

**PŘÍLOHA č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – Odlehčovací  
služby**

**PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO ODLEHČOVACÍ SLUŽBU**

**I. ZÁKLADNÍ INFORMACE**

**1. Poslání služby**

Posláním odlehčovací služby je poskytnout podporu a pomoc pečujícím osobám se zajištěním dočasné péče o jejich blízkého v případě, kdy potřebují čas ke svému odpočinku, dovolené a regeneraci sil, popř. tehdy, nejsou-li samy schopny zajistit náročnou péči o svého blízkého.

**2. Cíle služby**

- podpořit pečující osobu tím, že dočasně zajistíme péči o jejího blízkého tak, že u něho budeme rozvíjet, posilovat nebo alespoň udržovat jeho schopnosti a dovednosti;
- aktivně podporovat uživatele sociální služby a pomoci mu s návratem do domácího v prostředí v případě, kdy není schopen sám zůstat doma a dočasně potřebuje celodenní péči;

**3. Okruh osob, kterým je služba určena**

Odlehčovací služba je určena:

- uživatelům - osobám se zdravotním postižením nad 55 let věku a seniorům, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci a potřebují celodenně pomoc a podporu jiné osoby při zabezpečení svých životních a osobních potřeb.
- pečujícím osobám uživatelů, kterým poskytujeme odlehčovací službu v době, kdy pečujeme o jejich blízké.

Služba není určena:

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje neodkladnou nebo stálou ústavní péči ve zdravotnickém zařízení;
- osobám s poruchou autistického spektra;
- osobám trpícím závažným infekčním onemocněním;

#### **Poskytovatel neuzavře Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče v případě:**

- žádá-li osoba o jiný druh služby, než poskytovatel poskytuje;
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- zdravotní stav zájemce, který žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby;
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby.

#### **4. Zásady pro poskytování sociální služby**

- individuální přístup - každý uživatel je pro nás jedinečnou osobností s vlastními potřebami.
- zachování důstojnosti – k uživateli přistupujeme na základě rovnocenného partnerství, které se zakládá na stejné lidské důstojnosti každého člověka, a to bez ohledu na situaci, ve které se nachází.
- podpora samostatnosti a soběstačnosti - s ohledem na věk, zdravotní i jiná omezení uživatelů usilujeme o zachování jejich nezávislosti a co nejvyšší míry samostatnosti.
- respektování volby uživatele – snažíme se vytvářet podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, rozhodovat se sami s porozuměním důsledku svého rozhodnutí.
- flexibilita - snažíme se naše služby pružně přizpůsobovat potřebám uživatelů.
- odbornost, kvalita – vzděláváme se pro práci s uživateli, zvyšujeme své dovednosti a znalosti potřebné pro poskytování sociální služby.

#### **5. Poskytované služby**

- **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:** podporujeme uživatele a pomáháme při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru;

- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:** zajišťujeme pomoc při běžných úkonech osobní hygieny, pomoc s celkovou hygienou těla, pomoc při péči o vlasy a při použití WC;
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:** zajišťujeme 1x denně teplé jídlo, pomáháme při přípravě a podávání jídla a pití;
- **poskytnutí ubytování**
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** doprovázíme uživatele k lékaři, na úřady a instituce, popř. na jiná místa dle jejich potřeby;
- **sociálně terapeutické činnosti: činnosti,** jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob;
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí;
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: nácvik** a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

## 6. Rozsah a kapacita poskytované služby

Odlehčovací služba je poskytována 24 hod denně po dobu platnosti Smlouvy o poskytování služby sociální péče - Odlehčovací služby.

Kapacita: 14 míst

## II. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

### 1. Žádost o poskytování odlehčovací služby

- zájemce o službu (většinou pečující osoba, která pečuje o svého blízkého), který má zájem o poskytnutí odlehčovací služby, podá písemnou žádost o poskytnutí služby.
- žádost se vyplňuje na předepsaném tiskopise a obsahuje základní informace o budoucím uživateli – jeho osobní údaje, kontakt na ošetřujícího lékaře, údaje o kontaktní osobě, vyjádření lékaře ke zdravotnímu stavu budoucího uživatele odlehčovací služby.
- žádost o sociální službu musí být budoucím uživatelem služby podepsána. V případě, že budoucí uživatel není schopen žádost podepsat, je povinen o tom doložit lékařské osvědčení.
- žádost je možno podat osobně v sídle poskytovatele nebo zaslat prostřednictvím České pošty na adresu, Česká 320, Kopřivnice.

