

Vnitřní pravidla služby

Veřejný závazek

Naším posláním je zajistit osobám se sníženou soběstačností podporu, pomoc a laskavou péči. Poskytnutím pobytové odlehčovací této služby chceme také pomoci zajistit rodině, případně jiným pečujícím osobám nezbytný odpočinek k regeneraci sil.

Pobytová odlehčovací služba je poskytována podle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 10 vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení.

Naším cílem je respektování individuálních potřeb klienta, z nichž vycházíme při nastavení konkrétní podpory a pomoci. Naplňování potřeb žadatele sledujeme prostřednictvím stanovených osobních cílů v individuálním plánu péče.

Základní desatero naší služby:

- Zachování lidské důstojnosti,
- dodržování lidských práv a základních svobod,
- reflektování vůle klienta při řešení jeho situace,
- poskytnutí přiměřené míry podpory vedoucí k větší soběstačnosti klienta a jeho začleňování do společnosti,
- udržení a prohloubení dovedností klienta,
- udržení a zlepšení kvality života klienta,
- umožnění nezbytného odpočinku pečujícím osobám,
- zachování kontaktů s rodinou, přáteli a známými,
- týmová spolupráce pracovníků,
- průběžné vzdělávání a sebevzdělávání pracovníků,
- snaha o zvyšování kvality poskytované služby,
- mlčenlivost týkající se informací o klienta.

Nepříznivá sociální situace

Před zahájením poskytování služby posuzujeme nepříznivou sociální situaci zájemce/klienta individuálně s ohledem na osobní soběstačnost, životní prostředí, rodinné příslušníky a další osoby blízké, veřejně dostupné služby a možné kompenzační pomůcky a úpravu prostředí.

Forma odlehčovací služby

Pobytová odlehčovací služba je poskytována v zařízení „Dům sociálních služeb“ na adrese: S. K. Neumanna 2475, Praha 8.

Kapacita je 21 lůžek v 3 jednolůžkových a 9 dvoulůžkových pokojích.

Provozní doba

Služba je poskytována celoročně v nepřetržitém provozu 7/24. Návštěvy může klient přijímat po telefonické domluvě v čase 13:00 – 18:00, po domluvě i mimo stanovenou dobu.

Poskytovatel si vyhrazuje právo v mimořádných situacích návštěvní hodiny po určité době omezit nebo zrušit, zejména pokud to např. vyžaduje hygienicko-epidemiologická situace, doporučení KHS nebo dalších orgánů.

Cílová skupina

- Dospělí (27–64 let), resp. starší 55 let
- Mladší senioři (65–80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Cílovou skupinou služby jsou osoby se zdravotním postižením a senioři.

Činnosti odlehčovací služby

Odlehčovací služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

* Pro fyzickou manipulaci s klientem – tzv. „živé břemeno“, platí nařízení vlády 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů. Toto nařízení v § 29 odst. (3) stanovuje, že přípustný hygienický limit pro hmotnost ručně manipulovaného břemene přenášeného mužem při občasném zvedání a přenášení je 50 kg, odst. (5) pak stanovuje limit pro ženy 20 kg. Jinak je třeba využít kompenzačních pomůcek, zvedáků apod.

Úhrada za službu

Je stanovena v souladu s § 10 odst. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Uveřejněn je na webu odlehčovací služby, vytištěný je součástí smlouvy. Také je na chodbách a nástěnkách.

Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit výši úhrady za jednotlivé úkony dle platné legislativy, přičemž se snaží držet službu maximálně dostupnou pro klienty i žadatele.

V souvislosti s úhradou za odlehčovací službu je poskytovatel povinen:

- potvrdit na žádost klienta po každé návštěvě provedené úkony a přesný čas jejich realizace,
- předložit klientovi vyúčtování úhrady za uplynulý kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne následujícího měsíce,
- písemně vyúčtovat přeplatky za neodebranou stravu (obědy) a vyplatit je klienti nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za který přeplatek vznikl.

