

## Popis realizace poskytované sociální **služby**

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Název poskytovatele	SENIOR Otrokovice, p. o.
<b>Druh služby</b>	<b>Odlehčovací služba</b>
Identifikátor	7318632
<b>Forma služby</b>	Pobytová

### 1 **Veřejný závazek**

#### a) *Poslání*

Posláním **Odlehčovací služby** je zabezpečit potřebnou péči seniorům, kterým je jinak péče zajišťována v domácím prostředí a poskytnout jim nezbytnou podporu při návratu se zpět domů. Odlehčovací služba má umožnit pečujícím osobám odpočinek od náročné péče nebo jim má pomoci v situacích, kdy nemohou péči ze závažných důvodů zajistit.

#### b) *Cíle*

**Cíle odlehčovací služby** jsou:

- poskytovat klientovi potřebnou podporu a péči po dobu odpočinku pečujících osob, která se co nejvíce podobá péči v domácím prostředí
- podpora pečujících osob směřující k vytvoření podmínek pro návrat klienta do domácího prostředí

#### c) *Cílová skupina*

Okruh osob:

- senioři (starší 65 let) v nepříznivé sociální situaci

#### d) *Zásady poskytování sociální služby*

Zásady poskytované **služby**:

- úcta k člověku projevovaná citlivým, chápavým a tolerantním přístupem – plně respektujeme hodnotu a důstojnost každé lidské bytosti. Snažíme se bez předsudků porozumět emocím a motivům druhého člověka
- individuální přístup k člověku s důrazem na jeho přání a potřeby – poskytovaná sociální služba je vždy nastavena tak, aby zohledňovala individualitu člověka. Potřeby a přání jsou naplňovány s aktivním přispěním klienta podle jeho aktuálních schopností a představ
- respektování vlastního rozhodnutí člověka – respektujeme klientovo svobodné rozhodnutí, které, pokud je v rámci pravidel organizace, je vždy respektováno
- zachování maximálního soukromí člověka – zachováváme v maximální možné míře soukromí klientů
- udržení přirozené vztahové sítě člověka – podporujeme klienty v udržování vztahů s lidmi jako mimo využíváním pobytové sociální služby. V případě zájmu pomůžeme klientům kontakt zprostředkovat

## 2 Jednání se zájemcem o **službu**, vstup klienta do **služby, uzavření smlouvy**

Jednání se zájemcem o **službu** je první krok k navázání dobrého vztahu a následné spolupráce mezi zájemcem a **poskytovatelem služeb**. Při jednání se zájemcem poskytovatele zastupuje sociální pracovník, který zájemci podává **veškeré potřebné informace** a **odpovídá na případné dotazy**. Tento proces je **důležitý jak pro poskytovatele, tak pro zájemce**. Obě strany během rozhovorů **zjišťují, zda je konkrétní služba pro zájemce vhodná k řešení jeho nepříznivé sociální situace či nikoli**. Z jednání se zájemcem pak vychází i následné dokumenty, jako **například plán péče**. Je podstatné, aby byl zájemce obeznámen se **všemi skutečnostmi (možnosti a podmínky) ještě před samotným podpisem smlouvy**.

Zájemce o **službu** je **tedy ještě před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby seznámen se všemi podmínkami a reálnými možnostmi při poskytování sociální služby**. Při prvním setkání jde **především o oboustranné seznámení a získání základních informací**. Pověřený sociální pracovník **dbá na to, aby zájemce co nejlépe porozuměl obsahu jednání a předává je v maximálně srozumitelné míře**.

Zájemce o **službu**, jeho **doprovod či zástupci** mají kdykoli možnost do jednání **pověřeného sociálního pracovníka** vstoupit, je jim **věnován dostatečný prostor pro dotazy**. Pracovník **dbá na zpětnou vazbu, během hovoru také sám vybízí zájemce, aby se ptal na to, co jej zajímá**. Na konci rozhovoru sociální pracovník **shrne znovu nejzákladnější informace a pomocí kontrolních otázek zjišťuje, zda zájemce informacím během rozhovoru porozuměl**. Pracovník se **aktivně zajímá o požadavky zájemce, jeho očekávání, přání a cíle, které by bylo možno prostřednictvím naší služby realizovat**.

