

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ RESPITNÍ PÉČE

Adresa zařízení:

Sociální služby města Havířova

Středisko sociálních zařízení

Moskevská 1103/1f

736 01 Havířov - Město

(uvedená adresa je adresou pro doručování veškerých písemností)

Vážená paní

Vážený pane,

předložená **Vnitřní pravidla pro poskytování Respítní péče** (dále jen *Pravidla*) blíže specifikují poskytování služby organizací Sociální služby města Havířova. Pravidla jsou členěna do jednotlivých oblastí a obsahují podmínky, za kterých je služba poskytována. Jsou závazná pro poskytovatele služby Sociální služby města Havířova (dále jen *Poskytovatel*) a klienty Respítní péče (dále jen *Klient*).

S pravidly jsou klienti seznamováni v průběhu jednání o službu, při zavádění služby a jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování a úhradě odlehčovací služby.

Obsah

| | |
|--|----|
| 1. Veřejný závazek | 2 |
| 2. Informace o službě | 3 |
| 3. Organizace služby | 4 |
| 4. Pravidla poskytované péče | 5 |
| 5. Stravování | 6 |
| 6. Provádění změn služby | 6 |
| 7. Úhrady za poskytované služby | 7 |
| 8. Stížnosti | 8 |
| 9. Ukončení služby | 8 |
| 10. Ostatní | 9 |
| PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ (základní činnosti služby) | 12 |
| Přehled fakultativních úkonů | 12 |
| Kontakty | 15 |
| Provozní doba: | 16 |

1. Veřejný závazek

Zařízení Respitní péče poskytuje individuální péči žadatelům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí a jejichž snížená soběstačnost vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Poskytuje možnost rodinám a osobám pečujícím o své blízké, aby si mohli odpočinout, zařídit vše potřebné atd.

Prostřednictvím komplexu služeb zajistit včasnou, dostupnou a efektivní pomoc s vytvářením předpokladů, aby klienti život prožívali v optimální psychické i fyzické pohodě a napomáhat jim k vytváření společenských kontaktů, navození pocitu bezpečí, sounáležitosti, smysluplnosti života, lásky, jistoty a zázemí.

Cíle

Základní cíle vycházejí z naplňování individuálních potřeb žadatele. Máme zpracovány základní cíle, kterými se snažíme změnit postavení Klienta ve vztahu k nepříznivé sociální situaci.

Poslání, cíle a zásady včetně cílové skupiny a rozsahu poskytované péče jsou uveřejněny na webových stránkách organizace a informačních letácích. Také jsou vyvěšeny na oddělení Respitní péče.

Základní cíle:

- podpora a rozvoj soběstačnosti v oblasti sebeobsluhy a vlastní identity
- optimalizace podmínek v oblasti péče o vlastní osobu
- společně s Klienty, Žadateli o službu hledat možnosti řešení jejich situace (domovy pro seniory, následná pomoc formou terénní pečovatelské služby, LDN atd.)
- udržování kontaktu s rodinou, blízkými a praktickým lékařem. Navazování přátelských mezilidských vztahů
- napomáhat k upevňování fyzických, duševních a sociálních schopností a dovedností
- zvýšení motivace k aktivnímu životu prostřednictvím aktivizačních činností (zapojování do zájmových aktivit, kondiční cvičení, léčebná výchova soběstačnosti aj.)
- poskytovat základní sociální poradenství

Kritérium: zapojení Klientů do aktivizačních programů, podpora stávajících zálib, kontakt s Klienty denního stacionáře.

