

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ POBYTOVÉ SLUŽBY

Poskytovatel:

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace
Stará cesta 125/4
711 00 Ostrava Hrušov
IČO: 10858083

Kontakty:

Ředitelka: Ing. Jiřina Halamčáková

Tel.: +420 555 131 620, +420 724 676 258, E-mail: jhalamcakova@ssso.cz

Vedoucí oddělení odlehčovací pobytové a pečovatelské služby: Mgr. Darina Kolková

Tel.: 596 245 502, +420 602 369 430, E-mail: dkolkova@ssso.cz

Sociální pracovník:

Tel.: 596 613 711, +420 725 567 937, E-mail: ops@ssso.cz

Popis poskytované služby

Příspěvková organizace Sociální služby Slezská Ostrava nabízí, seniorům a osobám se zdravotním postižením, odlehčovací pobytovou službu dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba je zajišťována na oddělení odlehčovací pobytové služby v DPS Hladnovská 119, Ostrava Muglinov, v rozsahu základních činností dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Poskytovanou službou se snažíme uživatelům pomoci řešit jejich nepříznivou sociální situaci způsobenou buď dlouhodobými závažnými zdravotními obtížemi nebo neočekávaným zhoršením zdravotního stavu, nabídnout jim na přechodnou dobu kvalitní a důstojné prostředí a pomoc, za účelem odlehčení pečujícím osobám.

Služba je určena seniorům a osobám se zdravotním postižením v rámci Moravskoslezského kraje.

Poskytování služby je zajišťováno zaměstnanci oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu. Uživatelům nabízíme ubytování, pravidelnou stravu a pitný režim, zajištění potřebných úkonů poskytovaných odlehčovací pobytovou službou, zájmovou a aktivizační činností, nácvik motoriky, drobnou pomoc při rehabilitaci a další činnosti.

Provoz odlehčovací pobytové služby je zabezpečován dle písemně stanovených pravidel a v souladu s hygienickými předpisy (materiální vybavení a provozní podmínky jsou přizpůsobené předepsaným normám, je stanoven postup zaměstnanců při přípravě a výdeji jídla, provozní řád, sanitární řád a metodické postupy pro provádění úkonů odlehčovací pobytové služby). Uživatelé i pečující osoby mají právo se na požádání s těmito písemnými dokumenty seznámit a nahlížet do nich.

Poslání

Posláním odlehčovací pobytové služby je podpora pečujících osob tím, že na předem stanovenou dobu, poskytne profesionální a důstojnou pomoc a péči, jejich blízkým seniorům a osobám se zdravotním postižením, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci z důvodu překážek, které snižují jejich soběstačnost a nemohou tak již zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí. Poskytovaná péče je uživatelům nabízena na přechodnou dobu v situacích, kdy nemůže být péče zabezpečena ze strany pečující osoby (dovolená, lázeňský pobyt, hospitalizace v nemocnici, výkon pracovní činnosti atd.). Součástí poskytování služby je poskytování základního sociálního poradenství zájemcům o službu a uživatelům a také jejich rodinám a blízkým.

Cílová skupina

Odlehčovací pobytová služba je určena seniorům a dospělým osobám se zdravotním postižením, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí a kteří nemohou z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení zůstat sami ve svém domácím prostředí bez pomoci jiné fyzické osoby ani za předpokladu zajištění terénních sociálních služeb.

Službu nemůžeme poskytnout osobám, které mají těžké psychické postižení nebo demenci, jejichž potřeby nejsme schopni v našem zařízení naplnit. (Jedná se zejména o chodící a pohyblivé osoby s demencí či jinou poruchou vyžadující nepřetržitý dohled personálu, jimž z důvodu charakteru služby nejsme schopni zajistit bezpečí a potřebnou péči).

Poskytnutí služby se dle §36 vyhlášky č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách vylučuje u osob:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- které nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
- které by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovaly kolektivní soužití

Cíle odlehčovací pobytové služby

- odlehčit pečujícím fyzickým osobám a poskytnout jim prostor pro nezbytný odpočinek či řešení neodkladných osobních záležitostí
- zabezpečit potřebnou péči uživateli po nezbytnou dobu, kdy nemůže být pro různé překážky zajištěna ze strany pečující osoby v domácím prostředí (pro nemoc, pobyt v nemocnici, lánžích, dovolená, výkon pracovní činnosti atd.)

