

Sociální služby Běchovice

(Odlehčovací služba)

Základní pravidla OS
(Provozní řád OS)

Obsah

1)	Základní informace ke službě	4
2)	Jednání se zájemci	4
3)	Ubytování	4
4)	Doporučený seznam věcí k pobytu.....	5
5)	Povinné doklady a potřeby.....	6
6)	Ostatní potřeby.....	6
7)	Informace k návštěvám, pohybu v budovách	6
8)	Zabezpečení budov a noční klid	6
9)	Zahájení pobytu a dokumentace	7
10)	Stravování.....	7
11)	Úklid	7
12)	Praní prádla	8
13)	Pečovatelský tým.....	8
14)	Rozsah poskytovaných služeb (vyhláškové úkony)	8
a)	Základní sociální poradenství.....	8
b)	Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	9
i.	pomoc a podpora při podávání jídla a pití	9
ii.	pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek (kompenzační pomůcky – kalhotky, vložky, plenkové kalhoty, protéza, ortéza apod.)	9
iii.	pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru	9
iv.	pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	9
c)	Pomoc při osobní hygieně.....	9
i.	pomoc při úkonech osobní hygieny	9
ii.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.....	10
iii.	pomoc při použití WC.....	10
d)	Pomoc při zajištění stravy.....	10
e)	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	11
f)	Sociálně terapeutické činnosti	11
g)	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	11
i.	pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.....	11
ii.	pomoc při vyřizování běžných záležitostí	11
h)	Vzdělávací a aktivizační činnosti (výchovné)	12
i.	pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,	12
i)	Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.....	12

i.	dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci	12
15)	Popis fakultativních (doplňkových) činností	12
a)	Dovoz motorovým vozidlem	12
b)	Nákupy a pochůzky	13
c)	Pomoc s vyřizováním úředních dokumentů	13
d)	Označení prádla s ošacením	13
e)	Praní osobního prádla odděleně	13
f)	Kopírování dokumentů	13
g)	Dohled nad klientem v noci	13
h)	Dohled nad lékovým režimem	13
i)	Měření krevního tlaku	14
j)	Zapůjčení kompenzačních pomůcek	14
16)	Poskytování úkonů a jejich úhrada	14
17)	Zdravotnické úkony	14
18)	Dohled nad lékovým režimem	14
19)	Úhrady za služby (ubytování, strava, vyhláškové a fakultativní úkony)	15
20)	Ostatní informace	15
21)	Ukončení smlouvy o poskytování služby	15
22)	Stížnosti na službu	16
23)	Obecná práva uživatele služby	18
24)	Hodnocení pobytu	18
25)	Kdo nemůže využít naší odlehčovací službu	18
26)	Na koho se můžete obracet a s čím	19
27)	Kontakty	19

Vážení zájemci o sociální službu, uživatelé,

na následujících stránkách naleznete komplexní informace k odlehčovací službě. Seznámení s těmito informacemi budete stvrzovat podpisem při případném zahájení poskytování služeb a podpisu smlouvy.

1) Základní informace ke službě

- Odlehčovací pobyt – je sociální služba, která reaguje na potřeby zájemců (rodina, přátelé, známí, instituce atd.) na přechodnou dobu poskytnout komplexní pobytovou službu uživatelům. Dle možností organizace se co nejvíce přizpůsobuje konkrétnímu klientovi – reagujeme na zvyklosti, přání, schopnosti a potřeby člověka. Vždy se vám budeme snažit co nejvíce přizpůsobit (např. jak jste zvyklí trávit svůj den, co, kdy si přejete apod.). Nejsme uzavřené pracoviště.

2) Jednání se zájemci

- Pro započetí služby je nutné na začátku vyplnit formulář „Žádost o odlehčovací službu“ a poslat jej na email, či doručit osobně na adresu organizace. Vaše žádost bude posouzena sociální pracovníci a následně dojde k osobnímu jednání tzv. sociální šetření. Provádí jej vždy sociální pracovníce a preferujeme osobní kontakt se zájemci v místě aktuálního pobytu (doma, v jiném zařízení apod.)
- Můžete si také domluvit schůzku přímo v prostorách Sociálních služeb Běchovice, pro podání základní informace ke službě. Zde však doporučujeme, abyste si návštěvu se sociální pracovníci předem domluvili. Lze si tak zároveň prohlédnout zázemí a prostory organizace. Jiný postup přijetí do služby projednáváme individuálně.

3) Ubytování

- V rámci pobytu poskytujeme: ubytování v pěti dvoulůžkových pokojích, každý uživatel má k dispozici polohovací lůžko, lampičku, noční stolek, mobilní tlačítko tísňové péče, šatní skříň se zabudovaným trezorem na cennosti, telefon, poličku na osobní věci. Na každém pokoji je televizor, stůl, židle, umyvadlo s galérkou. Toto vybavení je majetkem SSB.
- Pozici pokoje se vám snažíme přizpůsobit, jak nejvíce to jde (např. větší blízkost WC, pokud to potřebujete).
- Ve výjimečných situacích (z technických důvodů apod.) může dojít ke změně pokoje během pobytu. Tyto změny jsou vždy s uživatelem dopředu komunikovány.
- K dispozici je lednice pro uživatele v provozních prostorách SSB.
- Ostatní prostory
 - Mimo pokoj se může uživatel služby pohybovat zcela svobodně – do společných prostor, k posezení na chodbách, na venkovní posezení do altánku, či na malou předzahrádku s velkým slunečníkem a sezením.
 - Není umožněno uživateli a rodinným příslušníkům vstupovat do provozních prostor (pro úschovu věcí do lednice se obraťte na personál)
- Pohyb mimo budovy

- Každý uživatel má k dispozici čip ke vchodům do budovy, klíč od trezoru (na vyžádání).