Kritéria jsou hodnocena v individuálních plánech dle délky pobytu, nejpozději do jednoho roku od nástupu klienta. Hodnocení provádí sociální pracovník ve spolupráci s Klientem na základě záznamu o průběhu péče, na kterém se podílí tyto pracovníci: sociální pracovník, vedoucí oddělení RP, středně zdravotnický personál, pracovník přímé ošetrovatelské péče, aktivizační pracovník

Specifické cíle:

- prohlubovat spolupráci všech subjektů zainteresovaných do péče o seniory
- udržet standard poskytovaných služeb
- udržet a rozvíjet vztahy s veřejností prostřednictvím informačních médií
- realizovat vzdělávání pracovníků na všech úrovních v péči o seniory

Principy (zásady) poskytovaných služeb

Princip partnerství

Klient je rovnocenným partnerem ošetrovatelského týmu

Princip komplexnosti

Poskytované služby bezprostředně navazují na terénní péči, kterou může být uživatel zabezpečen. Navazující služby pružně reagují na aktuální potřeby uživatele

Princip týmové práce

Prostřednictvím týmové práce lze zabezpečit komplexní a kvalitní služby.

Důvěra uživatele v možnost odborné pomoci, která je zajištěna zdravotními sestrami a pečovatelkami

Princip respektování a podpora vlastního rozhodování

Pracovníci zařízení respektují v maximální míře uplatnění vlastní vůle klienta služeb a jeho vlastní rozhodnutí. V každé situaci jednají s Klientem s respektem a úctou.

Princip pružné reakce na aktuální změny potřeb klienta

Zaměstnanci promptně reagují na aktuální změny v uspokojování potřeb klienta

Princip vytváření domácí atmosféry a pohodlí

Pracovníci se v co největší míře snaží přiblížit vzhled a vybavení zařízení běžnému, tj. domácímu prostředí. Tato skutečnost má podstatný vliv na bio-psychosociální stav Klientů. (obrázky, fotografie, polštářky, květiny, drobné předměty atd.)

Flexibilní a transparentní informační servis

Poskytováním tohoto servisu odborné i laické veřejnosti se zařízení snaží být otevřeným pro širokou veřejnost.

Cílová skupina

- dospělí od 27-64 let
- senioři od 65 let
- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním a jiným zdravotním postižením

Služba je poskytována z důvodů:

- snížené soběstačnosti osob závislých na pomoci druhé osoby
- pokud péči nelze zajistit jiným typem sociální služby
- vážné překážky na straně rodiny pečujících osob

Službu nelze poskytnout lidem:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou lékařskou pomoc
- jejichž chování narušuje kolektivní soužití (osoby ve fázi akutní duševní choroby, chroničtí alkoholici, psychopatické osoby atd.)
- lidem, kteří trpí infekčním onemocněním nebo jsou bacilonosiči
- lidem, kteří nejsou vymezeni v cílové skupině

2. Informace o službě

Respitní (odlehčovací) péče je zaměřena na poskytování péče seniorům a občanů se zdravotním postižením, kteří potřebují zajistit nepřetržitou sociální službu a ošetřovatelskou podporu a pomoc. Služba je poskytována 24 hodin denně na oddělení s 22 lůžky. V době od 6-18hod je na oddělení poskytována péče středně zdravotnickým personálem. Celková doba pobytu v zařízení Respitní péče je od 2 dnů do třech měsíců.

Rozsah základních činností Respitní péče (tzv. odlehčovací služba) je uvedena v zákoně o sociálních službách a Poskytovatel služby je povinen uvedené činnosti zabezpečit (povinnost vyplývá ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění později přijatých novel, USTANOVENÍ O ODLEHČOVACÍ SLUŽBĚ JE UVEDENO V § 44, jednotlivé úkony jsou vymezeny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění později přijatých novel, § 10).

Poskytovatel nabízí základní úkony, jejichž rozsah a specifika provádění jsou uvedena v informačním letáku a ve Vnitřních pravidlech pro poskytování Respitní péče v části příloha č.1.

Tyto úkony jsou poskytovány občanům města Havířova. Pouze v případě volné kapacity zařízení je možno poskytnout péči i občanům s trvalým bydlištěm mimo Havířov.

Vedle základních činností Poskytovatel nabízí i **fakultativní služby** (nenárokové), neboli služby, které nejsou vymezeny zákonem. Jejich aktuální nabídka je vždy zveřejněna v Sazebníku úhrad respitní péče.