Principy poskytování odlehčovací pobytové služby

- 1) **Respektování volby uživatele** – odlehčovací pobytovou službu poskytujeme na základě vlastního rozhodnutí uživatele, v souladu s vnitřními pravidly oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby.
- 2) **Dodržování práv uživatele** – respektujeme a podporujeme individualitu, práva a odpovědnost uživatele služby.
- 3) **Naplňování cílů odlehčovací pobytové služby a cílů uživatelů** – službu poskytujeme tak, aby docházelo jak k naplňování cílů služby samotné, tak také k naplňování osobních cílů uživatelů služby
- 4) **Individuální přístup** – dbáme na individuální přístup ke každému, a to od počátku jednání, plánování služby, až k individuálnímu poskytování služeb pracovníkem v sociálních službách.
- 5) **Zaměření na všechny stránky osobnosti** – na uživatele služby pohlížíme komplexně, podporujeme jeho dovednosti a schopnosti (zaměření na jeho celistvost).
- 6) **Individuální plánování služby** – odlehčovací pobytovou službu poskytujeme dle individuálních potřeb uživatele a v souladu s vnitřními předpisy pro poskytování odlehčovací pobytové služby.
- 7) **Spolupráce s institucemi, organizacemi a ostatními osobami** – poskytování odlehčovací pobytové služby je založeno na vzájemné spolupráci mezi námi a uživatelem, lékařem, rodinou a dalšími účastníky.
- 8) **Jasná pravidla** – odlehčovací pobytovou službu poskytujeme v souladu se standardy kvality sociálních služeb tak, aby vzbuzovala důvěryhodnost a dosahovala úroveň profesionální péče (profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků). Jsou stanovena jasná pravidla pro uživatele a poskytovatele.
- 9) **Diskrétnost** – zaměstnanci jsou povinni zachovávat důvěrnost sdělení uživatelů, dbát na ochranu osobních údajů a dalších získaných informací o uživateli služby.

Místo a doba poskytování OPS, materiální a technické zabezpečení

Odlehčovací pobytová služba se poskytuje na oddělení odlehčovací pobytové služby v DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava - Muglinov. Služba je poskytována 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu. Služba se sjednává dle potřeby žadatele, maximálně však na dobu 3 kalendářních měsíců. V odůvodněných případech je možné dobu pobytu prodloužit.

Provozní doba odlehčovací pobytové služby

Nepřetržitý provoz:

Pondělí - pátek:	ranní směna	od 06.00 hodin do 14.00 hodin
	odpolední směna	od 14.00 hodin do 22.00 hodin
	noční směna	od 22.00 hodin do 06.00 hodin
So, Ne, ve svátek:	ranní směna	od 06.00 hodin do 18.00 hodin
	odpolední směna	od 18.00 hodin do 06.00 hodin

Kapacita odlehčovací pobytové služby

14 lůžek

Materiální a technické zabezpečení

Odlehčovací pobytová služba je poskytována v objektu DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava – Muglinov, v prvním patře budovy. Sídlo Odlehčovací pobytové služby je dostupné místní hromadnou dopravou ze zastávky Ostrava – Mexiko. Budova je ve vlastnictví Statutárního města Ostravy a je svěřena příspěvkové organizaci Sociální služby Slezská Ostrava na základě smlouvy o výpůjčce prostor.

Na oddělení je uživatelům k dispozici **7 dvoulůžkových pokojů**. Ve dvou případech je jeden pokoj průchozí. Uživatelé mají na oddělení k dispozici 3 bezbariérová sociální zařízení vybavená sprchovými kouty, WC mísami a umyvadly. Do všech částí oddělení je zajištěn bezbariérový přístup, vše je upraveno a přizpůsobeno podmínkám stanoveným hygienickými právními předpisy.

Na oddělení je rovněž zpřístupněna společenská místnost určena pro výdej jídla a různorodou zájmovou a aktivizační činnost uživatelů.

