Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p. o.
Česká 320/29 c, 742 21 Kopřivnice, IČO: 60798891

PŘÍLOHA č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – Odlehčovací služby (dále jen „smlouva“)

PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO ODLEHČOVACÍ SLUŽBU (dále jen „pravidla“)

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

1. Poslání služby

Posláním odlehčovací služby Střediska sociálních služeb města Kopřivnice, p.o. (dále jen „poskytovatel“) je poskytnout podporu a pomoc pečujícím osobám při zajištění dočasné péče o jejich blízkého. Služba umožňuje pečujícím využít čas k odpočinku, dovolené či regeneraci sil, případně v situacích, kdy sami nemohou zajistit potřebnou 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

Osobám se zdravotním postižením ve věku nad 55 let a seniorům, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci a potřebují celodenně pomoc a podporu jiné osoby při zabezpečení svých životních a osobních potřeb (dále jen „uživatel“);
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 než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže 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 zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:** podporujeme uživatele a pomáháme při podávání jídla a pití, při užívání doplňků stravy, pomáháme při oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, při použití kompenzační pomůcky, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, při orientačním sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí.
- **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, pomoc při drobných porušení kůže, která nejsou komplikovaná, pomoc a podpora při použití WC, pomoc při vypouštění a výměně sběrného sáčku na moč.

- **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:** zajišťujeme 1x denně teplé jídlo, pomáháme při přípravě a podávání jídla a pití.
- **Poskytnutí ubytování:** dočasné ubytování v šesti dvoulůžkových a dvou jednolůžkových pokojích.
- **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.
- **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:** dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

(podrobněji viz Pracovní postup pro jednotlivé úkony odlehčovací služby)

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně sociálním pracovníkem, popř. také pracovníky v sociálních službách. Základní sociální poradenství zahrnuje rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob při zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

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 odlehčovací služby: 14 míst

II. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Žádost o poskytování odlehčovací služby (dále jen „žádost“):

- 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 320/29c, 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, ul. Česká 320/29c, v Kopřivnici;
- 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 individuálním plánu péče uživatele;
- jednotlivé úkony poskytnuté uživateli jsou zaznamenávány pomocí čtecího zařízení a čipů, které přesně zaznamenají čas provedení úkonu, záznamy ze čtecích zařízení jsou podkladem pro měsíční vyučování odlehčovací služby.

3. Individuální plánování:

- s každým uživatelem sociální služby je sestaven tzv. individuální plán péče, jedná se o dokument, který vymezuje směr, kterým se uživatel a pracovníci poskytovatele budou ubírat při poskytování služeb;

- každý individuální plán péče je vypracován na míru jednotlivému uživateli a je pro zaměstnance poskytovatele závazný;
- účinnost individuálního plánu péče je stanovena na dobu pobytu uživatele, individuální plán péče je v průběhu pobytu uživatele, přesahujícího jeden měsíc, nejméně jednou vyhodnocen, za zpracování a vyhodnocení individuálního plánu péče je zodpovědný klíčový pracovník;
- klíčový pracovník je zaměstnanec, 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 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 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 do 12.00 hod. Uživatelé mohou ke konzumaci oběda využít jídelnu nebo je jim oběd donášen přímo na pokoj. Strava se zprostředkuje 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 14.00 hod.
- Obědy jsou zajišťovány externím dodavatelem – fa ERKA CATERING s.r.o. (poliklinika Therapón 98, Kopřivnice).

6. Nákupy

- Uživatelům je možno zajistit nákupy potravin, osobních hygienických potřeb a léků.
- Nákupy se provádějí na základě písemné objednávky předané zaměstnancům poskytovatele, nejméně 1 den předem.
- Uživatelé mohou poskytnout finanční zálohu na nákupy určenému zaměstnanci.
- 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 provádějí 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 zasahování 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, života aj. 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 závěsů mezi lůžky. Přestože mají zaměstnanci poskytovatele klíče od Domovinky, vstupují do pokoje pouze po zaklepání a vyzvání.

- Právo na slušné a důstojné jednání a zacházení

Uživatel má právo na slušné a důstojné jednání a zacházení ze strany zaměstnanců poskytovatele. Vztah mezi zaměstnanci 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 navrhovat změny v poskytování sociální služby

Uživatel má právo navrhovat 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 zaměstnance 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 zaměstnancům

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 zaměstnanců poskytovatele.
- Uživatel respektuje právo poskytovatele na střídání zaměstnanců v rámci zajištění provozu, v případě čerpání řádných dovolených nebo při nemoci zaměstnanců.
- 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.
- Uživatel respektuje právo zaměstnance poskytovatele neposkytnout sociální službu v případě problematického chování uživatele, které vede k ohrožení bezpečnosti zaměstnance, ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí

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.
- Zaměstnanci 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.

V. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZE STRANY POSKYTOVATELE

- Uživatel je povinen respektovat lidskou důstojnost zaměstnanců poskytovatele a svým jednáním a chováním nenarušovat soužití s ostatními uživateli.
- Poskytovatel může jednostranně ukončit poskytování odlehčovací služby uživateli v případě, kdy dochází z jeho strany opakovaně k nevhodnému chování vůči zaměstnanci poskytovatele, které zakládá možnost ukončení smlouvy.
- Specifikace chování uživatele, které může být důvodem pro vypovězení smlouvy

a) uživatel fyzicky napadne zaměstnance poskytovatele;
b) uživatel sexuálně obtěžuje zaměstnance – verbální, neverbální nebo fyzické jednání sexuální povahy.

- každé výše popsané chování uživatele je zaměstnanci poskytovatele písemně zaznamenáno. V případě, že nedojde k odstranění závadného stavu, postupuje poskytovatel následovně:

Ad a) Při fyzickém napadení pracovníka poskytovatele nebo jiného uživatele může být smlouva ukončena ihned.

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

VI. ZPŮSOBY ÚHRADY POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

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

Platba složenkou:

- na základě faktury lze vyplnit složenku typu A. Při vyplnění složenky je variabilním symbolem osobní číslo uživatele. Osobní číslo se nachází na dokladu před jménem uživatele

Platba bankovním převodem:

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

Povolení inkasa:

- při vyřízení povolení inkasa v bankovním ústavu 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 zaměstnanci 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, která vyžaduje přivolání lékaře;
  - nebo je-li uživatel náhle hospitalizován a není schopen (např. z důvodu dezorientace, neschopnosti komunikovat) vyjádřit svou vůli informovat o svém stavu kontaktní osobu;
- Podpisem smlouvy dává uživatel souhlas s předáváním informací kontaktní osobě ve stanovených situacích:
  - v případě, že se uživatel nezdržuje na Domovince a zaměstnancům 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 jsou závazná pro všechny zaměstnance i uživatele odlehčovací služby.
- Tato pravidla nahrazují a ruší platnost veškerých předchozích verzí tohoto dokumentu.
- Platnost a účinnost těchto pravidel začíná dnem 15.10.2026.