3. Organizace služby

Zahájení služby

Služba Repitní péče je poskytována na základě **žádosti občana**. Žádost mohou podat také blízké osoby občana s jeho souhlasem, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních i zdravotních služeb, ovšem za předpokladu souhlasu Klienta s poskytovanou službou. Žádost může být učiněna ústně nebo podána písemně na předepsaném formuláři. Potřebnost žádané služby Klient v žádosti dokládá vlastním zdůvodněním. Současně se žádostí je potřeba doložit písemné rozhodnutí o výši příspěvku na péči a zhodnocení zdravotního stavu ošetřujícím lékařem, které nesmí být starší 3 měsíců a dokládá se na předepsaném formuláři. Toto zhodnocení si občan pořizuje na své vlastní náklady. Péče je určena pouze Klientům, jejichž zdravotní stav je stabilizovaný a nevyžaduje stálý lékařský dohled. Přijatá žádost se zaeviduje. Poskytovatel uvedenou žádost vyřídí ve lhůtě do 14-ti kalendářních dnů v případě, že péče bude zahájena do 1 kalendářního měsíce od podání žádosti. V případě, že žádost nebude v dané lhůtě vyřízena je Poskytovatel povinen žadatele písemně vyzoomět odůvodněním, proč daná žádost nebyla v předepsané lhůtě vyřízena.

Na základě žádosti a předem rezervovaného termínu je provedeno **sociální šetření v domácnosti žadatele nebo ve zdravotnickém zařízení v průběhu hospitalizace, jehož cílem je posouzení individuální potřeby žádané služby**. Služba je financována z rozpočtu města Havířova (*dále ze státního rozpočtu a z úhrad Klientů, případně dalších zdrojů*) a je určena občanům, kterým je pomoc zabezpečována rodinnými pečovateli a v případě jejich nezbytného odpočinku může Klient využívat službu Repitní péče.

Sociální šetření je metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o Klientovi. Je prováděno v domácnosti Klienta. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami Klienta ve vztahu k poskytované službě, nabídnout vhodné sociální služby, včetně časového harmonogramu poskytované služby. Taktéž jsou touto formou v průběhu péče vyhodnocovány cíle služby, případně další potřeby Klienta.

Individuální plánování

Dokumentace

Odborná komise

Smlouva

Individuální plán je vytvářen na základě osobních cílů a potřeb Klienta z hlediska zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby byl Klient podporován v co největší možné míře ve své samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit. **Osobní cíl** je to, čeho chce Klient dosáhnout pomocí této služby (*např. mít zajištěnou péči v době dovolené pečujícího příslušníka, zlepšení soběstačnosti, provést celkovou koupel ve sprše apod.*).

V domácnosti žadatele o službu (**v případě ve zdravotnickém zařízení**) se sepiše cíl a plán poskytované služby (plán zahrnuje i frekvenci poskytovaných úkonů, které jsou dále uvedeny ve Smlouvě, v příloze č.1 v Dohodě o rozsahu poskytované péče). Úkony, které zabezpečují rodinní příslušníci, mohou být taktéž v odborné dokumentaci Klienta zaevidovány.

Na základě provedeného šetření a doložených dokladů je žádost posouzena odbornou komisí, která rozhodne o umístění žadatele do zařízení Repitní péče i o délce pobytu.

O termínu pobytu jsou pak následně Klient nebo blízká osoba informováni telefonicky nebo písemně.

V případě potřeby prodloužení doby pobytu nad dobu uvedenou v příloze č.1 Smlouvy je nutno podat písemnou žádost se zdůvodněním. O prodloužení pobytu opět rozhoduje odborná komise. Prodloužení pobytu je možné pouze v případě volné kapacity zařízení.

Po schválení pobytu odbornou komisí se založí **dokumentace Klienta – karta** s pořadovým číslem, která obsahuje Smlouvu a její dodatky, žádost klienta, dohodu o spolupráci, rozhodnutí o PnP, vyjádření odborné komise, souhlasy se zpracováním osobních údajů a informace o průběhu poskytované péče, plány a cíle péče.

