

Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací služby Charity Konice

1. Základní informace

Zřizovatel Charity Konice:	Arcibiskupství Olomoucké Wurmova 562/9, 771 01 Olomouc
Zřizovatel Charitní pečovatelské služby Konice:	Charita Konice
Ředitelka:	Naděžda Páleníková DiS.
Adresa odlehčovací služby:	Karafiátova 12, 798 52 Konice
Adresa pro doručování:	Zahradní 690, 79852 Konice (582 396 217)
Tel.:	736 250 539
www stránky:	www.konice.charita.cz
e-mail:	reditel@konice.charita.cz nadezda.palenikova@konice.charita.cz info@konice.charita.cz
IČO:	47921218
Číslo účtu:	706842701/0100
Vedoucí služby:	Eva Páleníková, 731 433 539
Sociální pracovnice:	Bc. Iva Vrbová, 731 640 799

2. Veřejný závazek

Poslání

Posláním terénní odlehčovací služby je péče o klienta, který se o sebe nedokáže z důvodu věku, chronické nemoci nebo zdravotního postižení postarat a je o něj pečováno v domácím prostředí. Úkolem terénní odlehčovací služby je poskytnout pečující osobě nezbytný čas k odpočinku nebo zajištění potřebných záležitostí.

Cíle

Poskytnutí pomoci klientovi v době, kdy si pečující osoba musí obstarat své záležitosti.

Zachování klientových návyků.

Předcházení sociální izolace pečující osoby.

Zásady

- individuální přístup
- respekt ke způsobu života
- zachování lidské důstojnosti
- poskytování kvalitní péče

Cílová skupina

- osoby s tělesným postižením (19 – 64 let),
- osoby s chronickým onemocněním (19 – 64 let),
- osoby s lehkým mentálním postižením (19 – 64 let),
- senioři (nad 65 let),

Tyto osoby se ocitly v nepříznivé sociální situaci a nemohou si zajistit samy pomoc ve svém přirozeném sociálním prostředí.

Pro všechny cílové skupiny platí, že jde o osoby se sníženou sebeobslužností, jejichž zdravotní stav je přiměřeně stabilizovaný, životní situace je zvládnutelná v mezích přirozeného sociálního prostředí, a že osoby nevyžadují speciální komunikační techniky.

Kapacita služby – 3 klienti

Charitní odlehčovací služba Konice může odmítnout uzavřít smlouvu dle § 91 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů pouze pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu.

Provozní doba – pondělí – pátek, v čase 6.30 – 15.00 hod.

Eventuálně dle aktuálních potřeb klientů a pečujících osob.

3. Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu probíhá v domácnosti klienta. Sociální pracovník zjišťuje konkrétní sociální situaci zájemce. Při sociálním šetření smí být přítomen případně další sociální pracovník a osoby, které si zájemce přeje.

Zájemce získá informace o službě, o zákonných podmínkách a podmínkách konkrétní služby, o nabídce služeb, ceně za provedené úkony. Zájemce předkládá své požadavky, přání, potřeby, které chce řešit. Pokud se zájemce nachází v nepříznivé sociální situaci, je mu nabídnuta spolupráce s odlehčovací službou.

Při jednání si zájemce zvolí, jaký typ služeb bude využívat, zvolí si dobu trvání smlouvy, způsob platby, je seznámen s individuálním plánováním a zvolí si svůj osobní cíl.

Při jednání o službu jsou klientovi předány tiskopisy:

- Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací služby Charity Konice
- Informační leták odlehčovací služby
- Leták pastorační služby
- Stanovení úhrad za úkony odlehčovací služby

Po provedeném sociálním šetření je na pracovišti odlehčovací služby vypracována smlouva o poskytování odlehčovací služby a je přivezena zájemci k podpisu.

4. Kalkulace ceny

Kalkulace ceny za odlehčovací službu se skládá z času nezbytného k zajištění činností a skutečně spotřebovaného času stráveného péčí o klienta.

Čas nezbytný k zajištění činností je příprava pracovníka na péči. Skládá se z přípravy pomůcek a z času stráveného na cestě.

Kalkulace ceny je v souladu s platnými předpisy – vyhláškou č. 505/2006 Sb., zákonem 108/2006 Sb. a metodickým pokynem ředitele ACHO č. 1/2017.