Klient je povinen dle smlouvy:

- provádět úhradu za poskytování odlehčovací služby za skutečně poskytnuté úkony podle pracovního výkazu pracovníka v celkové částce uvedené v měsíčním vyúčtování,
- provádět úhradu zpětně, nejpozději do dvacátého dne následujícího kalendářního měsíce,
- provést úhradu za obědy za předcházející měsíc
- provést úhradu za praní prádla v hotovosti, ihned po předání vyúčtování této činnosti.

V případě neuhrazení platby za péči z důvodu úmrtí klienta, zajistí úhradu blízká osoba klienta, v opačném případě bude dlužná platba přihlášena jako pohledávka do dědického řízení.

Kromě toho poskytovatel zajišťuje bezplatné základní sociální poradenství.

Podmínky pro uplatnění vlastní vůle

Podmínky pro uplatnění vlastní vůle jsou vytvářeny od prvního kontaktu s klientem. Tím je návštěva zodpovědného pracovníka poskytovatele a rozhovor s žadatelem o službu. v rámci tohoto rozhovoru nemůže být klient zastoupen rodinným příslušníkem, pokud není omezena svéprávnost. Pokud je klient ve zhoršeném stavu a okolnosti to vyžadují, může být však přítomna další osoba, např. člen rodiny apod. Pokud má klient svéprávnost omezenou, je jednání přítomen opatrovník a jedná v závislosti na míře omezení.

Tímto rozhovorem jsou zjištěny potřeby žadatele a jeho představa o poskytování SLUŽBA (viz jednání se zájemcem dle standardu č. 3). Žadatel je seznámen s průběhem

a podmínkami poskytovaných služeb jakož i s nabídkou úkonů odlehčovací služby a ceníkem úhrad za jednotlivé úkony. Žadatel je dále seznámen s vnitřními pravidly SLUŽBA. Na základě tohoto jednání je stanovena vhodnost služby a dále čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván dle potřeb žadatele. Následně je vypracována smlouva, ve které je rozsah, úkony a četnost zaznamenáno.

Není-li služba schopna zajistit klientovi požadované služby, nabídne nebo zprostředkuje kontakt s jinými dostupnými zdroji. Klíčovým parametrem jsou tak skutečné potřeby klienta.

Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením

Chráníme základní lidská práva a svobody klientů služby a dbáme na to, aby nedocházelo ke střetu našich zájmů se zájmy klientů. Všichni pracovníci sociální služby se řídí „Etickým kodexem pracovníka odlehčovací služby“ (příloha č. 2). Sociální pracovníci, kteří odborně garantují poskytování sociální služby se dále řídí „Etickým kodexem sociálního pracovníka ČR“ (příloha č. 3).

Jednáme s každým klientem bez předsudků, respektujeme jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Všichni pracovníci odlehčovací služby SOSP8 respektují lidská práva klientů také tím, že v maximální možné míře respektují jejich soukromí, životní prostor a prostředí. Také klientovi dopomáhají v jeho dosavadních běžných společenských aktivitách.

U klienta i žadatele respektujeme jeho právo na projev svobodné vůle, a tedy i to, že klient má právo odmítnout nabízenou pomoc nebo službu. Pracovníci odlehčovací služby SOS P8 respektují důstojnost klienta, nepřipustí jeho ponižování, zesměšňování a podceňování. Vztah mezi klientem a pracovníci je na bázi partnerství. Pokud by došlo k porušení této povinnosti ze strany pracovníka SLUŽBA, bude upozorněn a případně sankcionována podle vnitřních předpisů.

Pravidla pro podávání stížností

Stížnost je oprávněn podat každý klient služby a v jeho zájmu i jakákoliv jiná fyzická nebo právnická osoba. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

S postupem podávání a vyřizování stížností je klient seznámen sociální pracovníci před uzavřením smlouvy a je s ním srozumitelně komunikován i nadále. Písemnou informaci o možnostech podání stížnosti obdrží klient při uzavření smlouvy

prostřednictvím informací o odlehčovací službě, které dostává při uzavření smlouvy (a tvoří přílohu č. 4).