Prohlášení o zpracování osobních údajů je k dispozici na webu Poskytovatele: www.ssmh.cz

O průběhu poskytované péče je veden odborný záznam v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče v odpovídající kvalitě a na úrovni, která odpovídá současnému stavu poznání v dané odbornosti.

Smlouva o poskytování o úhradě odlehčovací služby (dále jen Smlouva) bude uzavřena až po rozhodnutí uvedené komise, včetně přílohy č.1, která zahrnuje rozsah a frekvenci poskytované péče. Smlouva a její příloha č.1 je podepisována v den nástupu Klienta do zařízení.

Na základě uzavřené Smlouvy je oprávněn jednat ve věcech smluvních pouze Klient. Klient taktéž může ustanovit další osoby, které mohou jednat v předem vymezených záležitostech poskytované péče. **Toto oprávnění je sepsáno formou Dohody o spolupráci.** Klient pověřuje svého zástupce, kterému uděluje oprávnění jednat v níže uvedených záležitostech na základě uzavřené Smlouvy:

- *povoluje Poskytovateli služby sdělovat informace o průběhu péče,*
- *nahlížet do dokumentace Klienta (spisová dokumentace o průběhu poskytované péče),*
- *navrhovat změny rozsahu poskytovaných služeb specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy,*
- *přebírat finanční hotovost*
- *v případě přerušeni či ukončení služeb,*
- *případně jiné....*

Ke kontaktování osoby určené Klientem, případně dalších rodinných příslušníků Klienta dochází v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, na základě **podepsaného souhlasu dotčené osoby**. Ten je kdykoliv odvolatelný. Souhlas se dokládá spolu se žádostí Klienta o poskytnutí služby, případně kdykoliv v průběhu poskytované péče.

4. Pravidla poskytované péče

Popis zařízení

Zařízení respitní péče se nachází v objektu Denních a pobytových služeb pro seniory na ul. Moskevská 1103/1f v Havířově-Městě (3.NP).

Celý objekt včetně venkovních prostor přiléhajících k objektu je bezbariérový. Objekt je dostupný prostředky veřejné dopravy, je v těsné blízkosti autobusových zastávek (autobusové linky **MHD 403, 409, 412** zastávka pro výstup: Město – škola Mánesova). V objektu a jeho těsné blízkosti jsou vytvořeny stání pro osobní automobily. Parkovací místo je možno zajistit zapůjčením vrátné parkovací karty, kterou je možno vyzvednout na Respitní péči.

Pracoviště Respitní péče je soustředěno v jednom podlaží. Kromě klientských pokojů (základní informace o vybavení pokojů jsou uvedeny ve Smlouvě) je zde pracoviště personálu, bezbariérová koupelna se speciálním sprchovým lůžkem pro koupání obtížně pohyblivých Klientů. Každé klientské lůžko je vybaveno signalizačním systémem pro přivolání si personálu.

Obecná pravidla

Pobyt Klienta začíná nástupem v dohodnutý všední den mezi **9.00-10.00** hodinou, strava je objednána od oběda.

Při nástupu Klienta do zařízení je proveden soupis cenností a osobních věcí, formulář je součástí Vnitřních pravidel (příloha č.2) a zahrnuje soupis věcí, které je klient povinen při nástupu do zařízení mít s sebou. **Veškeré věci, včetně osobního prádla je nutné opatřit jmenovkou klienta, jinak středisko respitní péče nenese odpovědnost za jeho případnou ztrátu.**

V zařízení Respitní péče není k dispozici stála lékařská služba. Klient i po nástupu do našeho zařízení zůstává v péči registrujícího praktického lékaře, který v rámci návštěvní služby zajišťuje návštěvy u lůžka, v případě zhoršení zdravotního stavu předepisuje potřebné léky, inkontinenční pomůcky, poukazy na přepravu do zdravotnického zařízení, žádanky na doporučená vyšetření.