Stanovení úhrad je veřejně přístupné na webových stránkách Charity Konice.

Tarify pásem času nezbytného k zajištění činnosti činí 120 Kč / hod.

Pásmo I. - 5 minut / 10 Kč –	Konice, Ladín, Jesenec, Zavadilka, Štarnov
Pásmo II. – 10 minut / 20 Kč –	Přemyslovice, Budětsko, Slavíkov, Nová Dědina, Ochoz, Šubířov, Chobyně, Skřípov, Březsko, Dzbel, Borová, Křemenec, Čunín, Runářov, Ponikev
Pásmo III. – 15 minut / 30 Kč-	Pěnčín, Čechy, Laškov, Krakovec, Laškov – Dvorek, Kandia, Bohuslavice, Hačky, Polomí, Rakůvka, Raková u Konice, Hvozď, Vojtěchov, Klužínek, Brodek u K., Lhota u Konice, Horní Štěpánov, Hluchov, Stražisko, Růžov, Maleny, Ludmírov, Lipová, Hrochov, Suchdol, Jednov, Labutice
Pásmo IV. – 25 minut / 50 Kč –	Ptení, Ptenský Dvorek, Holubice, Zdětín, Stínava, Kladky, Trpín, Ošíkov, Dětkovice, Milkov, Otročkov, Ospělov, Seč, Buková, Pohora

5. Rozsah poskytovaných služeb

Odlehčovací služba má dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. možnost vykonávat úkony uvedené ve Stanovení úhrad. Činnosti, které nejsou uvedené, není možné poskytovat.

Služba smí poskytovat tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů o vlastní osobu
- pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

Pracovník v sociálních službách poskytuje pomoc při oblékání a svlékání, vstávání či přesunu z lůžka na vozík, polohování, podávání jídla a pití, pomoc při chůzi apod.

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoc při úkonech osobní hygieny
 - pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - pomoc při použití WC

Pracovník v sociálních službách poskytuje dle potřeb klienta pomoc, dopomoc nebo dohled při osobní hygieně – pomoc při mytí, při použití WC apod.

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby

Pracovnice je v případě potřeby schopna pomoci při přípravě stravy pro klienta.

d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Pracovnice provádí doprovod klienta na určená místa. Pracovnice jsou klientovi nápomocny při komunikaci s rodinou. Poskytují klientovi možnost účasti, pomoci a podpory při aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

e) sociálně terapeutické činnosti

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

Jedná se o rozvoj a udržení sociálních dovedností a schopností jako je komunikace, práce s mobilním telefonem, obsluha domácích elektrospotřebičů apod.

f) 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

Jedná se o udržení a zlepšení komunikačních dovedností, pomoc s úředním jazykem při vyřizování osobních záležitostí. Podporujeme klienta při vyřizování běžných záležitostí, jako jsou nákupy, platby apod.

g) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- nácvik a upevnění motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- podpora při zajištění chodu domácnosti

Praktické činnosti, jejichž nácvikem podporujeme klienta v jeho silných stránkách a dáváme možnost k rozvíjení nových dovedností. Poskytujeme klientovi podporu při běžném úklidu, praní, skládání a žehlení prádla apod.

6. Individuální plánování

Individuální plánování průběhu služby je proces mezi klientem a pověřenými pracovníky odlehčovací služby (klíčový pracovník, vedoucí pracovník, sociální pracovník) o potřebách, schopnostech a přáních klienta. Tento proces má vést ke zvyšování kvality odlehčovací služby. Individuální plánování slouží ke zjištění klientových přání, očekávání a potřeb.

Snažíme se zjistit osobní cíl klienta – tedy s čím mu můžeme pomoci, proč nás požádal o pomoc, čeho chce s naší pomocí dosáhnout.

Postup při individuálním plánování:

- Seznámení s termínem individuálního plánování při sociálním šetření, tvorba hlavního osobního cíle.
- Přidělení klíčového pracovníka.
- Vlastní tvorba individuálního plánu dle konkrétních možností, schopností a potřeb klienta. Tento plán tvoří klíčový pracovník dle konkrétního pracovního postupu, který je výsledkem klientových přání, jeho schopností a možností, také možnostmi naší organizace.
- Průběžné hodnocení individuálního plánu s klíčovým pracovníkem.