4) Doporučený seznam věcí k pobytu

Oblečení (dle sezóny):

- Trička krátký rukáv 5 ks, trička dlouhý rukáv 3 ks, kalhoty či tepláky nejlépe volné 5 ks, noční košile nebo pyžamo 4 ks, nátlínky, svetr nebo mikina 3 ks, nepromokavá bunda, trenýrky či kalhotky 7 ks, ponožky 7 ks, župan
- Obuv – domácí obuv nejlépe se zavřenou špičkou, pevnou obuv na chození venku
- Na léto: kraťasy, sukně, lehké šaty, sluneční brýle, kšiltovka, klobouk
- Na zimu: bunda, rukavice, čepici, zimní obuv

Hygienické potřeby:

- kartáček na zuby, zubní pasta, kelímek, pokud klient nosí zubní protézu (nádobku na odkládání, čistící tablety, přípravky), hřeben, sprchový gel, šampon, tělové mléko, papírové kapesníčky, antiperspirant, 3 ručníky, 3 žínky, masážní houba. U mužů potřeby na holení (holící strojek, pěna, žiletka, vodu po holení).

Kompenzační pomůcky

- brýle (dioptrické, sluneční), naslouchátko, zubní protézu, hole, zapůjčíme za poplatek (chodítko, invalidní vozík, toaletní křeslo, nádoba na moč).

Inkontinenční pomůcky

- podložky na lůžko, pleny, plenkové kalhotky, vložky (dostatečné množství na délku pobytu)
- Menalind pěna, Menalind krém/sudokrém, vlhčené ubrousky
- Jednorázové nitrilové/latexové rukavice velikost M, pytle 35L

Ostatní dle potřeby

- balenou vodu, káva, šťáva, čaj, dochucovadla (cukr, umělé sladidlo)
- oblíbené potraviny, je možno uložit do lednice určené pro klienty

Všechny osobní věci prosíme podepsané, případně označené (na vhodném místě), včetně hygienických potřeb. Prosíme vytvořit, sepsat seznam věcí, které si klient do zařízení přinese.

Z bezpečnostních důvodů nejsou povoleny vlastní elektrické spotřebiče, s výjimkou schválených doloženou platnou revizí, a to vždy po dohodě s organizací.

Nedoporučujeme uživatelům mít u sebe cennosti, jako šperky, drahé hodinky, větší množství peněz. V případě potřeby lze uschovat cenné věci v příručním trezoru na pokoji. **Za ztrátu cenností naše organizace neručí.**

5) Povinné doklady a potřeby

- občanský průkaz
- kartička pojišťovny
- kopii poslední aktuální lékařské zprávy, nebo souhrnné vyjádření praktického lékaře ke zdravotnímu stavu včetně dávkování léků
- léky a jiné zdravotní potřeby na dobu pobytu dle rozpisu lékaře,

Doklady jsou nezbytné pro případ volání RZS.

6) Ostatní potřeby

- Latexové/nitrilové jednorázové rukavice velikosti M/L (k využití při asistenci s hygienou)
- pro diabetické klienty injekce, inzulin, dezinfekci na kůži, inzulinová pera, glukometr, průkaz diabetika, průkaz ke kardiostimulátoru apod.

7) Informace k návštěvám, pohybu v budovách

- Návštěvy mohou přijít kdykoliv bez omezení, pouze s taktním ohledem na ostatní klienty nebo spolubydlící na pokoji (např. noční a brzké ranní hodiny nejsou vhodné).
- Pokud jsou na pokoji dva uživatelé služby, prosíme návštěvníky, aby byli vůči druhé osobě ohleduplní a návštěvy, pokud možno realizovali na pohovce na chodbě, nebo v jídelně, kde je k tomu zřízena návštěvnická zóna (přístup vám zajistí pečovatelka)
- Ven z budovy se dostanete kdykoliv. Dovnitř je z bezpečnostních důvodů omezen přístup – u dveří najdete zvonek „CKP“, jímž zvoníte na personál pro umožnění vstupu.
- Pokud odcházíte ven, prosíme, abyste informovali pečovatelský tým.
- Pokud chcete s uživatelem služby na delší čas opustit budovu (např. odpoledne, víkend apod.), nahlaste to minimálně den předem vedoucí sociálních služeb, abychom mohli včas odhlásit vaši stravu (viz smluvní podmínky).

8) Zabezpečení budov a noční klid

- Pracovníci v přímé péči mají stálou službu. Pobytová služba a vchody jsou v nočních hodinách uzamčeny z důvodu ochrany bezpečí uživatelů i zaměstnanců.
- Doba nočního klidu
 - Doba nočního klidu je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hod.
 - Pokud nemohou někteří uživatelé v noci spát, mohou se pohybovat po pobytovém centru, poslouchat rádio nebo sledovat televizi, pokud tím neruší ostatní uživatele OS nebo spolubydlící.