Každý uživatel má na pokoji k dispozici polohovací lůžko, vlastní skříň, uzamykatelný noční stolek, polici s nočním osvětlením a další příslušenství. Lůžka jsou vybavena tzv. el. přivolávacím, který při užití přivolá okamžitou pomoc pracovníka v sociálních službách. Uživatelé mají k dispozici také přenosné signalizační zařízení – signalizační náramky. Na oddělení je možné rovněž využívat různé kompenzační pomůcky (chodítka, mechanický invalidní vozík, toaletní židle a další pomůcky) a polohovací pomůcky.

O přidělení konkrétního pokoje a lůžka se rozhoduje na základě dohody s přihlédnutím ke skutečnému zdravotnímu stavu uživatele v den nástupu. **V případě podstatné změny zdravotního stavu (zlepšení, zhoršení) si poskytovatel vyhrazuje právo po předchozím projednání s uživatelem změnit konkrétní místo jeho pobytu.**

Na oddělení odlehčovací pobytové služby je zákaz kouření. Uživatelé mohou kouřit v prostoru před budovou, eventuálně v altánku, který je umístěn v zahradě za budovou.

Vstup uživatele do odlehčovací pobytové služby, pravidla poskytování služby, výpověď smlouvy

Vstup uživatele do služby

Na základě telefonického, písemného či osobního dotazu žadatele či jeho rodinného příslušníka pověřený zaměstnanec oddělení předá základní informace týkající se poskytované odlehčovací pobytové služby. Sdělí informace o způsobu, průběhu a rozsahu poskytované péče, výši měsíčních úhrad, vymezení cílové skupiny uživatelů, kterým je služba určena a další nezbytné údaje.

V případě zájmu žadatele o námi poskytovanou službu je potřebné, aby byla na oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby podána vyplněná **Žádost o poskytnutí odlehčovací pobytové služby a Vyjádření lékaře o zdravotním stavu zájemce o**

odlehčovací pobytovou službu a Souhlas se shromažďováním, zpracováváním, archivováním a předáváním osobních a citlivých údajů třetím osobám (písemný souhlas k užívání osobních údajů pro potřeby služby).

Pro potřeby uzavření písemné smlouvy o poskytování odlehčovací pobytové služby žadatel umožní poskytovateli ověření potřebných údajů. Po ověření, zda žadatel spadá do cílové skupiny naší služby, které probíhá prostřednictvím sociálního šetření, se rozhodne o přijetí žadatele na odlehčovací pobytovou službu a uzavření smlouvy. V případě naplněné kapacity oddělení bude žádost zařazena do evidence žadatelů o poskytnutí odlehčovací pobytové služby. O jejím následném postupu v evidenci je žadatel průběžně informován. V případě, kdy žadatel nebude splňovat vymezené podmínky pro přijetí do zařízení, žádost se zamítne. O tomto kroku bude žadatel písemně informován.

Poskytování odlehčovací pobytové služby je zahájeno na základě smlouvy, která je uzavřena dle potřeby žadatele, maximálně však na dobu tří kalendářních měsíců. V odůvodněných případech může být smlouva následně prodloužena.

Odlehčovací pobytová služba je poskytována vždy v souladu s požadavky a **individuálními potřebami uživatelů**. Při sjednávání konkrétních úkonů a péče se klade důraz **na aktivní účast uživatelů a jejich zapojení do rozhodování**.

O uzavření smlouvy o poskytování odlehčovací pobytové služby mezi poskytovatelem a žadatelem rozhoduje na základě návrhu oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby ředitel příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava. Smlouva je vypracována ve trojím vyhotovení. Uzavřením smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby se z žadatele stává uživatel služby.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí této služby podle prováděcího právního předpisu
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Uzavření smlouvy se zájemcem, který není schopen samostatně jednat:

V případě, že žadatel ke své žádosti doloží Vyjádření lékaře, ve kterém je uvedeno, že není zdravotně způsobilý samostatně jednat ve věci uzavření smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a nemá zákonného zástupce (viz Podpurná opatření při narušení schopnosti zletilého právně jednat dle § 38 - § 65 zákona č. 89/2012, Sb.), sociální pracovník podá na oddělení sociální práce odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava podnět v podobě „Žádosti o zastoupení při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“. Na základě této žádosti provede sociální pracovnice oddělení sociální práce sociální šetření za účelem ověření, že žadatel skutečně není schopen samostatně jednat a nevyužívá žádné z výše uvedených forem podpurných opatření, a je možné, aby jej dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách při uzavírání smlouvy zastupoval obecní úřad s rozšířenou působností. Podpisem smluv je

pověřen vedoucí odboru sociálních věcí a podnět k podpisu smlouvy činí sociální pracovník oddělení sociální práce odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava.

Individuální plánování průběhu poskytování služby

Jedná se o důležitou součást poskytování služby, při které dochází k nastavení konkrétního rozsahu a průběhu poskytované služby. Individuální plánování průběhu poskytování odlehčovací pobytové služby probíhá od zahájení jednání se zájemcem o službu. Prvotní individuální plán, ve kterém jsou stanoveny osobní cíle uživatele, vyplývá ze sociálního šetření provedeného před uzavřením Smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby a sestavuje jej sociální pracovník ve spolupráci s uživatelem a klíčovým pracovníkem, popřípadě také za přispění blízkých uživatele. Na aktivní zapojení uživatele do plánování průběhu poskytování odlehčovací pobytové služby je kladen velký důraz. Každému uživateli je při vstupu do služby přidělen klíčový pracovník, který jej během celého průběhu služby doprovází, napomáhá mu stanovit jednotlivé kroky k dosažení osobního cíle a pomáhá mu s jejich následnou realizací.

Ukončení odlehčovací pobytové služby

Poskytování odlehčovací pobytové služby je ukončeno zánikem účinnosti smlouvy.

Účinnost smlouvy zaniká:

1. výpovědí
2. uplynutím sjednané doby
3. úmrtím uživatele

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí **5 kalendářních dní a** počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi poskytovateli.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel porušuje hrubým způsobem své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:
 1. nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby za dobu delší než 1 kalendářní měsíc, byl-li uživatel povinen platit úhradu podle čl. VI. Smlouvy
 2. zamlčení zdravotního stavu vylučující poskytování pobytových sociálních služeb.
- b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají ze Smlouvy nebo z Vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování odlehčovací pobytové služby dle čl. VII. Smlouvy.

Opětovným napomenutím se rozumí:

V případě porušování povinností bude uživatel postupně 2x ústně napomenut ze strany sociálního pracovníka a o tomto napomenutí bude evidován písemný záznam, se kterým bude uživatel srozuměn a bude mu také v písemné podobě předán. Současně s napomenutím budou uživateli sděleny důsledky jeho nežádoucího

jednání, tj. že takové jednání může vést k ukončení smlouvy o poskytování odlehčovací pobytové služby. Jestliže uživatel potřetí poruší povinnosti po předešlém opětovném napomenutí, bude to již důvod k vypovězení Smlouvy.

- c) zdravotní stav uživatele vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení.
- d) chování uživatele by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.
- e) jestliže dojde k naplnění stanoveného osobního cíle uživatele služby (odpadnutí důvodů poskytování odlehčovací pobytové služby).
- f) jestliže uživatel nespadá do cílové skupiny stanovené pro poskytování odlehčovací pobytové služby.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených ve článku VIII. odstavce (2) Smlouvy, činí **5 kalendářních dní** a počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi uživateli.

Úkony odlehčovací pobytové služby a výše úhrad

Výše úhrad za poskytování odlehčovací pobytové služby

Platba za všechny poskytnuté služby odlehčovací pobytovou službou zahrnuje platbu za poskytnuté ubytování, úkony péče a stravování. Při stanovení konkrétní výše úhrad uživatele postupujeme dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a dle platného a účinného sazebníku úhrad **schváleného ředitelkou organizace Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace**, dostupného na webových stránkách příspěvkové organizace www.sso.cz

1) Ubytování

V úhradě **za poskytnutí ubytování** je zahrnut úklid, praní, žehlení ložního a osobního prádla, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

2) Za úkony péče

Úhrada za úkony péče poskytnuté uživateli je vypočtena dle sazebníku úhrad (dostupného na webových stránkách příspěvkové organizace www.sso.cz) na základě záznamů o fakticky poskytnuté péči dle předchozí domluvy a požadavků uživatele.