Klienti s bydlištěm mimo Havířov jsou povinni si před nástupem do zařízení zajistit péči praktického lékaře s ordinací v Havířově. Tuto skutečnost jim lékař potvrdí na předepsanou tiskopise a bude zajišťovat nezbytnou zdravotní péči v době jejich pobytu ve středisku Respitní péče.

5. Stravování

Celodenní strava je Klientům zajišťována a připravována společností Restaurace Radnice s.r.o., v prostorách objektu Magistrátu města Havířova, ul. Svornosti 2, Havířov – Město. Strava odpovídá svou skladbou a způsobem výroby potřebám Klientů Respitní péče. Je přizpůsobená věku a v případě diety i potřebám dietního stravování. Garantována nutričním terapeutem.

Na výběr jsou tyto druhy jídel:

1. Dieta šetřící (dieta č.2)
2. Dieta racionální (dieta č.3)
3. Dieta geriatrická
4. Dieta diabetická (dieta č.9)

(u diabetické stravy s nutností druhé večeře, lze druhou večeři zajistit prostřednictvím fakultativního úkonu).

Součástí celodenní stravy je i zajištění pitného režimu.

Klientům je umožněno stravovat se na svých pokojích, které jsou vybaveny jídelním stolem a židlí. Jídelní lístek je umístěn na nástěnce u kuchyňky.

6. Provádění změn služby

Přechodné změny časového rozsahu je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a jsou uvedeny v příloze č. 1. Smlouvy

Trvalé změny rozsahu i obsahu služby se týkají rozšíření služby o další úkony, které Klient nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení schopnosti si daný úkon zabezpečit svépomocí. Za trvalou změnu je pokládána i žádost o prodloužení pobytu v zařízení Respitní péče.

Další změny týkající se smluvního ujednání změna adresy trvalého bydliště, změna okruhu osob, kterým je možno sdělovat informace, změny výše příspěvku na péči, změny zdravotního stavu, změny lékové terapie, změny zdravotní pojišťovny a další změny mající vliv na charakter a kvalitu poskytované péče se Klient zavazuje neprodleně sdělit Poskytovateli služby.

Oprávněná osoba Poskytovatele sjednat uvedené změny a doplňky ke smlouvě je sociální pracovnice. Veškeré změny týkající se rozsahu i obsahu služby musí být poskytovatelem odsouhlaseny, za odsouhlasení změn je zodpovědná sociální pracovnice. U trvalých změn časového rozsahu i obsahu služby je stanovena lhůta na vyřízení žádosti o rozšíření služby nejdéle však 30 kalendářních dnů.

Odhlášení služeb je možné provést telefonicky na tel čísle 596 477 322.

Odhlášení je nutno provést vždy předem, nejpozději 1 pracovní den do 10.00 hodin před tímto dnem.

V případě, že Klient neodebral péči ve smluvně dohodnutém rozsahu a neuvědomil Poskytovatele o odhlášení služby bude Klientovi účtována částka jako za provedený úkon dle aktuálního ceníku Poskytovatele – vztahuje se na cenu stravy.

Při pobytu Klienta mimo zařízení (dovolená, hospitalizace) se platí tzv. rezervační poplatek ve výši 80.- Kč za den dle Sazebníku úhrad.

7. Úhrady za poskytované služby

Úhrada za poskytované základní úkony je stanovena na základě cen uvedených v aktuálním Sazebníku úhrad Poskytovatele pro dané období (příloha č. 3 Smlouvy). Pro určení výše úhrady za úkony péče se posuzuje výše příspěvku na péči. Příspěvek na péči je přiznáván občanům k úhradě nákladů za poskytované sociální služby. Rozhodnutí o výši příspěvku na péči je povinen klient doložit spolu s žádostí o poskytovanou péči. **Změny v příspěvku na péči (navýšení příspěvku, odebrání příspěvku, přiznání příspěvku) musí být Poskytovateli dány na vědomí ve lhůtě do 10 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této změny.**

Fakultativní úkony se poskytují za úhradu nákladů těchto služeb a jsou plně hrazeny Klientem. Sazebník úhrad je přístupný na vyžádání. Vyjmenované úkony jsou splatné v den poskytnutí služby.