### Pravidla při jednání se zájemcem

- ☛ sociální pracovník **sdělí** zájemci základní informace o **zařízení – jaká je cílová skupina, kapacita služby, cíle a způsoby poskytování sociální služby, seznámí zájemce s pravidly poskytované pobytové sociální služby, předá informační letáky o sociální službě, sdělí výši úhrady dle aktuálního sazebníku**
- ☛ zájemce je seznámen s postupem, **jak podat žádost a co následuje po jejím převzetí sociálním pracovníkem**
- ☛ zájemce se v průběhu **schůzky může na cokoli dotazovat**. Sociální pracovník **mu veškeré jeho dotazy týkající se služby zodpoví**. Sociální pracovník **také během hovoru sám vybízí zájemce, aby se ptal na to, co jej zajímá**
- ☛ na konci rozhovoru sociální pracovník **shrne znovu nejzákladnější informace a pomocí kontrolních otázek zjišťuje, zda zájemce informacím během rozhovoru porozuměl**
- ☛ pokud má zájemce zájem **o další schůzku (například z důvodu ponechání si více času a promyšlení dalších otázek), je možné si ji se sociálním pracovníkem dohodnout**
- ☛ sociální pracovník také zájemci nabízí **možnost prohlédnout si zařízení**. V případě jeho zájmu jej **provede budovou, ukáže společné prostory (jidelnu, zázemí pro aktivizace), místo, kde se nacházejí kanceláře, pracovní sester a přímé obslužné péče, prádelna. Pokud je to možné, lze nahlédnout i do centrálních koupelen či do pokojů odlehčovací služby se souhlasem klientů**.
- ☛ **veškerá komunikace se zájemcem o sociální službu probíhá ze strany sociálního pracovníka v maximální míře srozumitelným způsobem s přihlédnutím k individuálním potřebám konkrétního zájemce**

O **službu** lze požádat **prostřednictvím žádosti, jejíž součástí je i lékařský posudek o zdravotním stavu žadatele o službu**. Formuláře pro žádost i lékařský posudek je možné **vyzvednout v kanceláři sociálních pracovníků nebo stáhnout z oficiálních webových stránek poskytovatele [www.senior-otrokovice.cz](http://www.senior-otrokovice.cz)** (popřípadě je může sociální pracovník po předchozí domluvě poslat emailem či poštou).

Po **přijetí žádosti** sociální pracovník **kontaktuje žadatele nebo jeho kontaktní osobu a domluví si termín sociálního šetření**. To je **nejčastěji provedeno v přirozeném prostředí žadatele, v případě**

hospitalizace v nemocnici, a podobně. Informování zájemce a projednávání jeho požadavků a očekávání nejčastěji probíhá nejpozději během jednání se zájemcem v jeho přirozeném prostředí.

Pověřený pracovník projednává s žadatelem o poskytnutí služby jeho požadavky, očekávání a cíle spolupráce, které je možno realizovat prostřednictvím sociální služby. Dojednávání je nejdůležitější částí jednání se zájemcem o službu. Pracovník napomáhá vést rozhovor a nechává zájemce volně formulovat vlastní představy, očekávání a požadavky. Cílem schůzky v přirozeném prostředí (nebo tam, kde se žadatel aktuálně nachází), je ověření, zda spadá do cílové skupiny, seznámení se s jeho prostředím a potřebami. Hlavním smyslem je však zjistit rozsah a způsob poskytování sociální služby a dojednat cíl spolupráce, ověřit zvyklosti s tím, že pokud se obě strany dohodnou na možném poskytování sociální služby, budou v co možná nejvyšší míře respektovány, samozřejmě s ohledem na možnosti poskytovatele.