## **2. Způsob poskytování odlehčovací služby**

- odlehčovací služba je poskytována celodenně uživatelům sociální služby.
- odlehčovací služba je poskytována pracovníky v přímé péči v zařízení poskytovatele, tzv. Domovince, v Kopřivnici, na ul. Česká 320.
- na základě písemné žádosti a po provedeném sociálním šetření je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mezi budoucím uživatelem o službu a poskytovatelem uzavřena písemná Smlouva o poskytování služby sociální péče - Odlehčovací služby (dále jen Smlouva).
- ve Smlouvě je vymezen rozsah a frekvence jednotlivých úkonů a činností, ve kterých uživatel potřebuje pomoc a podporu.
- rozsah úkonů a činností je vymezen a konkretizován v plánu péče, který je součástí individuálního plánu uživatele.
- o poskytování služby vedou pracovníci poskytovatele písemné záznamy – Výkaz úkonů odlehčovací služby (výkaz), který obsahuje údaje o činnosti (den, kdy byl úkon poskytnut, druh úkonu, čas poskytování úkonů). Výkaz je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb.

## **3. Individuální plánování**

- s každým uživatelem sociální služby je sestaven tzv. individuální plán. Jedná se o dokument, který vymezuje směr, kterým se uživatel a pracovníci poskytovatele budou ubírat při poskytování služeb.
- každý individuální plán je vypracován na míru jednotlivému uživateli a je pro pracovníky poskytovatele závazný.
- účinnost individuálního plánu je stanovena na dobu pobytu uživatele. Individuální plán je v průběhu pobytu uživatele, přesahujícího jeden měsíc, nejméně dvakrát vyhodnocen. Za zpracování a vyhodnocení individuálního plánu je zodpovědný klíčový pracovník.
- klíčový pracovník je pracovník, který se podílí na individuálním plánování a na kterého se může uživatel obrátit v případě, kdy potřebuje řešit záležitosti týkající se sociální služby. Uživatel je se svým klíčovým pracovníkem seznámen při zahájení poskytování služby. Uživatel má právo na změnu klíčového pracovníka.

## **4. Důvody pro prodloužení smlouvy**

- Smlouva na pobytovou formu odlehčovací služby je uzavírána na dobu, kterou si uživatel sám zvolí, nejdéle však na dobu 3 měsíců po sobě jdoucích.

- po ukončení poskytování služby, které trvalo tři měsíce bez přerušení, může uživatel o službu požádat znovu, a to nejdříve po uplynutí doby tří kalendářních měsíců.
- důvodem pro prodloužení Smlouvy nad dobu stanovenou ve Smlouvě v článku IX. bodě 3. může být nenaplnění osobního cíle uživatele v případě, kdy:
  - a) rodinný pečovatel nemůže zajistit péči o svého příbuzného, protože se ocitl v mimořádné situaci, která mu v tom zabraňuje (např. náhlá nemoc, úraz pečovatele nebo jiné závažné okolnosti). Celková doba poskytování služby bez přerušení však nesmí překročit 3 po sobě jdoucí kalendářní měsíce.
- důvodem pro prodloužení Smlouvy ve výjimečném případě nad dobu stanovenou ve Smlouvě v článku IX. bodě 4. a 7. může být situace, kdy:
  - a) rodinný pečovatel, který pečoval o svého blízkého v domácím prostředí, není schopen zajistit péči z důvodu své nemoci nebo jiné vážné okolnosti (např. nemoc jiného blízkého, úmrtí v rodině).

## 5. Stravování

- strava je zajištěna v rozsahu 1 teplého jídla denně (oběd). Uživatel má možnost vybrat si ze dvou druhů oběda.
- oběd je vydáván od 11.00 hod. Uživatelé mohou ke konzumaci oběda využít jídelnu, v rozmezí od 11. 00 do 12.00 hod nebo je jim oběd donášen přímo na pokoj. Strava se připravuje dle jídelního lístku, který je uživatelům k dispozici.
- snídaně, večeře a svačiny jsou připravovány z vlastních potravin uživatele a nejsou časově omezeny. Na požádání zajišťuje Poskytovatel nákupy potravin.
- oběd lze odhlásit a zpět přihlásit min. 1 den předem do 11.00 hod.

## 6. Nakupování

- uživatelům je možno zajistit nákupy potravin, osobních hygienických potřeb a léků.
- nákupy se provádějí na základě písemné objednávky předané pracovníkům poskytovatele, nejméně 1 den předem.
- uživatelé mohou poskytnout finanční zálohu na nákupy určenému pracovníkovi.
- zajišťuje-li nákupy potravin, osobních hygienických potřeb a léků (dále jen pomůcek) uživateli osoba blízká, je pro případ pozdního doručení pomůcek uživatel povinen mít u sebe finanční hotovost. V případě, že osoba blízká

nedodá pomůcky včas a uživatel je nezbytně potřebuje, jsou mu nakoupeny bez ohledu na to, kdy je osoba blízká doručí.