Úhrada se platí zálohově, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději však dva pracovní dny dopředu před zahájením služby či započatím dalšího měsíce poskytování služby.

Poskytovatel je povinen **předložit Klientovi vyúčtování úhrady** za poskytované služby formou pokladního dokladu s možností osobního převzetí vyúčtování na recepci zařízení, rozeslání emailem nebo písemnou formou (v závislosti na zvolené variantě platby), a to nejpozději do 15. kalendářního dne následujícího měsíce, v němž byla poskytnuta služba.

V případě, že úhrada je vyšší než poskytnutá záloha, je Klient povinen doplatit rozdíl mezi skutečnou výší úhrady a poskytnutou zálohou, a to nejpozději **do posledního kalendářního dne následujícího měsíce v němž byla poskytnuta služba** na základě vyúčtování předloženého Poskytovatelem.

Přeplatky na úhradách za služby poskytované Poskytovatelem je Poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování Klientovi předat do 15. kalendářního dne následujícího po měsíci, za který přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit Klientovi v závislosti na zvolené variantě platby nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.

Varianty způsobů úhrady služeb

1. Platba v hotovosti

Zúčtování služeb bude provedeno v hotovosti v pokladně Sociálních služeb města Havířova se sídlem na Moskevské ulici 1103/1f, Havířov-Město, 736 01.

2. Platba bezhotovostním způsobem (bankovní převod)

Zúčtování služeb lze provádět převodem z účtu Klienta na účet Poskytovatele. Je nutno dodržet stanovený variabilní symbol, **v poznámce je nutno uvést jméno Klienta** pro správnou identifikaci platby. Číslo účtu je uvedeno na smlouvě o poskytování péče. Informace o výši platby Vám budeme sdělovat prostřednictvím e-mailu. Podmínkou této platby je sdělení Vaší e-mailové adresy.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen za poskytované služby.

8. Ukončení služby

K ukončení poskytování sociálních služeb podle smlouvy může dojít:

- I. dohodou
- II. výpovědí
- III. úmrtím klienta nebo zánikem poskytovatele

I. Dohodou:

Klient a Poskytovatel se mohou kdykoliv vzájemně dohodnout na ukončení této Smlouvy, dohoda o ukončení musí mít písemnou formu.

II. Výpovědí:

- 1) Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu.
- 2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět, jestliže Klient hrubě porušuje svoje povinnosti vyplývající z této smlouvy a vnitřních předpisů Poskytovatele, s nimiž byl Klient prokazatelně seznámen.

Výpovědní lhůta a důvody výpovědi jsou uvedeny ve Smlouvě.

V případech, kdy nebudou ve lhůtě do 3 kalendářních měsíců od ukončení Smlouvy vyzvednuty osobní věci klienta, je Poskytovatel služby oprávněn tyto věci nechat zlikvidovat.

Při úmrtí Klienta je vždy zahájeno **dědické řízení**, kde jsou postoupeny veškeré závazky a pohledávky Poskytovatele.

9. Práva a povinnosti

Práva klienta

1. právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu,
2. práva na poskytnutí informace,
3. právo dobrovolně uzavřít Smlouvu o poskytování sociálních služeb s Poskytovatelem,
4. právo na odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů,
5. právo na eticky a nediskriminovaný přístup pracovníků zařízení a zároveň i praktikantů,
6. právo na respektování své důstojnosti a svých názorů
7. právo přizvat k rozhovoru a jednání o službách osobu blízkou,
8. právo přizvat osobu blízkou k rozhovoru, který se týká individuálního plánování,
9. právo na osobní výběr služby, vybrat si a zúčastnit se všech aktivit a programů v souvislosti s poskytovanou službou,
10. právo na ochranu osobních údajů,
11. právo nahlédnout do své dokumentace, kterou o nich vede zařízení v souvislosti s poskytovanou službou, právo na zhotovení fotokopie ze své dokumentace,
12. právo podat stížnost a současně mají právo na nestranné posouzení a řešení stížnosti,
13. právo na soukromí a nedotknutelnost osoby
14. právo na poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí,
15. právo přijímat návštěvy s respektovanou mírou soukromí,
16. právo na bezplatné základní sociální poradenství,