Zápis z jednání s žadatelem je písemně zpracován sociálním pracovníkem a slouží jako podklad pro sepsání Smlouvy o poskytování sociální služby a současně pro plánování služby s ohledem na dojednaný rozsah základních činností v souladu s cílem spolupráce a naplňování potřeb a očekávání žadatele. Zápis je pak součástí osobní složky klienta.

Pověřený pracovník zájemci služby popíše jednotlivé činnosti, jaký je jejich cíl, obsah, podmínky. Pověřený pracovník pak společně se zájemcem formuluje, jaké služby mu budou poskytovány. Je dohodnuta forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.

### **Postup při odmítnutí žadatele o službu**

Odmítnutí přijetí žadatele do zařízení, tj. odmítnutí uzavřít s žadatelem smlouvu o poskytování sociálních služeb, je možno pouze z níže uvedených důvodů stanovených zákonem (§ 91, odst. 3 z. č. 108/2006 Sb.):

- a) neposkytujeme sociální službu, kterou žadatel žádá  
již v prvním kontaktu informujeme žadatele o službu, jaké sociální služby poskytujeme, poskytneme základní sociální poradenství a doporučíme jiné vhodné poskytovatele služby, kterou zájemce potřebuje
- b) nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, kterou žadatel žádá  
každá poskytovatelem poskytovaná služba má stanovenou kapacitu, informace o kapacitě je předána žadateli o službu, odmítnutý žadatel z důvodu nedostatečné kapacity je veden v evidenci odmítnutých žadatelů o službu
- c) zdravotní stav žadatele, který žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby dle § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Jedná se o následující zdravotní stavy:

- zdravotní stav žadatele, který žádá o přijetí, vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení,
  - není-li žadatel schopen pobytu v zařízení z důvodu akutní infekční nemoci
- d) pokud jsme osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy

Uzavření smlouvy tedy předchází série jednání mezi zájemcem o službu a poskytovatelem, čemuž se věnuje Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu. Smlouva je vyústěním těchto jednání. Smlouva je vždy v písemné podobě, jejími přílohami jsou Rozsah poskytování sociální služby, Výpočet úhrady a Pravidla poskytované pobytové sociální služby. S nimi je zájemce seznámen již v průběhu jednání.

Smlouva je vždy uzavřena s ohledem na individuální potřeby klienta a možnosti poskytovatele, cíl spolupráce je v ní obsažen. Potřeby klienta se mohou v průběhu poskytování služby měnit a pro plánování průběhu služby se může plán péče individuálně přizpůsobovat jeho potřebám. Obsah smlouvy lze měnit jen písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami či jejich zástupci.

### 3 Popis služby

#### a) *Naplnění základních činností ze zákona*

##### **Poskytujeme tyto základní služby:**

- 🍌 pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- 🍌 pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- 🍌 poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- 🍌 poskytnutí ubytování
- 🍌 zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- 🍌 sociálně terapeutické činnosti
- 🍌 pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 🍌 výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Poskytovatel sjednává s klientem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na dojednaný cíl spolupráce. K naplňování potřeb a cílů spolupráce klienta bude sestaven plán péče poskytování sociální služby.

#### b) *Finanční spoluúčast klienta*

Výše úhrady za poskytování sociální služby se odvíjí od skutečně využitého počtu dnů při poskytování sociální služby a je s klientem sjednána v uzavřené smlouvě. Úhrada zahrnuje částku za ubytování, stravování a péči.