- nákupy se provádí pouze v obchodní síti města Kopřivnice.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatelům jsou zajištěna práva vyplývající z Listiny základních lidských práv a svobod – např.: právo na osobní svobodu, zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti, právo ochrany svého jména, soukromých listin, majetku, ochrany před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života, právo svobody pohybu a pobytu, svobodu myšlení, svědomí, právo na informace, právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců, právo na ochranu zdraví ...a další politická, hospodářská, kulturní a sociální práva zakotvená v zákonech ČR, mezinárodních úmluvách, smlouvách a dohodách nebo rozhodnutích soudu či správních orgánů.

#### 1. Práva uživatelů

##### Právo na osobní svobodu a volný pohyb

- uživatel má právo domluvit si takovou dobu pro uskutečňování služeb, která mu vyhovuje, kdy nechce být rušen apod. Uživatel má právo pohybovat se ve veřejných prostorách zařízení.

##### Právo na soukromí

- uživatel má právo na soukromí. Poskytovatel se snaží o zajištění maximálně možné míry soukromí uživatele v bytové jednotce použitím vertikální žaluzie. Přestože pracovníci poskytovatele mají klíče od Domovinky, je respektován vstup na výzvu po zaklepaní.

##### Právo na slušné a důstojné jednání a zacházení

- uživatel má právo na slušné a důstojné jednání a zacházení ze strany pracovníků poskytovatele. Vztah mezi pracovníky poskytovatele a uživatelem je založen na vzájemné úctě, respektu a důvěře.

##### Právo na ochranu osobních údajů

- osobní údaje uživatele jsou zpracovávány jen v souvislosti s poskytováním sociální služby. Přístup k těmto informacím mají pouze pracovníci, kteří s nimi pracují v rámci svých pracovních úkolů.

##### Právo sám si zvolit rozsah poskytovaných služeb

- uživatel má právo zvolit si rozsah služeb, pomoci a podpory, které mu budou v rámci sociální služby poskytovány.

##### Právo navrhopvat změny v poskytování sociální služby

- uživatel má právo navrhnout změny v poskytování sociální služby dle svých individuálních potřeb, svého zdravotního stavu a sociální situace.

Právo kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace

- uživatel má právo nahlédnout do své složky s dokumentací, kterou o něm poskytovatel vede.

Právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů

- Uživatel má právo odstoupit od smlouvy o poskytování sociální služby.

Právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací

- uživatel má právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací, závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky poskytovatele.

Právo na vlastní názor, projev vlastní vůle, přiměřené riziko

- uživatel má právo rozhodovat o svých záležitostech sám.

Právo na podnět, připomínku nebo stížnost ve vztahu k poskytování sociální služby či ke konkrétním pracovníkům

- uživatel má právo kdykoliv vznést podnět, připomínku nebo stížnost k poskytované sociální službě. S postupem při uplatňování a vyřizování stížností je uživatel seznámen při uzavírání smlouvy.

Právo na poskytnutí sociálního poradenství

- uživatel má právo na sociální poradenství při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Právo na změnu klíčového pracovníka

- uživatel má právo znát, kdo je jeho klíčovým pracovníkem. Uživatel má právo změnit svého klíčového pracovníka.

## 2. Povinnosti uživatelů

- uživatel respektuje základní lidská práva pracovníků poskytovatele.
- uživatel respektuje právo poskytovatele na střídání pracovníků v rámci zajištění provozu, v případě čerpání řádných dovolených nebo při nemoci pracovníků.
- uživatel hradí provedené sociální služby na základě předloženého výkazu.
- uživatel oznamuje poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby.
- uživatel je povinen dodržovat jednotlivá ustanovení uzavřené Smlouvy.

## IV. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- poskytovatel zajišťuje poskytování služby v souladu s platnými právními normami.

- poskytovatel řádně a pravdivě eviduje provedené úkony sociální služby, zaznamenává změnu rozsahu služeb.
- pracovníci poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu uživatele, sociálních podmínkách a poměrech v rodině a to i po ukončení pracovního poměru.
- poskytovatel písemně informuje uživatele o změnách v poskytování sociální služby.
- poskytovatel pravidelně plánuje a hodnotí práci s uživatelem.
- poskytovatel respektuje základní lidská a občanská práva uživatelů a vytváří podmínky k naplnění těchto práv, zamezuje střetům zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele.
- uživatel respektuje právo pracovníka poskytovatele neposkytnout sociální službu v případě problematického chování uživatele, které vede k ohrožení bezpečnosti pracovníka, ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí.