Povinnosti klienta

1. Dodržovat Smlouvu a Vnitřní pravidla.
2. Klient je povinen oznámit Poskytovateli změny osobních údajů potřebných pro poskytování služby (změna jména, adresy).
3. Klient nesmí požadovat od pracovníka výkon činností, které vyžadují zvláštní kvalifikační předpoklady, pokud pracovník tyto předpoklady nesplňuje.
4. Klient nesmí požadovat od pracovníka služby úkony a činnosti, jejichž poskytování by bylo v rozporu s obecně platnými právními předpisy, zásadami obecné slušnosti a etiky povolání.
5. V případě pochybnosti Poskytovatele ohledně zdravotního stavu Klienta, je Klient povinen umožnit konzultaci svého zdravotního stavu Poskytovateli se svým ošetřujícím lékařem.
6. Uvést před sepsáním Smlouvy nezbytné osobní údaje (*jméno, příjmení, adresa, datum narození, příp. kontaktní osobu*) a hlásit změny do 8 dnů od jejich vzniku.
7. Klient je povinen seznámit poskytovatele a jeho pracovníky se svým zdravotním stavem, zejména s ohledem na jeho potřeby a omezení z tohoto stavu vyplývající.
8. Uvést výši příspěvku na péči před zahájením služby a oznámit změny (navýšení příspěvku, odebrání příspěvku, přiznání příspěvku), které, musí být Poskytovateli dány na vědomí ve lhůtě do 10 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této změny.
9. Spolupracovat na individuálním plánování minimálně 1x ročně (*vytváření, kontrola plnění, vyhodnocování plánu péče*).
10. Platit za služby ve stanovených termínech – nedodržení je bráno jako hrubé porušení Smlouvy.
11. Včas odhlášovat služby (zrušení nástupu, dovolenka) a to nejpozději 1 pracovní den do 10.00 před tímto dnem.
12. Informovat Poskytovatele o všech změnách ovlivňující poskytování služby.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Klientovi službu v rozsahu a způsobem specifikovaným ve Smlouvě a jejích přílohách.
2. Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn uzavírat Smlouvy ve prospěch Klienta s třetími subjekty.
3. Poskytovatel je povinen při své činnosti hájit oprávněné zájmy Klienta.
4. Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
5. Zařízení se zavazuje získaná data evidovat, uchovávat a chránit dle platných právních předpisů a nařízení.
6. Bez souhlasu klienta nesmí Poskytovatel s údaji dále nijak manipulovat, mimo zákonem vymezené situace. Poskytovatel musí Klienta informovat o dalším využití dokumentace.
7. Pracovníci organizace nejsou oprávněni sdělovat jakékoliv informace o klientech sociálních služeb třetím osobám mimo zákonných důvodů (např. zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách nebo zvláštní zákon (např. §128 občanského soudního řádu, § 8 trestního řádu)-týká se to zejména předávání informací soudu, orgánům činným v trestním řízení, v rámci kontrolní činnosti nadřízeného orgánu, systému odborné péče (úřady apod.), MmH, odbor sociálních věcí, sdělení ošetřujícímu lékaři, např. o pozorovaných změnách zdravotního stavu apod.) Zprávy o klientovi mimo zákonných důvodů je možné posílat pouze s klientovým souhlasem. Klient potvrzuje souhlas podpisem na kopii zprávy, která se ukládá v jeho osobní dokumentaci.
8. V případě využití kombinovaného pobytu na Denním stacionáři lze využít přenos informací z lékařské karty evidované ve spisové dokumentaci klienta na Respitní péči
9. Být pojištěn proti škodě způsobené pracovníky.
10. Evidovat a vyřizovat stížnosti, dle předem sjednaných postupů.
11. Poskytnout první pomoc v případě ohrožení života Klienta.
12. Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen život, zdraví pracovníků Poskytovatele nebo průběh výkonu služby (*slovní nebo fyzická agrese Klienta směrem k pracovníkovi apod.*).
13. Předat Klienta jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s Klientem by mohla být neprofesionální (*z odborných, pracovních či osobních důvodů*).
14. V Průběhu pobytu poskytovatel negarantuje umístění klienta na sjednaném typu pokoje.

