuté služby je následně zpracováno vyúčtování za poskytovanou službu.“
- Způsob odesílání vyúčtování: generuje program Cygnus. Na Váš e-mail přijde následující zpráva:

Odesílatel: neodpovidejte@iresoft.cz

Tento e-mail je generován automaticky. **Prosíme, neodpovídejte na něj.**

Součástí vyúčtování je faktura ve formátu PDF.

- Termín odesílání vyúčtování vždy k 14. dni následujícího měsíce nebo k prvnímu pracovnímu dni, jenž po tomto datu následuje.
- Termín splatnosti faktury k 28. dni následujícího měsíce.
- Variabilní symbol zůstává po celou dobu platnosti smlouvy stejný.
- Způsob úhrady si klient, pečující osoba zvolí sám při uzavírání smlouvy. Službu lze zaplatit v hotovosti či převodem na účet. Vyúčtování za Odlehčovací službu může za klienta hradit pečující osoba nebo jiná klientem pověřená osoba (partner, rodinný příslušník, opatrovník).
- Pokud klient neuhradí částku za provedenou péči v termínu uvedeném na faktuře, je upozorněn vedoucím služby. V případě nezaplacení následuje písemné upomenutí za neuhrazení služby a pokud neuhradí služby ani v tomto případě, je to důvod k ukončení smlouvy o poskytování Odlehčovací služby a jeho dluh bude následně řešen právní cestou.

Snížená sazba

Tuto cenu (viz aktuálně platný Ceník Odlehčovací služby) účtujeme pouze v případě, že počet hodin poskytování služby přesáhne celkem 80 hodin péče za měsíc. Nárok na slevu ceny vzniká také v případě, kdy má uživatel nasmlouvaných více služeb stejného druhu (odlehčovací služby jiných poskytovatelů) a součet poskytované péče přesáhne stanovený počet hodin. Je nutné, tuto skutečnost prokázat, a to potvrzením o výši hodin spotřebované péče u jiné služby. Klient toto dokládá formou čestného prohlášení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi v termínu do pátého dne následujícího měsíce. Na základě toho poskytovatel zajistí vyúčtování ve snížené sazbě. Dokument čestného prohlášení je k dispozici na vyžádání u vedoucí služby či sociálního pracovníka.

Klíče od domácnosti klienta?

- Předávání klíčů – klient předává pracovníkovi klíče na základě domluvy a sepsání protokolu „Vyjádření souhlasu klienta Odlehčovací služby se zapůjčením klíčů od domácnosti k výkonu služby“. Užití klíčů od domácností vychází vždy z dohody mezi službou, klientem a pečující osobou.
- Užívání klíčů – pracovníci užívají klíče pouze pro účely k tomu určené – příchod do domácnosti klienta ve smluvený čas na smlouvanou službu. Pokud půjdou ke klientovi pracovníci v jiný termín, musí se předem s klientem domluvit o použití klíčů. Pracovníci nesmějí dělat kopie klíčů.
- Uložení klíčů – klíče jsou uloženy v kanceláři pracovníků Odlehčovací služby Oblastní charity Havlíčkův Brod v uzamykatelné skřínce a jsou popsány štítky s čísly smluv klienta.

Přítomnost pečující osoby nebo klientem pověřené osoby při jednáních a poskytování služby?

Pečující osobou nebo pověřenou osobou může být rodinný příslušník, partner, blízký přítel či jiná osoba, která je uvedena klientem a na kterou má Odlehčovací služba zapsané kontakty. Pečující osoby nebo pověřené osoby mohou oznamovat změny ve službách, podávat žádosti o navýšení či snížení služeb apod. Pokud nám pečující osoba nebo pověřená osoba podá jakékoli informace, například požádá o navýšení služeb, či snížení, musí o tom klient vědět a souhlasit s tím, každá změna v poskytování služby či individuálním plánu je s klientem konzultována.

Prioritou jsou pro nás přání a potřeby klienta!

Jak využíváme předané kontaktní údaje?

Vedoucí služby a sociální pracovník využívají kontakty na pečující nebo pověřené v případech, když:

- Klient není momentálně úplně schopen potřebné informace předat sám, nebo to jeho zdravotní stav nedovoluje (např. klient má problémy se sluchem nebo zrakem a z toho důvodu mu dělá problém telefonovat).
- Klient nemá mobilní telefon a není jiná možnost, jak se s ním zkontaktovat.
- Klient neotvírá v době, kdy má nasmlouvanou službu a zároveň nezvedá ani telefon.
- Pracovník v době služby u klienta zjistí, že klientovi není dobře nebo přijde na nějaký problém, o kterém by bylo dobré informovat pověřenou osobu (např. náhlá nevolnost, upadnutí).
- Klientův zdravotní stav se zhoršil, ale odmítá zavolat lékaře.
- Klient byl odvezen rychlou záchrannou službou.