9) Zahájení pobytu a dokumentace

- Při zahájení služby projdete se sociální pracovnící smlouvu o poskytování odlehčovací služby. Náhled smlouvy najdete také na webových stránkách, nebo ji může sociální pracovnice předat předem.
- Při započetí pobytu si se sociální pracovnící znovu projdete vaše požadavky, přání a sestavíte si průběh pobytu – co, kdy a jakým způsobem vám budeme během služby poskytovat. Informace vycházejí z vaší žádosti a z rozhovoru s vámi, informace je ale samozřejmě možné kdykoliv upravit.
- Každý uživatel má zavedenou elektronickou kartu klienta a kartu pro zápis pečovatelských úkonů. Do karty klienta pracovníci SSB zapisují důležité informace a průběh pobytu a evidují odběr služeb. Do obou záznamů máte právo, jako uživatel, kdykoliv nahlédnout.
- Úvodní informace v kartě uživatele se při každém dalším započatém pobytu aktualizují. Do celého jednání může být zahrnuta vaše rodina, pokud si přejete.

10) Stravování

- V rámci pobytové formy služby je poskytováno celodenní stravování, (zahrnuje snídani, oběd, svačinu a večeři). Z provozních důvodů se, kromě oběda, zpravidla každé jídlo donáší klientovi na pokoj. Můžete si zvolit, zda budete na oběd chodit do jídelny (zpravidla v letních měsících, samostatně, s doprovodem), nebo je možné oběd také donést do vašeho pokoje. Příprava stravy se řídí vždy individuálními potřebami uživatele. Neposkytujeme dietní stravování. Doporučujeme donést si vlastní doplňky stravy, které máte v oblibě. Úschova je možné v chladničce, která je určena pro klienty.
- Jídelní lístek
 - K dispozici je týdenní jídelníček, kde si vyberete varianty oběda (výběr ze 2 až 3 jídel), a nepravidelně se střídající studené a teplé večeře.
 - Jídelní lístek vyplňují uživatelé (s možnou asistencí personálu), vždy na dobu pobytu / nejdéle týden dopředu (zpravidla ve čtvrtek).
 - Snídaně obsahují zejména čerstvé pečivo, máslo, mléčné výrobky, sladké pečivo apod.
 - Svačiny – ovoce, zelenina, sušenky, mléčné výrobky apod.
- Nabídka pitného režimu
 - Kdykoliv během dne může uživatel požádat o nápoj – čaj, vodu, kávu, šťávu a službu konající personál mu nápoj připraví a podá na pokoj, či dle přání uživatele.

11) Úklid

- Každý uživatel si s ohledem na své schopnosti a zdravotní stav udržuje pořádek ve svém pokoji a osobních věcech. Pokud potřebuje uživatel pomoci s úklidem osobních věcí na pokoji, může o pomoc požádat službu konající pečovatelku (případně je pomoc – dle soběstačnosti uživatele – poskytována automaticky). Z hygienických důvodů není

dovoleno skladovat na pokojích zbytky jídla podléhající zkáze. Úklid pokojů a společných prostor provádí uklízečka jednou denně.

12) Praní prádla

- OS uživateli zajistí v případě potřeby praní osobního prádla, které je zahrnuto v úhradě za ubytování. Výměnu ložního prádla, a to dle potřeby zajišťují pracovníci. Uživatel může mít své ložní prádlo.
- **Upozornění:** *neručíme za prádlo, které se vlivem pracího procesu **sráží** či jinak **znehodnocuje**. Pokud takové prádlo, oblečení máte je nezbytně nutné abyste o této skutečnosti informovali vedoucí sociálních služeb na začátku pobytu*
- **Označení prádla:** *každý uživatel má **povinnost označit veškeré prádlo jmenovkou**, v případě, že tomu tak není, **bude prádlo označeno pracovníky organizace**, a to našehlovacími štítky. Tento úkon je zpoplatněn.*

13) Pečovatelský tým

- Během odlehčovacího pobytu je zajištěna přítomnost pečovatelského týmu – pečovatelky se střídají na denní a noční službě po dvanácti hodinách.
- Pečovatelka se v souvislosti s dalšími pracovními povinnostmi vzdaluje na nezbytně potřebnou dobu ke klientům nacházejících se v obou budovách organizace. Nosí u sebe služební mobilní telefon. **Doporučujeme, abyste si jako uživatel služby uložil/a do svého mobilu telefonní číslo pečovatelského týmu (775 204 100).** Můžete se tak kdykoliv spojit s pečovatelkou i v případě, že není právě fyzicky přítomna. Před nepřítomností trvající delší dobu pečovatelka uživatele služby vždy informuje. Během její nepřítomnosti doporučujeme dbát zvýšené opatrnosti o sebe.
- Klasickou formou přivolání pečovatelky je osobní tlačítko (náramek na ruce či přívěšek na krku).