Úkolem klíčového pracovníka je vcítit se do klientovy role a jeho potřeb. A následně mu pomoci orientovat se v jeho aktuálních možnostech. Klíčový pracovník má znát a hájit potřeby klienta. Úkolem klíčového pracovníka je pomoci klientovi najít praktické řešení jeho potřeb.

7. Práva klienta

Dle Listiny základních práv a svobod

- nedotknutelnost osoby a jejího soukromí
- právo na osobní svobodu
- právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst a ochranu jména
- právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého života a rodinného života

- právo na ochranu před zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě
- právo na nedotknutelnost obydlí
- právo na listovní tajemství a tajemství jiných písemností a záznamů, včetně tajemství zpráv podávaných telefonem či jiným zařízením
- právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženské vyznání
- právo na příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině
- právo na ochranu zdraví

Pravidla, která zamezují porušování práv osob

- Při vstupu ke klientovi pracovníce zvoní, klepou.
- Vstupují do prostor předem určených klientem nebo rodinou. Používají návleky na obuv a používají ochranné rukavice, případně jiné ochranné pomůcky (roušky, respirátory, ochranný oblek)
- Pokud má odlehčovací služba zapůjčeny klíče od domu nebo bytu, je tato skutečnost uvedena ve smlouvě, případně dodatku. Klíče jsou na pracovišti uschovány v uzamykatelné skříňce a jsou označeny jménem klienta. S klíčem smí manipulovat jen oprávněné osoby. Klíč se po vykonání péče u klienta uschová zpět do skříňky. Pracovník v terénu nenechává klíče nikde volně ležet, vždy je má při sobě.
- Pracovnice jsou povinny dle možností domácnosti zabezpečit soukromí při hygieně klienta.
- Pracovnice nesmí z domácnosti klienta odcizit žádnou věc.
- Pokud pracovnice způsobí majetkovou škodu v domácnosti u klienta, jsou povinny tuto skutečnost nahlásit vedoucí služby, která bude dále komunikovat s klientem nebo jeho rodinou ohledně náhrady škody.
- Bez svolení klienta pracovníce nesmí samy plánovat průběh služby. Průběh služby se předem plánuje při sociálním šetření. Dále je možno se předem domlouvat na změnách v poskytování péče dle potřeby klienta. Pokud dojde ke změně ze strany poskytovatele, vedoucí služby se vždy s klientem předem telefonicky domluví. Změny v poskytování péče se řeší osobně nebo také telefonicky.
- Pracovnice nesmí bez svolení klienta pozvat do domácnosti třetí osobu (pošťák, přátelé klienta apod.) Pokud s pracovníkem přichází student nebo stážista, vždy ho klientovi pracovník představí a ujistí se, že klient souhlasí s jeho přítomností.
- Pracovnice jezdí ke klientovi v předem smlouvenou dobu, pracovnice nesmí sama bez klienta plánovat čas poskytované péče.

- Pracovnice nenahlíží do klientových listin v domácnosti. Nejsou oprávněny otevírat jakoukoliv poštu.
- Každý klient má založenu svou osobní kartu. Do této karty se vkládají všechny potřebné listiny. Tyto dokumenty s osobními údaji pracovnice nevynáší z kanceláře, jsou uloženy v uzamykatelné skříni. V nepřítomnosti zaměstnanců je kancelář uzamčena. Pracovnice neposkytují osobní údaje třetí osobě.
- Pracovnice jednají s klientem důstojně, nechovají se povýšeně, nezesměšňují klienta, nemluví hrubě. Klientovi pracovnice netykají, nepoužívají přezdívky, neoznačují klienta hanlivě. Pracovnice nezvýhodňují klienta jednoho před druhým.
- Pracovnice respektují momentální schopnosti a dovednosti klientů.
- Klient má právo na vlastní názor v oblasti náboženství, v oblasti rovnosti ve společnosti bez ohledu na barvu pleti, národnosti. Poskytujeme péči bez rozdílu náboženského vyznání.
- Pracovnice informují rodinu o změnách zdravotního stavu.
- Pracovnice jsou povinny nahlásit vedoucí služby podezření na poškozování nebo týrání klienta.