Za poskytování péče v rozsahu:

- 🍌 pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- 🍌 pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- 🍌 pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby
- 🍌 zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- 🍌 sociálně terapeutické činnosti
- 🍌 pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 🍌 výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Za péči má poskytovatel stanovenou úhradu ve výši, která je v souladu s prováděcím předpisem vyhláška č. 505/2006 Sb. Podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu a s ohledem na individuální potřeby osoby. Úhrada za ubytování a stravu je stanovena rovněž v souladu s výše uvedeným předpisem a počítá se jako násobek denní sazby a průměrným koeficientem počtu dnů v měsíci 30,42 pro každý měsíc v roce. Řídí se platným sazebníkem, s nímž je klient seznámen již v průběhu jednání se zájemcem a je dostupný na webových stránkách poskytovatele:

[www.senior-otrokovice.cz](http://www.senior-otrokovice.cz)

#### c) *Způsob podávání a vyřizování stížností*

Všichni klienti služby, případně jejich kontaktní osoby jsou informováni o tom, že mají možnost stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služeb.

Vypracovaná „**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**“ jsou zveřejněna u schránek na stížnosti, která jsou umístěny na všech patrech budovy.

Klienti, případně i jejich blízcí, jsou s pravidly seznamováni prostřednictvím sociálního pracovníka při zahájení poskytování služby. Klienti případně jejich rodinní příslušníci jsou opakovaně během využívání služby informováni o možnosti podat si stížnost.

**Stížnost** – jedná se o vyjádřenou nespokojenost s poskytováním služby nebo se způsobem jejího poskytování. Pokud klient nebo jeho zástupce označí své podání jako stížnost, pak se

jedná vždy o stížnost.

**Námět** – jedná se o něj tehdy, pokud přináší nový aspekt nebo podnět.






**Připomínka** – drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost.

Stížnost je možno uplatnit písemně, ústně či elektronickou formou. Všechny stížnosti jsou zaevidovány v knize "Kniha stížností, námětů a připomínek" zaměstnancem, který tuto evidenci vede – sociální pracovník. Každá stížnost má své pořadové číslo. O všech zaevidovaných stížnostech je informován vedoucí úseku, kterého se žádost týká. Ten zajistí jejich prověření a vyřízení. Veškerá agenda stížností je umístěna v kanceláři zaměstnance pověřeného evidencí stížností.

Vedoucí daného úseku určí, na základě povahy stížnosti, konkrétního zaměstnance nebo celý tým, který prověří a vyřídí stížnost, případně tak učiní sám. V zájmu řádného prošetření stížnosti je jednáno se stěžovatelem, jakož i s osobami, proti kterým stížnost směřuje či na ně poukazuje. Pokud klient – stěžovatel, souhlasí a přeje si, účastní se jednání. O prošetření stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případná vyjádření účastníků, pokud o to požádají.

Zápis o prošetření stížnosti obsahuje také stručný popis jednotlivých kroků, které pověřený zaměstnanec nebo tým k vyřešení stížnosti podnikl, jednotlivé návrhy řešení stížnosti, konečné vyřešení stížnosti a její zdůvodnění. Zápis o prošetření stížnosti je součástí agendy stížností umístěné u zaměstnance pověřeného evidencí stížností. Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. Je-li třeba delší lhůty k vyřízení, je o této skutečnosti klient předem informován. Stěžovatel musí být ihned o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn písemně, a to takovým způsobem, aby byla odpověď stěžovateli srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti potřeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Kopie písemného vyrozumění o výsledku prošetření stížnosti s písemným potvrzením stěžovatele o převzetí je součástí agendy stížností. Případné vyjádření stěžovatele k vyřešení stížnosti je zaznamenáno do písemného zápisu o prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti podané do schránky na stížnosti je odpověď vyvěšena na informačních tabulích v jídelnách na jednotlivých patrech. Kopie odpovědi na anonymní stížnost je také součástí agendy stížností.