14) Rozsah poskytovaných služeb (vyhláškové úkony)

- Vzhledem ke schopnostem a dovednostem klientů rozlišujeme 2 způsoby přístupu:
 - **pomoc** – jedná se o přímou fyzickou pomoc klientovi, při které zaměstnanci musí být při provádění úkonu péče u klienta nebo jakýmkoliv způsobem manipulovat s klientem nebo věcmi potřebnými ke zvládnutí základních úkonů péče. Tento přístup je evidován jako úkon péče a pracovník ho zaznamenává do evidenčního systému pod příslušným úkonem.
 - **rada, doporučení** – jedná se o připomenutí klientovi, že je třeba něco udělat, něčeho se zdržet (např. vzít si chodítko, obléknout se tepleji apod.). Tento přístup není evidován jako úkon péče a není zpoplatněn.
- V rámci odlehčovací služby poskytujeme:

a) Základní sociální poradenství

- Poskytuje se osobám, které se dostaly do těžké životní situace, a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Jedná se zejména o předání

kontaktů na kompetentní úřady, instituce, služby a dále například pomoc s porozuměním dokumentů, pomoc s vyplněním formulářů apod. Tato služba je poskytována bezplatně.

- Poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem osobně v kanceláři, domácnosti klienta, nebo telefonicky. Pokud to situace vyžaduje, může sociální pracovník zájemce navštívit případně i na jiném místě.

b) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

i. pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- Pracovník připraví jídlo na talíř a případně přihřeje v mikrovlnné troubě. Přitom dbá dobré prezentace jídla na talíři (oddělené členění částí pokrmu).
- Při podání použije příbor nebo lžici podle přání klienta, jídlo podává po malých soustech a rychlost přizpůsobí klientovu tempu. Průběžně a na konci jídla nabídne pití.

ii. pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek (kompenzační pomůcky – kalhotky, vložky, plenkové kalhoty, protéza, ortéza apod.)

- Pracovník nachystá oblečení, dle schopností klienta mu pomůže s oblékáním/svlékáním, přidrží oděv, pomůže se zipy, háčky, knoflíky, s obouváním/zouváním obuvi. Vždy verbálně a citlivě doprovází poskytování úkonu.

iii. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

- Pracovník poskytuje klienti oporu, otevírá/zavírá dveře, upozorní na předměty, překážky atd. Tento úkon lze provádět samostatně nebo také jako součást osobní hygieny.

iv. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- U částečně mobilního klienta pracovník přistaví vozík a pomůže klientovi s přesunem. U plně imobilního klienta je úkon poskytován, za pomoci druhé osoby, případně technických pomůcek (zvedák, pás apod.)
- Ovládání těchto pomůcek předvede novému pracovníkovi vedoucí sociálních služeb nebo jí pověřený zaměstnanec.

c) Pomoc při osobní hygieně

i. pomoc při úkonech osobní hygieny

- (koupel, sprcha, včetně výměny inkontinenčních pomůcek a prevence opruzenin a proleženin – promazání krémem klienta a na jeho přání, hygiena ústní dutiny (včetně zubní protézy) klientovými přípravky, čištění ušních boltců, holení apod.
- **Klient je povinen zajistit si na své vlastní náklady hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně.** Zároveň se klient zavazuje respektovat používání některých hygienických a ošetrovatelských prostředků určených k hygieně (pěna či sprej určený

k mytí znečištěné kůže intimních partií). Jednorázové rukavice zajišťuje především klient, rodina. Případně poskytovatel nelze li jinak.

- Je nutno komunikovat s klientem, kde se bude svlékat, kam odkládat věci, jak naložit s použitými věcmi a zda a v jaké míře vyžaduje pomoc pracovníka.
- Pokud není klient schopen sám dojít do koupelny, tak je možné užít prostředky ke snadné přepravě (vozík, koupací židle)
- Při cestě do a z koupeny je klient vždy dostatečně oblečen / zahalen, aby nedošlo k odhalení citlivých partií, či prochladnutí.
- Po každé koupeli pracovník provádí kontrolu, případně úpravu – nehtů na rukou, čistotu ušních boltců, zajistí základní oholení dorůstajících vousů v obličejové části (u žen)
- Pracovník vždy užívá při koupeli protiskluznou podložku, sedátko nebo jinou kompenzační pomůcku. Vždy jsou dveře koupelny uzavřeny, aby bylo respektováno právo klienta na soukromí a důstojnost.
- Pracovník dodržuje zásady bezpečnosti práce.

ii. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- Základní péče o vlasy (pokud péče není součástí celkové koupele klienta) zahrnuje umytí, opláchnutí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu nebo fénu. Pomůcky k zajištění úkonu musí mít klient vlastní. Pečovatel/pečovatelka může odmítnout použít fén klienta, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen jeho život nebo zdraví.
- Poskytovatel zajišťuje pomoc pouze se zastřížením nehtů na rukou. Úkon lze provádět pouze v případech, kdy s ohledem na stav nehtů a možné závažné zdravotní komplikace, plynoucí ze zdravotního stavu nebo užívání specifických léků (např. diabetes, užívání léků na ředění krve) nehrozí žádná rizika.
- Úkon také zahrnuje holení vousů (nutná příprava pomůcek – holicí pěna/gel, nádoba s teplou vodou, holicí strojek/holicí planžeta, ručník). Z důvodu nebezpečí poranění je nutné provádět úkon velmi šetrně. Při zhoršení zdravotního stavu klienta (např. při velkém třesu nebo neklidu), pečovatel/pečovatelka doporučí klientovi návštěvu holiče, příp. předá kontakt.
- Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru. V případě potřeby těchto služeb nabídne Poskytovatel kontakty na veřejné služby.

