



Dotek z.ú.

Pardubská 1194

763 12 Vizovice

+420 737 024 823 | reditel.dotek@seznam.cz | www.pecovatelstvidotek.cz

Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací pobytové služby

I. Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla upravují zahájení, průběh poskytování a ukončení poskytování sociální služby, včetně personálního zabezpečení.

Odlehčovací pobytová služba je poskytována podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Tato sociální služba je poskytována na adrese Pardubská 1194, Vizovice, poskytuje se 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu.

Službu je možné sjednat maximálně na dobu 3 kalendářních měsíců. V odůvodněných případech je možné dobu poskytování služby prodloužit s ohledem na celkovou sociální situaci klienta. Jedná se však o výjimečné situace.

V rámci služby se poskytují základní činnosti dané pro tento druh sociální služby vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tyto základní činnosti jsou poskytovány s ohledem na individuální požadavky klienta, který má právo požádat o poskytnutí jakéhokoliv úkonu ze základních činností odlehčovací pobytové služby.

II. Základní činnosti

Odlehčovací pobytová služba poskytuje tyto základní činnosti:

1) Ubytování

Ubytování se poskytuje v jednolůžkovém, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích. Pokoj je vybaven nábytkem, který je v majetku poskytovatele služby. Klient má možnost po vzájemné dohodě s ředitelkou organizace si pokoj vybavit drobnými předměty např. obrázek, fotografie apod.

Pokoje jsou vybaveny polohovatelným elektrickým lůžkem s pasivní antidekubitní matrací. V případě potřeby, s ohledem na celkový zdravotní stav, je možné lůžko vybavit aktivní antidekubitní matrací. Nedílnou součástí lůžka je hrazdička s nočním stolkem.

Poskytovatel má k dispozici mobilní signalizační zařízení, které se využívá s ohledem na celkovou situaci konkrétního klienta.

Dále je k dispozici šatní skříň pro uložení osobních věcí a noční stolek s trezorkem. U části pokojů je k dispozici jídelní stůl, židle, polohovací křesla, televizor.

Ke každému pokoji náleží hygienické zázemí – koupelna s WC a sprchovým koutem. Ke koupání je dále možné využít sprchovací lehátko pro imobilní klienty, sprchový kout pro imobilní osoby.

Součástí úhrady za ubytování je rovněž praní prádla. Prádlo se pere v prádelně zařízení. Součástí praní je žehlení, event. drobné opravy prádla. Prádlo má každý klient označeno fixem na prádlo, a to jménem a příjmením, vždy na rubu ošacení.

Ručníky, povlečení lůžek zajišťuje poskytovatel.

Za ubytování hradí uživatel smlouvenou výši úhrady dle platného ceníku. V případě hospitalizace v době trvání smlouvy se částka za ubytování nevrací.



Úklid zajišťují zaměstnanci. Úklid pokoje a koupelny na mokro se provádí vždy v pracovní dny. O víkendech a svátcích se vynáší z pokojů odpadky, úklidem na mokro jsou řešeny pouze situace vyžadující okamžitý úklid.

Úklid stolku, skříně provádí buď uživatel sám, nebo personál za jeho přítomnosti a po domluvě s ním.

Kouření není v budově povoleno. Je možné kouřit ve venkovním prostoru.

2) Stravování

Poskytovatel zajišťuje celodenní stravu.

Strava je poskytována racionální. Stravu je možno s ohledem na zdravotní stav klienta upravit vhodným způsobem (mixování, mletí).

I přes to, že má klient doporučenou stravu od lékaře, může se sám rozhodnout, jakou stravu chce odebrat. Pokud se klient rozhodne jinak, než je doporučení lékaře, podepíše písemné vyjádření, které je založeno v ošetřovatelské dokumentaci.

Jídlo se podává klientům na jídelně. S ohledem na individuální potřeby je možné jídlo podat na pokoji nebo i v lůžku.

Pitný režim je zajištěn po celý den. Klient může požádat dle svých zvyklostí personál o uvaření kávy, čaje.

