

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování terénní odlehčovací služby: **Pravidla pro poskytování terénní odlehčovací služby**

I. Základní informace

Cíle služby:

Terénní odlehčovací služba si klade za cíl profesionálně a zároveň citlivě zastoupit pečující osobu tak, aby si pečující osoba mohla odpočinout a měla dostatečný prostor na vyřízení všech svých záležitostí.

Cílem je tedy podpořit pečující osobu tak, aby byla schopna v péči o svého blízkého pokračovat a nedošlo k nežádoucímu stavu, kdy z důvodu vyčerpání nebo vyhoření pečující osoby, popřípadě zhoršením ekonomického nebo sociálního postavení této osoby (ztráta zaměstnání, ztráta známých, zájmů, snížení kvality života celé rodiny apod.), nemůže nadále pečovat o nemohoucího blízkého.

Dalším cílem poskytování služby je zvýšení kvality života uživatele.

Pokud je pečující osobě umožněno výše zmíněné, zároveň se zvyšuje šance uživatele na setrvání v domácím prostředí a je podporována prevence umístování pečovaných do ústavních zařízení.

Zásady poskytování služby:

Služby jsou poskytovány výhradně kvalifikovanými pracovníky dle zákona č. 108/2006 Sb. a jsou vždy poskytovány s ohledem na zachování důstojnosti uživatele. Služby jsou poskytovány všem bez ohledu na společenské postavení a vyznání, rasu, handicap, náboženství, pohlaví, původ, sexuální orientaci, věk a politickou příslušnost. Vždy budou chráněny práva a zájmy uživatele.

Při poskytování služby se vždy bere ohled na vlastní vůli uživatele a jeho svobodné rozhodnutí při řešení nepříznivé sociální situace a vždy se zohledňují potřeby a přání uživatele.

Při poskytování služby je vždy respektována lidská důstojnost a autonomie uživatelů, vždy je respektována uživatelova volba a podpora je individualizovaná – služby se přizpůsobují potřebám uživatele. Při poskytování služby se klade důraz na podporu uživatele v soběstačnosti a postupné budování nezávislosti klienta na službě.

Okruh osob

- Služba je určena občanům se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního nebo tělesného postižení; kteří jsou odkázáni na pomoc druhých při péči o sebe a o domácnost a nachází se v terminálním stádiu života.

Věkové kategorie uživatelů

- Osoby bez omezení věku.

Místní dostupnost

- Služba je poskytována uživatelům z Dačic a okolí, vzdáleného do 25 km od Dačic. Služba je poskytována pouze v Jihočeském kraji a dle podmínek dotačního programu.



Kapacita

- Okamžitá kapacita služby je 1 uživatel.

Časová dostupnost

- Služba je poskytována pondělí až pátek 8–14 hodin. Rozsah služby je s uživatelem nebo jeho zákonným zástupcem dojednáván individuálně.

II. Práva uživatele

- Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v odlehčovací službě vedena.
- Vědět, které osobní a citlivé údaje odlehčovací služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále pracuje.
- Měnit individuální zakázku a rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá se sociálním nebo klíčovým pracovníkem alespoň 1 dny předem.
- Vypovědět smlouvu o poskytování odlehčovací služby bez udání důvodů.
- Stěžovat si na odlehčovací službu, na poskytování odlehčovací služby, na činnost pracovníků a další záležitosti týkající se poskytování služby.
- Využívat odlehčovací službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu se základním prohlášením odlehčovací služby (s posláním, cílovou skupinou atd.).
- Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.