V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost vyjádřit nesouhlas s řešením stížnosti u nadřízeného nebo nezávislého orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

-  Zřizovatel – Město Otrokovice
-  Ministerstvo práce a sociálních věcí
-  Kancelář veřejného ochránce práv
-  Český helsinský výbor
-  Senior telefon

#### d) Ukončení poskytování sociální služby

Výpovědní důvody a doby ze strany poskytovatele i klienta jsou specifikovány ve smlouvě. Výpovědní lhůta pro poskytovatele činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta pro klienty činí 7 kalendářních dní a začíná běžet prvním dnem kalendářního týdne následujícího po kalendářním týdnu, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena. Ze strany klienta je možno lhůtu po vzájemné dohodě zkrátit.

#### 4 Fakultativní služby

-  doprava na žádost klienta osobním vozem SENIORu
-  oprava majetku klienta
-  pronájem prostor k rodinným oslavám klientů
-  rozmnožování tiskovin černobíle
-  používání vlastních elektrospotřebičů na pokojích za měsíční poplatek:
  -  počítač
-  chladicí nebo ohřevná zařízení

Aktuální sazebník fakultativních služeb je dostupný na webových stránkách poskytovatele:

[www.senior-otrokovice.cz](http://www.senior-otrokovice.cz)










#### 5 Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby

Odlehčovací služba je realizována v zařízení SENIOR C, který se nachází na třídě Spojenců 1840. Jedná se o třípatrový objekt, z toho odlehčovací služba je poskytována v prvním patře, a to celkem ve 4 dvoulůžkových pokojích (kapacita 8 míst). V přízemí se nachází recepce, provozní místnosti (kuchyň, jídelna, sklady, zázemí technického úseku, pietní místnost), kanceláře personálu, společenská místnost, kavárna, denní stacionář.

Všechny pokoje jsou standardně vybaveny nábytkem. Oproti ostatním službám má odlehčovací služba na pokoji televizi. U každého pokoje je koupelna s umyvadlem, sprchovým koutem, včetně WC. Koupelna je vybavena protiskluznou podlahou, madly a signalizačním zařízením (k přivolání personálu) pro větší bezpečnost klientů. Z každého pokoje je bezbariérový přístup na prostorný balkon. Rozloha pokojů je v rozmezí 23,74 – 25,10 metrů čtverečních.

Na každém podlaží se nachází centrální koupelny, které jsou vybaveny s ohledem na specifické potřeby klientů služeb. Na chodbách zařízení jsou madla, která usnadňují pohyb klientům.

K základnímu materiálnímu vybavení patří:

-  součástí pokojů je vlastní koupelna, WC a balkon
-  pokoje jsou vybaveny elektrickým polohovatelným lůžkem (v případě naléhavé situace mechanickým lůžkem), senior křeslem, šatní skříň, skříňkou, komodou, stolem, nočním stolem a televizí
-  v pokoji je umístěno signalizační zařízení pro přivolání personálu
-  vybavení všech společných prostor (společenský sál, knihovna, snoezelenová místnost, jídelny, kuchyně, reminiscenční pokoj)
-  centrální koupelny na všech obytných patrech vybavené s ohledem na zdravotní stav klientů
-  vybavená ordinace lékaře
-  vybavená místnost pro pedikúru a kadeřnictví
-  garáž pro dvě služební vozidla
-  vybavení kanceláří (výpočetní technika), služebních místností přímé obslužné péče

S vědomím, že odlehčovací služby poskytujeme prostředí co nejvíce připomínající domov, se snažíme nastavit vyhovující prostředí, podmínky a vybavení, které splňují jejich přání a potřeby. Zohledňujeme vzhled a stav prostředí vůči klientům – seniorům, kteří naše služby využívají.

Prostředí a vybavení služby odpovídá kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům našich klientů, a jsou to především:

-  bezbariérovost

- 🌟 možnost soukromí
- 🌟 možnost vlastní koupelny a WC
- 🌟 světelná a tepelná pohoda
- 🌟 kompenzační pomůcky
- 🌟 čistota

Datum: 9. 11. 2021

Jméno a podpis oprávněné osoby:

Ing. Zdeněk Mikel, MBA

ředitel