U klientů, kde je to nutné vzhledem ke zdravotnímu stavu, je cíleně sledován příjem tekutin i stravy.

Odhlašování stravy – v případě pobytu mimo službu, např. při návštěvě rodiny, je nutné, aby si klient odhlásil stravu alespoň 2 dny před plánovou nepřítomností. Při hospitalizaci se strava odhláší automaticky ihned.

3) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pracovníci přímé péče jsou povinni na základě uzavřené smlouvy a s ohledem na dojednaný rozsah základních činností souvisejících se zajištěním potřeb konkrétního klienta, poskytovat nezbytnou pomoc či podporu při podávání jídla a pití, při vstávání, uléhání, polohování včetně využívání speciálních pomůcek, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci a při samostatném pohybu ve vnitřním i venkovním prostoru.

4) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Klienti mají u pokojů k dispozici koupelnu se sprchovým koutem, WC, umyvadlem. Součástí odlehčovací služby je velká koupelna se sprchovacím lehátkem pro imobilní klienty a bezbariérový sprchový kout. Není-li klient schopen samostatného použití WC, zajistí mu personál toaletní křeslo. Povinností personálu je zajistit klientovi maximální soukromí (mobilní zástěna).

Osobní hygiena probíhá denně, vždy s ohledem na potřeby a schopnosti klienta. Sprchování a koupel je umožněna v co nejčtetnější míře dle zvyklostí klienta. Klient má při provádění osobní hygieny zajištěno soukromí. Personál pomáhá klientům dle individuálních potřeb při základní péči o vlasy a nehty. Je možné rovněž zajistit pedikúru. Hygienické pomůcky si zajišťuje klient sám, nejčastěji ve spolupráci s rodinou.

5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Návštěvy klientů mohou probíhat neomezeně, doporučujeme návštěvám, aby respektovaly harmonogram práce zaměstnanců a své blízké navštěvovali mimo doby,



kdy se např. provádí ranní či večerní hygiena. Je nutné respektovat zachování klidu i pro spolubydlícího klienta na pokoji.

Noční klid je stanoven od 22,00 hod. do 06,00 hod. V době nočního klidu provádí personál kontroly klientů dle jejich individuálních potřeb.

Přístup do budovy je zajištěn přivoláním personálu zvonkem, který zajistí vpuštění návštěvy. Návštěvám je doporučeno, aby svoji přítomnost oznámili službu konajícímu personálu. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek či jinak narušovat chod služby. Osobám, které jsou zjevně podnapilé, svým jednáním a vzhledem vzbuzují nedůvěru nebo neuvědomí své jméno a jméno klienta, kterého chtějí navštívit, je vstup do budovy zakázán.

Pokud klient signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato pracovníky vyzvána k odchodu.

Doprovody úřady či jiné veřejné služby nebo instituce jsou zajišťovány dle individuálních potřeb klienta. Doprovody na odborná vyšetření, kontroly u lékařů apod. řešíme vždy ve spolupráci s rodinou, rodině doporučujeme, aby si návštěvy lékařů řešili samostatně.

6) Sociálně terapeutické činnosti

Jsou poskytovány zaměstnanci, kteří absolvovali např. bazální stimulaci, smyslovou aktivizaci apod. Jedná se o činnosti, které potřebují soustavnější přípravu pro jejich vykonávání.

7) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Tuto pomoc mohou poskytovat sociální pracovníci, zdravotní sestra nebo ředitelka. Jedná se nejčastěji o kontakty a vyřizování s úřady (např. příspěvek na péči), přesměrování výplaty důchodu apod. Dále tato pomoc spočívá zejména ve věci prosazení práv a zájmů klienta, pomoc v jednání s úřady, soudy, vyřizování úředních listin, vyplňování formulářů, úředních tiskopisů, pomoc při vyřizování úřední korespondence, zprostředkování kontaktu mezi klientem a jeho zástupcem, zprostředkování sociálního poradenství nejen klientovi, ale i jeho zástupci. Při těchto jednáních vždy prosazujeme zájmy našich klientů.