8. Podmínky odlehčovací služby

- Povinnost zabezpečit zvíře. Pokud je v domácnosti u klienta přítomen pes, je klient nebo jeho rodina povinna psa zabezpečit, aby neohrožoval pracovníky služby a nepřekážel jim při výkonu sjednané služby.
- Povinnost klienta nebo pečující rodiny informovat vedoucí služby o výskytu infekčního onemocnění v rodině. V případě prokázání infekčního onemocnění v domácnosti klienta, bude poskytování odlehčovacích služeb přerušeno do doby, než bude infekce vyléčena.
- Povinnost klienta a pečující rodiny nosit ochranné pomůcky (roušky, respirátory) po dobu pobytu pracovníků odlehčovací služby v domácnosti, v případě výskytu infekčního onemocnění v rodině.

9. Ukončení smlouvy o poskytování odlehčovací služby

Ukončení smlouvy s poskytování odlehčovací služby ze strany klienta a poskytovatele:

a) Ze strany klienta

- klient může smlouvu vypovědět písemně i ústně kdykoliv bez udání důvodu;

b) Ze strany poskytovatele

- jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje nezaplacení úhrady za poskytování odlehčovací služby po dobu delší než 1 měsíc; za nepoužívání nutných ochranných pomůcek apod.
- jestliže se klient nebo pečující osoba chová k pracovníkovi odlehčovací služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- v případě, že klient neposkytne bezpečné prostředí pro poskytování odlehčovací služby;
- jestliže byla s klientem uzavřena smlouva o poskytování odlehčovací služby a klient 1 rok žádnou službu od poskytovatele nepožadoval;
- jestliže klient nastoupil do pobytového zařízení;
- v případě úmrtí klienta;
- v případě zániku poskytovatele.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty:

- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí 30 dní a počíná běžet dnem po osobním nebo poštovním doručení výpovědi.

10. Pravidla podávání stížností

Stížnost může podat klient, rodinný příslušník klienta, pečující osoba, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se zapojuje do péče o klienta. Vyřizováním stížností je pověřena vedoucí odlehčovací služby. Postup pro vyřizování stížností je zpracován v Metodice č. 7., která je veřejně přístupná na webových stránkách.

Stížnosti vyřizuje vedoucí odlehčovací služby, která na každou stížnost musí odpovědět a nejpozději do 1 měsíce ji vyřídit.

V případě obdržení akutní stížnosti, je stížnost vyřizována do 14 pracovních dní (zda jde o akutní stížnost, rozhodne dle závažnosti vedoucí služby).

Stížnost lze podat:

- Osobně
Naděžda Páleníková DiS., tel. 739 524 364, ředitelka Charity Konice
Eva Páleníková, tel. 731 433 539, vedoucí odlehčovací služby

- Telefonicky
Kancelář odlehčovací služby – tel. 736 250 539
Naděžda Páleníková DiS., tel. 739 524 364, ředitelka Charity Konice
Eva Páleníková, tel. 731 433 539, vedoucí odlehčovací služby
- Prostřednictvím pošty
Charita Konice, Zahradní 690, Konice, 798 52
- Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků v sociálních službách
Tiskopis „Stížnosti“ pracovníce na požádání doručí, ovšem není podmínkou, protože stížnost lze napsat i na jiný papír, který má klient k dispozici. Stížnost zalepenou v obálce pracovníce doručí vedoucí služby.
- Prostřednictvím e-mailu:
nadezda.palenikova@konice.charita.cz, eva.palenikova@konice.charita.cz
- Podání stížnosti anonymně: poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Konice, Zahradní 690.

Kontakty pro podání odvolání proti vyřízení stížností:

1. Arcidiecézní charita Olomouc
Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc
tel. 585 229 380, 739 526 262
www.acho.charita.cz , info@acho.charita.cz
2. Arcibiskupství Olomoucké
Wurmova 9, pošt. Schránka 193, 771 01 Olomouc
tel. 587 405 411
fax. 585 224 840
arcibol@.cz , www.ado.cz

Na požádání je možné klientovi předat kontakty na instituce sledující dodržování lidských práv.