Přítomnost pečujících osob v průběhu poskytování služby

- Přítomnost pečujících osob při poskytování služby není překážkou v poskytnutí služby. Nutností je si uvědomit, že mezi klientem a pracovníkem je jistý vztah a společně mají určitý navyký způsob péče dle individuálního plánu, pravidel bezpečnosti práce a svobodné vůle klienta. Respekt k individualitě, potřebám, přáním a aktuálnímu stavu klienta, je pro nás prioritou i za přítomnosti rodiny. Klient je pro pracovníka rozhodujícím určovatelem péče.
- Spolupráce mezi všemi je přípustná, ale pečující osoba musí respektovat fakt, že služba je smluvena pro klienta a s klientem. Pokud si to klient nebude přát, nebo pokud pracovník zaznamená, že přítomnost pověřené osoby či rodinného příslušníka při jistých úkonech (nejčastěji při úkonech osobní hygieny) není klientovi příjemná, může ho požádat, aby se vzdálil do vedlejšího pokoje a nechal pracovníkovi a klientovi soukromí.

Zvíře v domácnosti klienta

- Klient, pečující osoba, pověřená osoba zajistí zvíře tak, že nesmí ohrožovat pracovníka, nebo mu bránit ve výkonu služby.
- Klient, pečující osoba zajistí domácí zvíře, pokud není zvyklé na cizí osoby, hrozí-li z jeho strany napadení nebo vyjádří-li pracovník strach ze zvířete.
- Pokud po seznámení, službu konající pracovník vyjádří souhlas s přítomností zvířete, jako součást sociálního prostředí klienta, není klient či pečující osoba povinna zvíře nějak zajišťovat.
- Rozhodnutí o přítomnosti či nepřítomnosti domácího zvířete v rámci času poskytování sociální služby je vždy na společné domluvě se službu konajícím pracovníkem, který má právo učinit volbu (alergie, strach ze zvířete apod.).

Jak ukončit naše služby?

Klient i poskytovatel mohou smlouvu ukončit. Podmínky ukončení jsou popsány ve Smlouvě o poskytnutí Odlehčovací služby.

Klient může ukončit smlouvu kdykoliv a bez udání důvodu, zpravidla ukončujeme smlouvy dohodou.

Poskytovatel může okamžitě vypovědět smlouvu pouze při hrubém porušení pravidel, a to v těchto případech:

- Napadení pracovníka (hrubé verbální, fyzické, sexuální) ze strany klienta, pečující osoby, pověřené osoby či osob žijících ve společné domácnosti klienta.
- Neplnění závazků vůči organizaci klientem – např. neplacení úhrad za služby, nerespektování pravidel služby.
- Porušování dojednaného času, místa služby, nenahlašování změn ve službách.

- V případě, že klient dlouhodobě nevyužívá sjednanou službu, zpravidla po dobu delší než 3 měsíce, a současně neprojevuje zájem o její poskytování, může poskytovatel smlouvu ukončit. O této skutečnosti je klient a pečující osoba informována. V případě opětovného zájmu o poskytování Odlehčovací služby podává klient novou žádost o službu. Následně je provedeno sociální šetření a dle aktuální kapacity služby může být poskytování služby znovu sjednáno.
- Další důvody ukončení jsou uvedeny ve smlouvě.

Při ukončení smlouvy dojde k vyrovnání veškerých závazků mezi poskytovatelem a klientem, pečující osobou či pověřenou osobou – úhrady za služby, vrácení klíčů od domácnosti.

Důvody ukončení:

- Odchod klienta do pobytového zařízení.
- Dohodou.
- Ze strany poskytovatele – viz Smlouva o poskytnutí Odlehčovací služby
- Uplynutí doby platnosti smlouvy – v případě, že je smlouva sepsána na dobu určitou.
- Úmrtí klienta.
- V případě ukončení nebo přerušení péče ze strany pečující osoby bez zajištění další pečující osoby může dojít k ukončení poskytování Odlehčovací služby, neboť by již nebyl naplněn zákonný charakter odlehčovací služby dle § 44 zákona o sociálních službách. Klientovi bude v takové situaci poskytnuto základní sociální poradenství zaměřené na možnosti využití jiných vhodných sociálních služeb odpovídajících jeho aktuální sociální situaci a potřebám.“

4. SAMOTNÝ VÝKON SLUŽBY

Jak pomáháme?