III. Povinnosti uživatele

- Poskytnout odlehčovací službě informace (z důvodu kvalitního zabezpečení služeb), které k poskytování služeb potřebuje: jméno a příjmení, datum a narození, adresa bydliště, číslo telefonu.
- Upozornit na případná rizika při plnění cíle spolupráce a vyjasnit případné zvláštní požadavky na poskytování odlehčovací služby.
- Nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něho nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost. Při změně zdravotního stavu uživatele, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelku upozornit a odlehčovací služba vstoupí v jednání s ošetřujícím lékařem uživatele, ohledně závažnosti onemocnění a zajištění bezpečnosti pracovníků.
- Nahlásit změnu bydliště, čísla telefonu apod. Veškeré změny se hlásí vedoucí odlehčovací služby na tel. čísle: 775 224 862 nebo klíčovému pracovníkovi.
- Zajistit pro výkon služby důstojné a bezpečné prostředí a podmínky (týká se i zajištění domácích zvířat), nekouřit v přítomnosti pečovatelky.
- Vytvořit podmínky pro vykonávání péče, které nejsou v rozporu s legislativními požadavky. V případě potřeby k ulehčení provádění úkonů opatřit kompenzační pomůcky – chodítko, polohovací lůžko, zvedák a jiné. Dále je uživatel povinen zajistit, aby se i další osoby v domácnosti chovaly přiměřeně a neztěžovali poskytování služeb nebo neohrožovaly pečovatelku.
- Poskytnout hygienické a úklidové prostředky k provádění sjednané služby.
- Dodržovat tato stanovená Pravidla pro poskytování odlehčovací služby.



- Poskytnout jméno a číslo telefonu kontaktní osoby, které má být sdělena zpráva o případném zhoršení zdravotního stavu uživatele, popřípadě jiné nepředvídatelné události.
- Je-li potřeba zajistit klíče pro vstup pečovatelky do domu nebo bytu uživatele, aby mohla být provedena domluvená péče (např. když je uživatel upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí uživatel nezbytný počet klíčů od dveří na vlastní náklady.
- Uživatel by měl odlehčovací službu seznámit s informacemi důležitými pro případné řešení havarijních situací – uvést, kde se v domácnosti uživatele nacházejí: hlavní uzávěr plynu, hlavní uzávěr vody, hlavní vypínač elektrické energie.
- Uživatel si nemůže vymíňovat pečovatelku, jež mu bude poskytovat službu. Pečovatelky se střídají.
- Uživatel musí poskytnout informaci o míře soběstačnosti při zvládnutí péče o vlastní osobu a o domácnost.
- Uživatel by měl poskytnout informaci o rizicích spojených se zdravotním stavem, aby pracovníci dopředu věděli, na co si dát pozor při poskytování služby (diabetes, pohyblivost uživatele – závislost na používání kompenzačních pomůcek, kardiovaskulární onemocnění, inkontinence, poruchy paměti, sluchu a zrak...). Informaci o bytových podmínkách a sociálních poměrech (havarijní stavy v bytě, spolupráce dalších pečujících, neshody v rodině, pes či jiné zvíře v domácnosti apod.) - pouze v rozsahu vyjádření uživatele, tak jak uživatel pokládá za nutné poskytovatele s touto skutečností seznámit.
- Uživatel by měl umožnit vedoucí odlehčovací služby kontrolu prováděné služby.

IV. Pravidla vyřizování stížností

Každý uživatel, pracovník organizace, ale také širší veřejnost má právo si stěžovat. Uživatel je informován o tom kde, jak a na koho si může stěžovat, již při jednání se zájemcem o službu.

Na pracovníky společnosti je možné stěžovat si paní jednatelce společnosti Mgr. Martě Šaboukové na mailu marta@dp-dacice.cz, nebo na telefonním čísle +420 775 224 862.

Postup při vyřizování stížnosti

- pokud to lze, stížnost se pracovník pokusí vyřešit hned na místě. Vedoucí pracovník / jednatelka stížnost prošetří jak s uživatelem, tak s pracovníkem, popřípadě s dalšími zúčastněnými osobami.

Vždy se provede záznam o vyřízení stížnosti, ve kterém jsou zaznamenány zejména tyto informace:

- datum a hodinu podání stížnosti,
- označení toho, kdo stížnost podává,
- označení, v jakém vztahu je osoba, která stížnost podává k poskytovateli, popřípadě další osoby, kterých se stížnost týká,
- obsah stížnosti,
- jakou formu nápravy podávající očekává,
- řešení stížnosti a provedená opatření,
- vyjádření, zda je podávající spokojen s opatřením,
- datum uzavření stížnosti,



- datum předání závěru stěžovateli a podpisy zúčastněných osob.

