

Sociální služby Běchovice

(Odlehčovací služba)

*Základní informace o službě
pro zájemce OS
(Provozní řád OS)*

Obsah

1) Základní informace ke službě	3
2) Jednání se zájemci	3
3) Ubytování	3
4) Doporučený seznam věcí k pobytu.....	4
5) Povinné doklady a potřeby.....	5
6) Ostatní potřeby.....	5
7) Informace k návštěvám, pohybu v budovách	5
8) Zabezpečení budov a noční klid	5
9) Zahájení pobytu a dokumentace	5
10) Stravování	6
11) Úklid.....	6
12) Praní prádla	7
13) Pečovatelský tým	7
14) Rozsah poskytovaných služeb (vyhláškové úkony)	7
15) Poskytování úkonů a jejich úhrada	7
16) Půjčovna kompenzačních pomůcek	8
17) Zdravotnické úkony.....	8
18) Užívání léků.....	8
19) Úhrady za služby (ubytování, strava, vyhláškové a fakultativní úkony)	8
20) Ostatní informace	9
21) Stížnosti na službu	9
22) Obecná práva uživatele služby.....	9
23) Hodnocení pobytu	9
24) Kdo nemůže využít naší odlehčovací službu	10
25) Na koho se můžete obracet a s čím:	10

Vážení zájemci o sociální službu,

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.).

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, nátělníky, 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, přípravek), hřeben, sprchový gel, šampon, tělové mléko, papírové kapesníčky, antiperspirant, 3 ručníky, 3 žínky, masážní houba. U mužů potřeby na holení (holící strojek, pěna, žiletky, 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, inzulín, dezinfekci na kůži, inzulínová 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.), nahláste 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*

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 trávající 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)

- V rámci odlehčovací služby poskytujeme:
 - pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - pomoc při hygieně
 - poskytnutí stravy
 - poskytnutí ubytování
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - sociálně terapeutické činnosti
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - sociální poradenství
 - nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu
 - nácvik soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování

15) Poskytování úkonů a jejich úhrada

Každá pomoc a asistence pečovatelky je hrazená. Zapisuje se podle času a druhu úkonu do elektronické karty uživatele. Podle informací, které nám sdělíte, se dá mírně předpokládat, které služby budete potřebovat. 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.

16) Půjčovna kompenzačních pomůcek

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

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. 108/20016 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) Užívání léků

- 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 uzamykatelné skříni v 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

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 vyhláskové 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) Stížnosti na službu

- Všichni uživatelé využívající službu mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb. Stížnosti mohou uživatelé podávat kterémukoli pracovníkovi organizace, kterého si vybere nebo písemnou stížnost vhodit do označené červené schránky „Stížnosti, dotazníky“ (umístěné na volně přístupném místě na chodbě OS). Schránka je 1x týdně kontrolována. Ostatní postupy v rámci stížností jsou dostupné na nástěnce OS, webu organizace, nebo vám je sdělíme osobně.

22) 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

23) Hodnocení pobytu

- Jako zpětná vazba k hodnocení pobytu slouží „Dotazníky pro uživatele a rodinné příslušníky“.
- Dotazníky jsou k dispozici u sociální pracovníce, vedoucí sociálních služeb a také volně na chodbě OS. Můžete je anonymně vyplnit a vhodit do červené schránky na chodbě OS „Stížnosti, dotazníky“. 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

- Za vyplnění moc děkujeme, i kritika je pro nás dobrou odezvou a možností, jak službu kontinuálně zlepšovat.

24) 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

25) Na koho se můžete obracet a s čím:

Sociální pracovnice (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
 - 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