iii. pomoc při použití WC

- Při použití WC nejprve pracovník vizuálně zkontroluje čistotu toalety. Pomůže klientovi při přesunu na toaletu vždy se zavřenými dveřmi, opustí místnost WC / může zůstat na výslovné přání klienta. Po vykonání potřeby klientem zkontroluje /provede běžnou očistu a případně pomůže klientovi s oblečením spodního prádla a přesunem z WC. Přitom používá jednorázové rukavice.

d) Pomoc při zajištění stravy

- Jedná se o pomoc při přípravě snídaně, oběda, večeře, příp. svačiny. Dále uvaření nebo příprava nápoje, nebo jednoduchého, časově nenáročného jídla.

- Do tohoto úkonu je dále zahrnuto, naservírování oběda, donáška, následné práce při mytí nádobí (odnos nádobí). Čas takto strávený úklidem se připočítává k tomuto úkonu.
- Přípravu jídla provádí pracovník v prostoru kuchyně.
- Pracovník dodržuje základní hygienické zásady (důkladně umyté ruce, kontrola kvality trvanlivosti potravin apod.)
- Pokud je to potřeba, zajistí pracovník pomoc klienta s přesunem ke stolu a zpět, dle přání klienta.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Jedná se o úkon, kdy pracovník poskytne doprovod klientovi k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, případně na procházku apod. a doprovázení zpět. Doprovod probíhá buď pěšky, nebo služebním vozem, nebo vozy MHD.
- Pracovník spolu s klientem naplánuje přesný termín doprovodu. O úkon je nutno požádat s dostatečným předstihem tak, aby bylo možné zajistit přítomnost pracovníka a případně služební automobil.
- Jedná-li se o doprovod k lékaři, pracovník doprovází klienta do ordinace pouze na jeho přání.
- Po celou dobu doprovodu dbá pracovník na bezpečí klienta.

f) Sociálně terapeutické činnosti

- Jsou činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Klienti se mohou zapojit do cvičení, které je zaměřené na udržení soběstačnosti (obsluha telefonu, PC, rozvoj jemné motoriky, psaní textu, zapínání knoflíků, manipulace s přístrojem apod.). Jsou rozvíjeny dovednosti k uchování maximální možné soběstačnosti.

g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

i. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- pomoc při vyplňování formulářů a jiných tiskopisů (například na úřad práce)
- pomoc při jednání s úřady a jinými institucemi, případně doprovod na úřady a do jiných institucí
- zprostředkování kontaktu na občanské poradny, lékaře, právníky, zájmové činnosti a pomoc při jejich kontaktování

ii. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- další podpůrné činnosti, které umožňují klientovi využívat běžně dostupné služby (např. doprovody do institucí, či za volnočasovými aktivitami a asistence při nich. Pracovník dbá o to, aby nevyřizoval záležitosti za klienta, ale maximálně ho podpořil v samostatném zvládnutí)

h) Vzdělávací a aktivizační činnosti (výchovné)**i. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,**

- jedná se zejména o aktivizační činnosti a podporu, které vedou k udržení bio-psycho-sociální kondice klienta důležité pro co největší zachování samostatnosti a sebeobsluhy
- cvičení jemné a hrubé motoriky, aktivace vlastních zdrojů – motivace, potřeby, návyky, zvyky, komunikační dovednosti

i) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**i. dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci**

- jsou činnosti, jejichž poskytování vede k zajištění bezpečí uživatelů a možnost setrvat v sociálním prostředí:
- dohledové činnosti nad zdravím a aktuálním stavem uživatele služby spočívající v návštěvě uživatele služby v jeho sociálním prostředí, případně se jedná o distanční – telefonický kontakt, který ověří aktuální situaci
- činnosti, které zajistí pravidelný léčebný režim uživatele služby (např. donáška/dohled nad řádným užívání léčebných přípravků v danou hodinu dne)

15) Popis fakultativních (doplňkových) činností

Fakultativní (doplňkové) služby (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz organizace. V ostatních situacích je možné využít běžně dostupných služeb, které nabízí komerční sféra či návazné sociální služby (půjčovny, servisní firmy, taxislužby, tísňová péče apod.)

a) Dovoz motorovým vozidlem

Úkon zahrnuje dopravu klienta k lékaři, na úřady a veřejné instituce, na nákupy a dopravu v rámci navázání či udržení kontaktu se společenským prostředím v místě poskytování pečovatelské služby, příp. mimo s ohledem na provozní možnosti Poskytovatele.

Klientovi je vždy účtován celkový počet skutečně ujetých kilometrů a čas řidiče (pečovatele/pečovatelky) strávený jízdou společně s klientem ve služebním automobilu Poskytovatele (úkon „Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – Doprava“).

Úkon nemůže být poskytován osobě, která není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem (např. rodinným příslušníkům).