Stížnost je možné podat osobně, telefonicky, písemně nebo elektronicky. Může být podána v jakékoliv formě

Náležitosti stížnosti

- Jméno a příjmení stěžovatele*
- Označení, komu je stížnost určena
- Datum podání stěžovatele a podpis*
- Konkrétní stížnost – datum, kdy k události došlo, jasný a srozumitelný obsah stížnosti, její popis,
- Pracovník, který přijme osobní (ústní) stížnost je povinen se stěžovatelem sepsat zápis o stížnosti stěžovatele.

*U anonymní stížnosti samozřejmě tyto náležitosti nejsou vyžadovány.

Dále je zaměstnanec povinen neprodleně zápis o stížnosti stěžovatele předat kompetentnímu pracovníkovi, který bude nadále stížnost řešit.

Zásady pro vyřizování stížností

Poskytovatel dodržuje při přebírání, prošetření a vyřizování stížností zásady:

- **Bezpečí;** vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmu a rizikem, aby se stížnost neobrátila proti klienti služby,
- **Diskrétnost;** soukromí na jednání o stížnosti, dodržování etických pravidel a mlčenlivosti,
- **Objektivnost;** snaha o objektivitu a spravedlivost,
- **Nezávislost;** pověřená osoba se nesmí nacházet ve střetu zájmu vůči stěžovateli,
- **Efektivnost;** prošetření a vyřizování bez průtahů s jasným závěrem

Proces vyřizování

Každá stížnost je řádně prošetřena a je rozhodnuto o jejím řešení i s adekvátními nápravnými opatřeními. Stěžovatel je seznámen o výsledku prošetření stížnosti a nápravných opatřeních písemným vyrozuměním s podpisem ředitele organizace anebo pověřeného pracovníka (nejde-li o anonymní stížnost).

Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne podání. Ve výjimečných a složitých případech lze tuto lhůtu prodloužit na 60 dní, přičemž o prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován. Lhůta 30 dnů neplatí, pokud by bylo ohroženo zdraví nebo život klienta či jiné zúčastněné osoby. V takovém případě řeší stížnost ředitelka neprodleně.

Uložení a archivace stížnosti

Všechny stížnosti jsou evidovány ve složce. Složka u každé stížnosti obsahuje podání stěžovatele, vyrozumění poskytovatele o prošetření stížnosti s nápravnými opatřeními

a případně další potřebné doklady vzešlé z vyřizování stížnosti. Všechny doklady k jedné stížnosti jsou sepnuté v jenom svazku podle data vytvoření. Složka stížností je uložena v zabezpečené skříni u vedoucího odlehčovací služby. Dokumentace je archivována po dobu 5 let podle zákona o archivnictví a spisové službě 173/2004 Sb.

Odvolání se proti řešení stížnosti

Pokud klient nebude spokojen se způsobem a rychlostí řešení dané stížnosti, nebo s konečným řešením stížnosti, má právo se obrátit na další místa. Poskytovatel informuje stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k příslušnému nezávislému orgánu s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Kontakty na nezávislé orgány:

Úřad městské části Praha 8

Odbor zdravotnictví a sociálních služeb

Mgr. Zuzana Holíková

U Meteoru 8, Praha 8, 180 00

Tel.: 222 805 646

E-mail: zuzana.holikova@praha8.cz

Magistrát hlavního města Prahy

Odbor sociálních věcí

Charvátova 145/9, Praha 1, 110 00

Tel.: 12444

E-mail: info@praha.eu

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376, Praha 2, 128 01

Tel.: 221 921 111

E-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

Tel.: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Právní poradna

Štefánikova 21, Praha 5, 150 00

Tel.: 257 221 141

E-mail: poradna@helcom.cz

Specifické a bezpečnostní pokyny

Klienti se řídí domácím řádem DSS (ke stažení na webu <http://sospraha8.cz/index.php/dum-socialnich-sluzeb-2/pro-zadatele/>, případně na vyžádání k vytištění).

Specifickým bezpečnostním pokynem je využívání nabíječky na mobilní telefony z majetku DSS, které pravidelně prochází revizí.