- **Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Pracovník podporuje klienta v samostatnosti, takže pomůže klientovi při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pouze v takové míře, aby nebyly snižovány zachované aktuální schopnosti a dovednosti klienta.

- **Pomoc při osobní hygieně**

Pracovník pomůže klientovi v jeho domácnosti a dle jeho možností s hygienou: ve vaně, ve sprchovém koutě, u umyvadla, na lůžku. Pracovník klienta jistí v péči, pomáhá mu či provede úplnou pomoc s celkovou hygienou, ale to vše dle možností a schopností klienta.

- **Pomoc při zajištění stravy**

Pracovník klientovi pomáhá při přípravě jídla a pití, případně naservíruje dovezené či vlastní jídlo na talíř, dle přání a potřeb klienta ho ohřeje, donese na stůl, dle možností klienta pomůže se stravou, umyje a uklidí nádobí.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

V rámci tohoto úkonu může pracovník klienta doprovodit do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a samozřejmě klienta doprovodíme zpět.

- **Sociálně terapeutické činnosti**

Sociálně terapeutické činnosti vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností. Podporují sociální začleňování osob. V rámci tohoto úkonu pracovník klienta podporuje ke zplnomocňování (klient má právo rozhodovat nebo alespoň spolurozhodovat o sobě samém) a k naplňování jeho cílů či běžných lidských potřeb.

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Pokud naši klienti chtějí doprovodit k lékaři, na poštu, na úřad, na nákup, nikdy nejednáme za klienta, ale podporujeme ho v tom, aby si své záležitosti vyřizoval co nejvíce sám. Dle přání klienta, jsme během jednání s ním, nebo počkáme v čekárně.

Klienta necháváme, aby si co nejvíce zařídil sám, jen v případech, že klient tápe nebo např. nerozumí obsahu sděleného, třeba když úředník či lékař mluví rychle nebo potichu, nabízíme podporu a vysvětlení obsahu sděleného.

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Pracovník může pomoci a podpořit rodinu, při obnovení nebo upevnění kontaktu s blízkými osobami a při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, nebo naplnění svých sociálních a životních rolí. Do tohoto úkonu spadá i pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Přestože je **Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností** samostatně prováděným úkonem, pracovník se snaží klienta aktivizovat i při všech činnostech či úkonech, které provádíme, minimálně motivací klienta k co největší spolupráci a samostatnosti při samotném úkonu. Patří sem: předčítání, luštění křížovek, povídání si, trénování paměti, trénink komunikace, trénink jemné motoriky apod.

- **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

Může se jednat o běžný úklid, dle požadavků klienta. Za běžný úklid, který lze provést, se považuje: umytí a úklid nádobí, pomoc s praním, vyndání, pověšení, složení a uklizení prádla, zametení, vytření a vysátí podlah a koberců, umytí hygienického zařízení, převlečení lůžkovin – pouze v rozsahu zachování současného stavu domácnosti (například jestliže klient během služby něco rozlil je potřeba to utřít apod.). Úklid se provádí pouze v místnostech, které klient obývá (neuklízíme prostory ostatních členů domácnosti).

Pracovník uklízí dle zvyklostí klienta, klient ho instruuje, přesto pracovník musí dbát na bezpečnost práce a kvalitu odvedené činnosti.

Respektujeme životní styl klienta, takže pokud si přeje něco ponechat, tak jak je zvyklý, nesnažíme se ho přemlouvat nebo ho nutit do úklidu.

Pracovník může pomoci klientovi s nákupy a běžnými pochůzkami. Za běžný nákup je považován nákup věcí běžné denní spotřeby (jídlo, hygienické prostředky, čisticí prostředky, noviny) a nákup, jehož položky se vejdou do jedné tašky rozměru 40 x 45 cm, přičemž součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 6 kg.

Pochůzky vyřizuje pracovník klientovi pouze ty, které má domluvené (objednané léky u lékaře a připravený recept, připravené věci k odeslání na poštu).

Pokud je klient schopen jít na nákup nebo na běžnou pochůzku s pracovníkem, tak jdou nebo jedou společně a pracovník se snaží jenom pomáhat klientovi s obtížnějšími věcmi.