Zajištění dopravy služebním automobilem Poskytovatele nenahrazuje běžně dostupnou veřejnou dopravu.

b) Nákupy a pochůzky

Nákupem je myšlen nákup, jehož položky se vejdu do jedné tašky standardních rozměrů (cca 40 x 45 cm), přičemž součet všech položek nesmí překročit 10 kg. Cílem je zabezpečit klientovi dostatečné množství potravin, či jiných věcí pro vlastní potřebu do doby dalšího dohodnutého nákupu (např. potraviny, nápoje, mycí a úklidové prostředky). Nákupy se provádějí v průběhu pracovního týdne (pondělí až pátek), dle provozních možností organizace v nejbližších prodejnách v okolí Běchovic. Způsob předání požadavku (seznam věcí) k nákupu záleží na domluvě klienta s pečovatelkou/pečovatelem. O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování je vedena dokumentace v podobě účetních dokladů předkládaných klientům. Pečovatel/pečovatelka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost klienta, nesmí disponovat platební kartou klienta.

Pochůzkami se rozumí např. zajištění léků u lékaře vyzvednutím receptu a léků z lékárny, zajišťování kompenzačních pomůcek, vyřizování záležitostí na úřadech, placení složenek na poště apod.

c) Pomoc s vyřizováním úředních dokumentů

Jedná se o asistenci u vyplňování dokumentů, formulářů pro různé instituce, osoby apod.

d) Označení prádla s ošacením

Jedná se o označení prádla a ošacení nažehlovacími štítky. Štítky je možné po ukončení pobytu následně odlepit.

e) Praní osobního prádla odděleně

Oddělené praní prádla klienta včetně sušení.

f) Kopírování dokumentů

Možnost využít kopírovacího zařízení organizace pro potřeby uživatele služby a jeho rodinných příslušníků.

g) Dohled nad klientem v noci

Jedná se o pravidelnou návštěvu (kontakt) pečovatele/pečovatelky v průběhu noci. V rámci této návštěvy/ kontaktu je dohlíženo, zda se klient nenachází ve špatném zdravotním stavu, zda mu nehrozí nějaké nebezpečí apod.

h) Dohled nad lékovým režimem

Znamená, že se pečovatel/pečovatelka osobně ujistí, zda si klient vzal svou dávku léků (případně mu připomene brání léků), kterou blízká osoba nebo zdravotní personál předem připraví do dávkovače. Pečovatel/pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat. Pokud klient léky odmítá a neužívá je, pečovatel/pečovatelka provede zápis do jeho dokumentace a upozorní klienta na možná rizika jeho rozhodnutí. Pokud takové rozhodnutí ohrožuje klienta na životě nebo zdraví, je pracovník povinen situaci ohlásit. V případě, že je klient svéprávný, ale zdravotní stav mu již neumožňuje reálný náhled na svou situaci a chování, je nutná spolupráce s rodinou, lékařem, případně pracovníky obce.

i) Měření krevního tlaku

Jedná se o asistenci pečovatele/pečovatelky u kontrolního, orientačního měření krevního tlaku pomocí tonometru.

j) Zapůjčení kompenzačních pomůcek

V rámci pobytu v OS je možné si vyzkoušet a zapůjčit kompenzační pomůcku (např. vozík, chodítko, hole, toaletní křeslo aj.), po ukončení pobytu se opět vrací.

16) Poskytování úkonů a jejich úhrada

Každá pomoc a asistence pečovatelky je hrazená. Zapisuje se podle času a druhu úkonu do elektronické karty uživatele. Pečovatelka zapisuje veškeré úkony z ceníku v souladu s vašimi potřebami.

- Během pobytu jsou do pečovatelských služeb zpravidla zahrnuty minimálně tyto úkony: donáška stravy, pomoc při přípravě jídla a pití, dohled nad osobou, případně dohled nad požitím léků (pokud toto klient vyžaduje).
- Otázky k evidovaným úkonům prosím směřujte na vedoucí sociálních služeb.
- Klient nebo osoby blízké si mohou během pobytu vyžádat průběžný součet poskytnutých pečovatelských služeb.
- Soupis úkonů slouží ke konečnému vyúčtování pobytu. V konečném vyúčtování se také objeví odhlášená strava, kterou klient vzhledem ke svému odjezdu, nebo během pobytu nevyužil.

17) Zdravotnické úkony

- Naše organizace je poskytovatelem sociálních služeb. Uživatelé zůstávají v péči svých ošetřujících lékařů a zaměstnanci OS poskytují péči v rámci svých kompetencí vyplývajících ze zákona č. 108/2001 Sb., o sociálních službách.
- V případě potřeby odborné zdravotní péče si tuto zajistí uživatel nebo osoby blízké (např. docházení domácí zdravotní péče do zařízení)
- Zdravotní úkony je možné zajistit prostřednictvím homecare sester na základě preskripce ošetřujícího lékaře uživatele (rádi vám s tím pomůžeme).