## V. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZE STRANY POSKYTOVATELE

- uživatel je povinen respektovat lidskou důstojnost pracovníků poskytovatele a svým jednáním a chováním nenarušovat soužití s ostatními uživateli.
- poskytovatel může jednostranně ukončit pobyt uživatele v případě, kdy dochází z jeho strany ke snižování důstojnosti pracovníků poskytovatele nebo ostatních uživatelů nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí v případě, kdy:
  - a) uživatel je slovně agresivní - slovní útoky na pracovníky nebo na ostatní uživatele (urážky, nadávky, zesměšňování, vyhrožování, zastrasování), užití vulgarity vůči pracovníkům nebo ostatním uživatelům;
  - b) uživatel omezuje práva ostatních uživatelů - např. uživatel nerespektuje základních hygienické normy;
  - c) uživatel fyzicky napadne pracovníka poskytovatele nebo jiného uživatele způsobem, který lze považovat za projev agresivity (ohrožování nebezpečnými předměty, bití);
- každé výše popsané chování uživatele je pracovníky poskytovatele písemně zaznamenáno. V případě, že nedojde k odstranění závadného stavu, postupuje poskytovatel následovně:

Ad a) Uživatel je ústně vyzván k odstranění závadného stavu pracovníkem poskytovatele. O ústním projednání je proveden záznam. Při třetím písemném zápisu o slovní agresivitě uživatele následuje ústní projednání s vedoucím pracovníkem, uživatel obdrží písemný zápis z jednání s poučením o následcích neodstranění závadného stavu, včetně upozornění na možnost ukončení Smlouvy



a poskytování sociální služby;

Ad b) Uživatel je ústně vyzván k odstranění závadného stavu pracovníkem poskytovatele. O ústním projednání je proveden záznam. Při třetím písemném zápisu o omezení práv ostatních uživatelů následuje ústní projednání s vedoucím pracovníkem, uživatel obdrží písemný zápis z jednání s poučením o následcích neodstranění závadného stavu, včetně upozornění na možnost ukončení Smlouvy a poskytování sociální služby;

Ad c) Při fyzickém napadení pracovníka poskytovatele nebo jiného uživatele může být Smlouva ukončena ihned.

## VI. ZPŮSOBY ÚHRADY POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

- každý uživatel sociální služby obdrží doklad s vyúčtováním dané služby. Na každém dokladu má uživatel uvedeno svého jméno, osobní číslo, rozpis a výše úhrady za poskytnuté sociální služby.

Platba dokladem

- doklad s vyúčtováním lze v hotovosti zaplatit na pobočce Komerční banky.

Platba složenkou

- na základě dokladu s vyúčtováním vyplníte složenku typu A. Při vyplnění složenky je variabilním symbolem osobní číslo uživatele. Osobní číslo se nachází na dokladu před jménem uživatele.

Platba přes účet

- v případě platby přes účet je variabilním symbolem osobní číslo, které se nachází před jménem uživatele. Číslo účtu: **86-6487420257/0100**.

Povolení inkasa

- při vyřízení povolení inkasa v bankovním ústavě uživatele, ve prospěch Střediska sociálních služeb města Kopřivnice, p. o, číslo účtu: **86-6487420257/0100, je uživatel povinen doložit potvrzení o povolení inkasa.**

## VII. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ KONTAKTNÍM OSOBÁM

- všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatelů, kterým je sociální služba poskytována a to i po ukončení pracovního poměru v organizaci.
- kontaktní osoba je osoba blízká uživateli – rodinný příslušník, opatrovník, přítel, známý.
- uživatel podpisem Žádosti dává písemné svolení s informováním kontaktní osoby ve stanovených situacích:

- náhlá změna zdravotního stavu uživatele nebo je-li uživatel náhle hospitalizován a není schopen (např. z důvodu dezorientace, neschopnosti komunikovat) vyjádřit svou vůli informovat o svém stavu kontaktní osobu;
- v případě, že se uživatel nezdržuje na Domovince a pracovníkům není známo, kde se uživatel nachází;
- úmrtí uživatele.

## **VIII. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- podepsáním smlouvy o poskytování služby sociální péče dává uživatel souhlas se zpracováním osobních údajů.
- ve spisové dokumentaci uživatele jsou shromažďovány osobní údaje uživatele - jeho jméno, příjmení, datum narození, adresa. Další informace, které poskytovatel shromažďuje, jsou: telefon uživatele, jméno kontaktní osoby a její telefon, jméno ošetřujícího lékaře a dále údaje charakterizující sociální a rodinnou situaci uživatele.
- uživatel má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kterou o něm poskytovatel vede.
- uživatel může svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv písemně odvolat.

## **IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- tato Pravidla poskytovatele pro odlehčovací službu (dále jen Pravidla) jsou závazná pro všechny pracovníky i uživatele odlehčovací služby.
- tato Pravidla nahrazují a ruší platnost veškerých předchozích verzí tohoto dokumentu.
- platnost a účinnost těchto Pravidel začíná dnem 1. 3. 2023.