Do této oblasti řadíme i oblast stížností, připomínek a podnětů. Platí pro její řešení samostatná směrnice.

8) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Personál provádí během dne s klienty dle jejich individuálních potřeb a s ohledem na dojednaný cíl spolupráce a rozsah nasmlouvaných činností různé aktivizační činnosti. Tyto činnosti napomáhají k nácviku a upevňování motorických, psychických, sociálních schopností a dovedností (např. hraní her, ruční práce, posilování kognitivních funkcí, procházky venku, vystoupení dětí z MŠ, aktivity pořádané poskytovatelem apod.).

III. Úhrada a vyúčtování

- 1) Úhrada za provedené činnosti, které tvoří úhrada za pobyt, stravu a úkony péče se řídí platným Ceníkem. Platbu je možné rovněž provést v den ukončení sociální služby. Vyúčtování provádí sociální pracovník dle výkazů poskytnutých úkonů.
- 2) Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady podle odstavce 1) za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 5. dne následujícího měsíce.

Dotek z.ú | Pardubská 1194, Vizovice | IČ 27664333 | Zapsaný v rejstříku ústavů, vedeném Krajským soudem v Brně spis. zn. U 252

č.ú.2601035937/2010 | Společnost není plátcem DPH



- 3) Klient je oprávněn nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vzneseny ze strany klienta žádné námítky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady klient zcela souhlasí.
- 4) V případě, že klient bude rozporovat vyúčtování úhrady, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat pouze provedené úkony nesporné.
- 5) Klient se zavazuje platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do desátého dne po předložení vyúčtování.
- 6) Klientovi je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady za ně. Vyúčtování se provádí dle skutečně odebrané celodenní stravy a dle skutečně spotřebovaného času nutného pro zajištění základních činností. Dále za úhradu pobytu. Úhrada za pobyt se v době nepřítomnosti nevrací.

IV. Odpovědnost za škodu

- 1) Klient odpovídá a uhradí škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku zařízení, na majetku a zdraví jiných uživatelů a zaměstnanců a osob, které se v zařízení oprávněně zdržují.
- 2) Zaměstnanec odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení zákoníku práce. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, je řešena na základě podnětu ředitelky či poškozené osoby v rámci trestního řízení.
- 3) Klienti mají možnost chránit svůj majetek uzamčením ve stolku nebo skříňce, a to na základě jejich vyjádřeného přání. Zaměstnanci provádí úklid v osobních věcech klienta pouze s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
- 4) Výjimku tvoří situace, kdy mohou zaměstnanci vstupovat do pokoje i bez přítomnosti klienta např. požární kontrola, odvrácení havarijní situace, v případě hospitalizace klienta, zajištění jeho osobních věcí, vždy jsou přítomni dva pracovníci.

V. Úschova cenných věcí

- 1) Klientům je doporučeno, aby vyšší finanční hotovost, vkladní knížky a jiné cennosti předali rodinným příslušníkům.
- 2) Pokud toto není možné, lze věci převzít a uložit v trezoru v organizaci. Jedná se však o výjimečné situace.

VI. Ochrana osobních a citlivých údajů

- 1) Osobní spisy klientů obsahují pouze takové citlivé údaje, které jsou nezbytné k poskytování kvalitní a bezpečné služby a které sdělil sám klient, event. jeho zástupce.
- 2) Osobní spisy klientů v listinné podobě jsou uloženy v uzamykatelných prostorách. Přístup k nim mají sociální pracovníce, ředitelka. Je rovněž vedena elektronická forma dokumentace.
- 3) Na pracovišti odlehčovací služby jsou v listinné podobě uloženy zápisy ze sociálního šetření. Ostatní dokumentace je vedena v elektronické. K těmto údajům mají přístup



Dotek z.ú.

Pardubská 1194

763 12 Vizovice

+420 737 024 823 | reditel.dotek@seznam.cz | www.pecovatelstvidotek.cz

pouze pověření pracovníci zařízení – sociální pracovnice, ředitelka, pracovníci přímé péče – klíčoví pracovníci dané služby.