3) Stravování

Uživatel služby si může zajistit vlastní stravu. V případě zájmu zajišťuje oddělení odlehčovací služby uživatelům **celodenní stravu** v rozsahu tří hlavních jídel a pitného režimu.

Rozsah odebrané stravy si může uživatel zvolit individuálně a výše stravného je účtována dle skutečně odebraného množství jídla.

Celodenní strava je zajišťována společností Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava – Muglinov, IČ: 70631808.

4) Fakultativní úkony

Kromě výše uvedených činností poskytujeme uživateli na jeho požádání následující fakultativní činnosti nad rámec základních činností:

- a) dohled nad užitím léků dle rozpisu ošetřujícího lékaře,
- b) zapůjčení tonometru + asistence,
- c) zapůjčení glukometru + asistence,
- d) asistence při měření glykemického profilu,
- e) doprava uživatele v rámci zajištění kontaktu se společenským prostředím.

Způsob vyřizování stížností

- Uživatel či jiná fyzická osoba má možnost podat stížnost ústně, písemně nebo anonymně (anonymní schránka je k dispozici na oddělení), o podané stížnosti je vždy proveden zápis s uvedením osoby, která stížnost podala, předmětem stížnosti, výsledkem šetření a uvedením přijatých opatření. V případě požadavku uživatele o zachování anonymity je vždy vyhověno.
- Stížnost může být podána rovněž nezávislému orgánu (Policie ČR, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor atd.).
- Stížnost na kvalitu a způsob poskytování odlehčovací pobytové služby vyřizuje vedoucí oddělení pečovatelské a odlehčovací pobytové služby. Stížnost se řeší bezodkladně, nejdéle do **28 dnů** ode dne, kdy byla doručena organizaci. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem ředitelky příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava. Důvody musí být stěžovateli dány na vědomí.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva i v případě, bylo – li zjištěno, že stížnost není oprávněná, a to s dodržением výše uvedených lhůt. Podala – li za uživatele stížnost jiná osoba, je o výsledku prošetření stížnosti informován ten, jehož jménem je stížnost podaná. V tomto případě jsou stěžovateli předány stručné informace z důvodu ochrany osobních údajů. Stěžovatel může ve stížnosti rovněž požádat o specifický druh předání informace o výsledku řešení stížnosti, informace v tomto případě budou poskytnuty tak, aby byla dodržena ochrana osobních údajů a osobnostních práv třetích osob. Není – li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má právo na prošetření způsobu vyřízení. Prošetření způsobu vyřízení stížnosti zajišťuje ředitelka příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.

- Při vyřizování stížností, návrhů a podnětů, které nesouvisí s kvalitou a způsobem poskytování sociálních služeb a stížností ze strany zaměstnanců na spolupracovníky či nadřízené se postupuje dle „Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.“

Adresy a tel. kontakty pro možnost podání stížností:

Mgr. Darina Kolková – vedoucí odlehčovací pobytové a pečovatelské služby
Dům s pečovatelskou službou
Hladnovská 757/119a
712 00 Ostrava Muglínov
Tel.: 596245502, +420 602 369 430
E mail: dkolkova@ssso.cz

Ing. Jiřina Halamčáková - ředitelka organizace Sociální služby Slezská Ostrava,
příspěvková organizace
Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace
Stará cesta 125/4
711 00 Ostrava
Tel.: 555 131 620, 724 676 258
E mail: jhalamcakova@ssso.cz

Další adresy:

Krajský úřad
Odbor sociálních věcí
28. října 117
702 00 Ostrava
posta@msk.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
info@helcom.cz

Popis realizace poskytování odlehčovací pobytové služby byl schválen dne 1. 3. 2024 ředitelkou příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava Ing. Jiřinou Halamčákovou.