- **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**

Jedná se o zastoupení pečující osoby v přirozeném sociálním prostředí klienta v době její nepřítomnosti.

Pracovník na základě požadavků pečující osoby dohlíží nad klientem takovým způsobem, aby klient nezpůsobil ohrožení sobě ani svému okolí (např. upozornit klienta na používání kompenzačních pomůcek, připomenout klientovi užití léků připravených pečující osobou ve stanoveném čase, přičemž jejich neužití by vážně ohrozilo jeho zdravotní stav, zabránit klientovi v manipulaci s ohněm apod.).

Pomoc při zajištění bezpečí je poskytována v kratších či delších časových úsecích a její snahou je zvýšit kvalitu života klienta a umožnit mu žít pohodlný život ve vlastní domácnosti. Zároveň poskytnout pečující osobě prostor pro nezbytný odpočinek nebo na vyřízení osobních záležitostí.

Fakultativní činnost Odlehčovací služby Oblastní charity Havlíčkův Brod

○ Doprava klienta služebním automobilem Oblastní charity Havlíčkův Brod

Klient při přepravě dodržuje pokyny pracovníka. Usedá na místo spolujezdce či na zadní sedačky, dle toho, co mu bude lépe vyhovovat vzhledem k prostoru v autě a prostoru při nastupování a vystupování. Klient je povinen se vždy připoutat. Klient nesmí zasahovat řidiči do řízení vozidla.

Pracovník dodržuje dopravní předpisy, pomáhá klientovi při nastupování, vystupování či při připoutání. Pracovník vybere nejvhodnější místo k zaparkování s ohledem na dopravní předpisy a na možnosti klienta.

Ve služebním voze se smí přepravovat pouze osoba, která má smluvně domluvenou službu dopravy a doprovázení, to znamená, že ve služebním autě může jet pouze klient, ne pečující osoba nebo pověřená osoba nebo kdokoli další.

Co neděláme?

- Velké úklidy (např. mytí oken, odsunování skříní, výškové práce, vyklízení sklepů apod.),
- dovoz obědů,
- zdravotnické úkony (bandáže, příprava a podávání léků, ošetřování ran apod.),
- stříhání nehtů, vlasů, holení žiletkou/holítky,
- příprava paliva a topení,
- venčení a péče o domácí mazlíčky.

5. DOKUMENTACE

Každý klient má v sídle Odlehčovací služby Oblastní charity Havlíčkův Brod svou osobní složku. Osobní složky klientů jsou uloženy v uzamčených skříních v uzamčených kancelářích služby.

Do dokumentace má právo nahlížet:

- Klient (popř. jeho zákonný zástupce, opatrovník, pečující osoba, pověřená osoba).
- Pracovníci Odlehčovací služby Oblastní charity Havlíčkův Brod.
- Studenti odborné praxe, stážisté (pouze se souhlasem klienta).
- Kontrolní orgány (např. inspekce kvality sociálních služeb).

6. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jak stížnost podat?

- Stížnost může podat klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba.
- Opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba – zmocněnec je povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany klienta (zmocnitele) a její případný rozsah.
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku.
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost může být podána:

- Ústně kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele,
- písemně kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele a stížnost je bez prodlení předána vedoucímu služby,
- zaslat poštou na adresu: Bělohradská 1128, 580 01 Havlíčkův Brod,
- elektronicky na e-mailovou adresu: odlehcovaci.sluzba@charitahb.cz,
- vložit do schránky, která je umístěná u vchodových dveří Oblastní charity Havlíčkův Brod (vchod od řeky) nebo do schránky u vchodových dveří Odlehčovací služby (vchod od polikliniky), ulice Bělohradská 1128, 580 01 Havlíčkův Brod. Schránka je popsána "Oblastní charita Havlíčkův Brod, Odlehčovací služba" a je vybírána v každý všední den pracovníkem Odlehčovací služby.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne, kdy byla doručena poskytovateli. Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel písemně informován.

Informace o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod včetně jejich označení, tj.:

- Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové, tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz v rozsahu jeho činnosti
(web: <https://www.ochrance.cz/>)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

7. KONTAKTNÍ ÚDAJE

603 416 546 – vedoucí Odlehčovací služby Mgr. Eva Dvořáková

603 845 132 – sociální pracovník

e-mail: odlehcovaci.sluzba@charitahb.cz

Odlehčovací služba

Bělohradská 1128, 580 01 Havlíčkův Brod

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytnutí Odlehčovací služby: Pravidla a informace