18) Dohled nad lékovým režimem

- Lékový režim uživatele služby a jeho možnosti:
 - Léky má uživatel služby u sebe a zcela samostatně bez naší asistence je užívá
 - Osoba blízká / kontaktní osoba léky připraví do týdenních dávkovačů organizace na dobu pobytu, dávkovače jsou uloženy v uzamykatelném boxu v pokoji / denní místnosti personálu. Personál vám léky donáší v domluvený čas, dle vašich potřeb.
 - dávkovače dostanete předem u vedoucí sociálních služeb před či při

započetí služby

- ***Pracovníci organizace nejsou odpovědní za případné chyby v medikaci, kterou připravují rodinní příslušníci, či uživatel užívá sám.***

19) Úhrady za služby (ubytování, strava, vyhláškové a fakultativní úkony)

- Úhrady za odlehčovací pobyt se skládají z ceny za ubytování, stravu, vyhláškové a fakultativní služby
- Výše úhrady se řídí aktuálním sazebníkem, který je součástí smlouvy o odlehčovací službě.
- Platba za ubytování a stravu probíhá při započetí služby (nejvýše na kalendářní měsíc pobytu) – zpravidla převodem na účet / v hotovosti. Podklad k platbě vám zašleme na email (zpravidla do 3 dnů od započetí pobytu), či předáme přímo při příjezdu.
 - *(při pobytech, které začínají koncem měsíce, či jsou v řádu několika dnů se zpravidla provádí jen jedno vyúčtování za celý pobyt, tj. ubytování, strava a péče, a to na konci pobytu, či měsíce).*
- Platba za vyhláškové a fakultativní úkony se hradí po skončení pobytu, nebo po skončení daného měsíce.
- Vratky za neodebranou stravu během pobytu se zúčtovávají na konci pobytu, či po skončení kalendářního měsíce, stejně tak případné vratky za předčasné ukončení pobytu.

20) Ostatní informace

- Klienti se mohou v průběhu pobytu setkat s živými zvířaty – zpravidla se jedná o kočky a psy. Zvířata jsou řádně očkovaná a zvyklá na kontakt s lidmi. Jedná se o mazlíčky obyvatel Domu s pečovatelskou službou, nebo zvířata v péči organizace.
- Kouření je povoleno pouze ve venkovních prostorách (kolem budov jsou lavičky).
- Další informace k provozu a obsah pečovatelských úkonů (co který úkon zahrnuje) si můžete vyžádat u vedoucí sociálních služeb.

21) Ukončení smlouvy o poskytování služby

- smlouva o poskytování služby může být ukončena:
 - a. ze strany klienta
 - i. kdykoliv,
 - ii. bez udání důvodu,
 - iii. výpovědní lhůta viz Smlouva čl. V
 - b. ze strany poskytovatele služby
 - i. v případě opakovaného hrubého porušení podmínek a pravidel služby popsanych ve Smlouvě (výpověď).
 1. v tomto případě je klient předem ústně či písemně upozorněn na porušování vč. uvedení následků dalšího takového porušení
 2. pokud je porušování závažné a představovalo by ohrožení klidného chodu služby či zdraví osob lze službu vypovědět okamžitě.
 - ii. uplynutím sjednané doby, po kterou měla být služba poskytována.

22) Stížnosti na službu

Všichni uživatelé využívající službu mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb.

Podnět – námět či návrh na vylepšení kvality poskytované služby.

Připomínka – vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

Stížnost – je oficiálním projevem nespokojenosti s poskytovanou službou (kvalita, forma, způsob poskytování), kterou klient označí jako „stížnost“ a souvisí s poskytováním sociální služby.

Poskytovatel vnímá **stížnosti** na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen stížnost) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby. Každý má právo prosazovat svá práva a podávat stížnosti, Poskytovatel tato práva respektuje.

Podání stížnosti

Stížnost může podat klient, jakákoliv jiná osoba (např. blízká, zájemce o službu), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem). Má-li stěžovatel problém s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka.

- osobně
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - v kanceláři ředitele organizace na adrese Za Poštovskou zahradou 557, 19011
 - v kanceláři sociálního pracovníka na adrese: dtto
 - v kanceláři vedoucí sociálních služeb na adrese: dtto
 - telefonicky na telefonním čísle:
 - 773 995 878 – ředitel organizace
 - 775 997 853 – sociální pracovník
 - 608 395 510 – vedoucí sociálních služeb
- písemně lze stížnost podat, či doručit:
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - osobně nebo písemně na výše uvedené adresy
 - elektronicky: info@cssb.cz
- vhozením do schránky označené „**Dotazníky, stížnosti, podněty**“, které jsou umístěny v prostorách chodby OS. Schránka je pravidelně kontrolována 1x za 7 dní.
- Anonymní stížnost

Poskytovatel respektuje právo klienta, ale i jakékoliv jiné osoby, podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby anonymně. Postup celého projednávání stížností je shodný jako u stížností, které nejsou anonymního charakteru, je-li to možné. Výsledek šetření je vyvěšen na nástěnkách OS po dobu 14 dnů od vyřízení stížnosti.

Pracovník je povinen bez prodlení předat stížnost sociálnímu pracovníkovi nebo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel. Jinak se postupuje dle vnitřních předpisů organizace.

Postup vyřízení stížnosti

- přijmeme Vaši stížnost, vyslechneme Vás a zaznamenejme, co sdělujete
- prověříme všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí
- rozhodneme, zda je Vaše stížnost oprávněná, nebo neoprávněná
- u oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace
- při osobním jednání Vás srozumitelně seznámíme s průběhem a výsledky prověřování stížnosti
- provedeme o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, příp. přijatá nápravná opatření Vám bude předána

Každá stížnost musí být vyřízena v termínu do 30 dnů od jejího doručení Poskytovateli. Pokud tuto lhůtu nelze dodržet, je nutno stěžovateli do této doby písemně oznámit, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně zdůvodnění. Současně je oznámen nový termín pro vyřízení stížnosti.