Zásady při vyřizování stížnosti

- diskrétnost – všichni zúčastnění jsou vázáni mlčenlivostí, osoby se vyjadřují beze svědků
- bezpečí – člověk má právo si stěžovat bez jakéhokoliv následného znevýhodnění
- objektivita – člověk, který stížnost vyřizuje, musí být v nezávislé pozici
- podpora – musí být poskytnuta všem zúčastněným stranám

Každá stížnost je probrána vždy na nejbližší poradě. Probere se s celým týmem, hledají se možná řešení a způsoby, jak stížnostem předcházet.

Lhůty pro vyřízení stížnosti

Stížnost vyřizuje sociální pracovník neprodleně poté, co se ke stížnosti vyjádří všechny zúčastněné strany. Pokud byl pořízen záznam o stížnosti, musí stěžovatel dostat písemné vyjádření. Písemné vyjádření musí stěžovatel obdržet ve lhůtě nejdéle do 30 dnů od podání stížnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen s řešením stížnosti organizace, může se obrátit na nezávislé orgány:

Krajský úřad Jihočeského kraje, Odbor sociálních věcí

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
Tel: +420 386 720 111,
E-podatelna: posta@kraj-jihocesky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 3128 01 Praha 2,
Tel: +420 221 921 111

Veřejný ochránce práv,

Údolní 39, Brno, 602 00,
Tel: +420 542 542 888,
E-mail: podatelna@ochrance.cz

V. Řešení nouzových a havarijních situací

V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník odlehčovací služby z důvodu podezření, že by mohlo být ohroženo uživatelské zdraví nebo život, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou

škodou na bytovém zařízení a je proto v uživatelském zájmu oznámit pečovatelce nebo sociálnímu pracovníkovi (telefonicky, v kanceláři) svou nepřítomnost a domluvenou péči včas ohlásit.

V případě zalomeného klíče v zámku se v první řadě pokusí pracovník dozvonit na uživatele. Pokud je to nemožné, zavolá uživatele, popřípadě rodinným příslušníkům a poté je oprávněn zavolat hasiče.

V případě, kdy v odlehčovací službě nastane náhlý nedostatek pracovníků (např. z důvodu náhlého onemocnění), je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku.



Antonínká 85
380 01 Dačice



+ 420 607 820 390
IČO: 29089782



www.moje-sestra.cz
sestra@dp-dacice.cz

Pokud nastane situace, kdy pracovník nestihne přijít na provedení péče k uživateli v domluvený čas (např. zdržení na rozvozové trase z důvodu nehody apod.), neprodleně informuje uživatele a domluví si s ním náhradní termín.

Pokud dojde v domácnosti k mimořádné události (požár, únik plynu a podobně), zavolá pracovník integrovaný záchranný systém a pokusí se zajistit bezpečnost všech osob tak, aby nebyla ohrožena jeho vlastní bezpečnost.

V případě, že dojde během služby u uživatele ke zhoršení jeho zdravotního stavu nebo ke zranění, pracovník v první řadě poskytne uživateli první pomoc a pokud to vyžaduje situace, kontaktuje složky integrovaného záchranného systému.

Pokud pracovník přijde k uživateli, který nejeví známky života, pracovník bezodkladně zavolá Zdravotnickou záchrannou službu 155. Popíše situaci a nahlásí, že uživatel nejeví známky života.

Podrobný postup řešení nouzových situací je k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka společnosti.

VI. Práva poskytovatele a jeho pracovníků

- **Neposkytnout službu, je-li ohrožena bezpečnost a zdraví pečujícího personálu, mimo jiné v případě:**
 - pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče uživatele, při viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky
 - pokud uživatel v prostorách provádění úkonů chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit na zdraví pečující personál, je uživatel povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto uživatel nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.
 - V případě, že se uživatel nebo uživatelovi blízcí, popř. další osoby žijící v jedné domácnosti s uživatelem k pracovníkovi chovají hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník bude cítit jednáním uživatele nebo jeho blízkých ohrožen.
- **Pracovník má právo odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.**
- **Poskytovatel má právo měnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálá situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.)**