- 4) Ošetrovatelská dokumentace je uložena v uzamykatelných prostorách, přístup k ní má ošetrovatelský personál. K těmto údajům mají přístup pouze zdravotní sestry Domácí zdravotní péče.
- 5) Všichni zaměstnanci jsou vázáni povinnostmi zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů, o kterých se dozvěděli při výkonu své práce. Povinnost zachovat mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.
- 6) Klienti, event. jejich opatrovníci písemně stvrzují souhlas se získáváním, evidováním, zpracováním a uchováváním jejich osobních a citlivých údajů.

VII. Základní povinnosti klientů

- 1) Klient služby dodržuje pravidla slušného chování k ostatním klientům, k personálu a na veřejnosti. Do cizího pokoje nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních.
- 2) Klienti nevstupují do provozních místností (kuchyně, sklady, a další provozní prostory). Každý klient služby zachází s majetkem poskytovatele podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení. Přemísťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením vedení organizace. Škodu, způsobenou úmyslně, případně v podnapilém stavu, klient uhradí.
- 3) Alkohol je v zařízení tolerován, pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti. Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol lidem užívajícím léky. V případě překročení přijatelné hranice je personál oprávněn adekvátně zakročit.

VIII. Připomínky a stížnosti

- 1) Právem každého z klientů je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
- 2) Připomínky či stížnosti může každý klient podat ústně, písemně. Stížnost je možné podat i anonymně, a to do označené schránky u vstupu do jídelny.
- 3) Svoje připomínky, stížnosti může ústně sdělit klíčovému pracovníkovi, každému službu konajícímu pracovníkovi, sociálním pracovnícím, ředitelce.
- 4) Pokud klient není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru.
- 5) Klient si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- 6) Poskytovatel vytváří bezpečné prostředí pro klienty pro podávání stížností a stížnosti vnímá jako podnět pro zvýšení kvality poskytované služby.

Kontakty:

Dotek z.ú.

Ředitelka: Ing. Zita Komárková

mobil: 725 560 551, e-mail: reditel.dotek@seznam.cz

Dotek z.ú. | Pardubská 1194, Vizovice | IČ 27664333 | Zapsaný v rejstříku ústavů, vedeném Krajským soudem v Brně spis. zn. U 252

č.ú.2601035937/2010 | Společnost není plátcem DPH



Dotek z.ú.

Pardubská 1194

763 12 Vizovice

+420 737 024 823 | reditel.dotek@seznam.cz | www.pecovatelstvidotek.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 2

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

fax: 257 323 508, e-mail: sekr@helcom.cz

Senior telefon - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

IX. Mimořádné situace, včetně opatření při porušování pořádku

1) Za mimořádnou situaci se považuje zejména:

- havarijní situace – např. požár, živelná pohroma
- napadení, vloupání
- ztráta peněz, předmětů
- agresivní chování, chování pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek
- pohřešování uživatele

2) Postup při mimořádné situaci:

Klient zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.

3) Opatření proti porušování pořádku:

Klienti jsou seznámeni s tím, že žijí v zařízení s dalšími lidmi a je tedy nutné brát ohled i na ostatní klienty a neporušovat svým nevhodným chováním soužití (slovní napadání, agresivita atd.).

Porušuje-li klient kázeň a pořádek v zařízení a odpovědným pracovníkům se nepodaří sjednat nápravu, je klient o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku, informován. Dále je proveden záznam do dokumentace klienta o dané situaci

Nedojde-li ani poté k nápravě nebo jde-li o zvlášť závažné porušení kázně nebo pořádku, ředitelka organizace připraví návrh na ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

X. Závěrečná ustanovení

1) Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2019, současně ukončují účinnost předcházejících Vnitřních pravidel

2) Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby (Příloha č. II).

S Vnitřními pravidly jsou seznámeni klienti již ve fázi jednání se zájemci/žadateli o sociální službu a jsou součástí informační složky