Pro přehlednější sdělení stížnosti je vyhotoven formulář pro podávání a řešení stížností – „Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby“, který je k dispozici v prostorách chodby OS a webových stránkách organizace www.cssb.cz v sekci „Dokumenty“.

Stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán Poskytovatele nebo též na orgány monitorující ochranu lidských práv, viz níže uvedené kontakty.

Adresy pro odvolání proti rozhodnutí Poskytovatele o vyřešení stížnosti:

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat k následujícím institucím:

Správní rada SSB

MČ Praha – Běchovice

Adresa: Českobrodská 3, 190 11

Magistrát hl. m. Prahy (registrující orgán)

Odbor sociálních věcí

Adresa: Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 2

Telefon: +420 221 921 111

Email: posta@mpsv.cz

www: <http://mpsv.cz>

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefon: +420 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz
www: <http://www.ochrance.cz>

Liga lidských práv

Burešova 6
602 00 Brno
telefon: (+420) 545 210 446
e-mail: info@llp.cz
www.llp.cz

23) Obecná práva uživatele služby

- Právo volby a rozhodnutí
- Právo říct svůj názor
- Právo na slušné zacházení
- Právo na soukromí
- Právo na nahlížení do dokumentace, která se vás týká
- Právo stěžovat si
- Právo na odpovídající péči

24) Hodnocení pobytu

- Jako zpětná vazba k hodnocení pobytu slouží „Dotazník spokojenosti – OS (pro uživatele a rodinné příslušníky).
- Dotazníky jsou k dispozici u sociální pracovnice, vedoucí sociálních služeb a také volně na chodbě OS. Můžete je anonymně vyplnit a vhodit do schránky „Stížnosti, dotazníky, podněty“ umístěné na chodbě. Pokud máte s vyplněním obtíže, můžeme vám se zárukou mlčenlivosti pomoci. Případně požádejte o asistenci osobu blízkou.
- Stejnou možnost vyplnění dotazníku mají i osoby blízké
- Dotazníky jsou k dispozici také na našich webových stránkách pro online odeslání.
- Za vyplnění moc děkujeme, i kritika je pro nás dobrou odezvou a možností, jak službu kontinuálně zlepšovat.

25) Kdo nemůže využít naší odlehčovací službu

- osoba s psychiatrickým onemocněním a jinými druhy demencí vylučující klidné soužití s okolím, případně pokud může nastat ohrožení samotného zdraví
- osoby, jejichž základní životní funkce jsou ohroženy, a tedy svou povahou vyžadují neustálou přítomnost zdravotnického a lékařského personálu
- osoby ve stavu trvalé, absolutní imobility (za imobilního/zcela nepohyblivého není považován klient s chodítkem, ani klient, který se s pomocí pečovatelky postaví a přesune se například z lůžka na židli, případně udělá několik kroků)
- osoby opakovaně porušující Provozní řád OS, zejména alkoholismem, neohlášenými odchody a verbálním či fyzickým napadáním personálu.
- osoby s infekčními a parazitárními chorobami všeho druhu

26) Na koho se můžete obracet a s čím

Sociální pracovníce (tel. 775 997 853):

- Základní sociální poradenství v rozsahu stanoveném zákonem č. 108/2006 Sb. (návaznost na další služby, řešení situací, nároky na příspěvky od státu, problematika seniorů)
- Jednání se zájemci o odlehčovací službu, žádosti o službu, sociální šetření, uzavírání smluv, přijímání uživatele do služby, ukončování smluv, prodlužování pobytu
- Vyúčtování odlehčovací služby, platby
- Hodnotící dotazníky, stížnosti na kvalitu služby
- Metodické vedení klientské práce – individuální plánování

Vedoucí sociálních služeb (tel. 608 395 510):

- Základní sociální poradenství v rozsahu stanoveném zákonem č. 108/2006 Sb.
- Organizování péče o uživatele odlehčovací služby
 - o Přijímání uživatele do služby v rámci péče, plánování úkonů a jejich rozsah, kvalita péče o uživatele, potřeby uživatele, lékový režim uživatele, kompenzační pomůcky, řešení zdravotních situací, nepřítomnost v průběhu poskytování služby, odhlášky stravy, vysvětlení k poskytnutým úkonům a jejich rozsahu
- Hodnotící dotazníky, stížnosti na kvalitu služby
- Provoz odlehčovací služby – personální agenda

Pracovníci v přímé péči

- Informace o průběhu pobytu, aktuální stav uživatele služby

27) Kontakty

Statutární orgán – ředitel organizace

Mgr. Martin Stromský, DiS.

Tel. 773 995 878

Email: martin@cssb.cz

Sociální pracovníce

Tel. 775 997 853

Email: socialni@cssb.cz

Vedoucí sociálních služeb

Tel. 608 395 510

Email: vedouci@cssb.cz

Adresa organizace:

Sociální služby Běchovice, z.ú.
Za Poštovskou zahradou 557
190 11, Praha – Běchovice
IČO: 03387046
č.ú. 3581852319/0800
www.cssb.cz

V Praze dne 26.3.2024