Odpovědnost za škodu

Poskytovatel i Klient odpovídají za způsobené škody dle obecných pravidel občanského zákoníku. Poskytovatel je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Ze strany Poskytovatele:

Poskytovatel (dotyčný pracovník) je povinen oznámit Klientovi škodu na majetku, kterou mu způsobí. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní pracovník Klientovi na majetku, poskytne mu náhradu škody.

Poskytovatel odpovídá za újmu na zdraví či životě Klienta, pokud ji nějaký pracovník služby způsobí, Poskytovatel poskytne příslušnou náhradu škody za tuto újmu osobě, které náleží náhrada škody.

V případě, že pracovník Poskytovatele způsobil Klientovi škodu jednáním v rozporu s platnými právními předpisy (krádež, podvod, apod.), je Klient povinen přivolat k prošetření události policii. Jinak se může Poskytovatel zprostit odpovědnosti za tuto škodu, pokud ji nelze dodatečně prokázat.

Ze strany Klienta:

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviní Poskytovateli na majetku. Způsobí-li škodu na majetku více Klientů, odpovídají za ní podle své účasti.

Klient je povinen oznámit kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele škodu, kterou způsobil.

Klient odpovídá za újmu na zdraví či životě pracovníků, kterou způsobí.

Klient poskytne Poskytovateli náhradu škody, kterou mu způsobí.

10. Stížnosti

Klienti služby (*i další osoby, viz níže*) mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Naše zařízení zpracovává stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

Kdo může stížnost podat:

- *Klient*
- *osoba Klientem pověřená či jeho opatrovník,*
- *rodinný příslušník Klienta,*
- *jakýkoliv občan, který podává stížnost v zájmu našich Klientů,*
- *právnícká osoba (např. Občanská poradna),*
- *pracovník Poskytovatele (při porušení povinností Klienta vyplývajících ze Smlouvy nebo při nevhodném chování Klienta vytvářející zneklidňující prostředí apod.).*

Způsob podávání stížností

Přijímat stížnost od Klientů mohou všichni pracovníci Poskytovatele. Za vyřízení stížností je zodpovědný vedoucí pracovník.

Stížnost je možné podat

- **ústně – osobně** na pracovišti Respitní péče, středisko Moskevská 1103/1f, Havířov-Město u sociálních pracovníků v úředních dnech (*pondělí a čtvrtek v době od 8.00 – 17.00 hod.*), vedoucího střediska nebo jeho zástupce ve všedních dnech (*od 6.00 – 14.30 hod.*), nebo na recepci střediska každý pracovní den (*od 6.30 – 17.30 hod.*).
- **ústně – telefonicky** na čísle **596 477 300**, každý pracovní den od 6.30 – 17.30 hod.

Pracovník sepíše úřední **záznam o stížnosti** na předepsaném formuláři. *Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele v případě osobního podání.* Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

- **písemně** – stížnost předat pracovníkům Poskytovatele ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu střediska:

Sociální služby města Havířova, Moskevská 1103/1f, 736 01 Havířov – Město

nebo na ředitelství organizace:

Sociální služby města Havířova, Přemyslova 1618/12, 736 01 Havířov – Podlesí

- **elektronickou poštou na tyto adresy:** sotkovska.martina@ssmh.cz
- **anonymní schránka důvěry:** umístěna ve středisku SSZ při vstupu na Denní stacionář, obsah schránky je pravidelně kontrolován. Vyřízení stížnosti bude zveřejněno na veřejně přístupné nástěnce na středisku.

Způsob řešení stížnosti

Poskytovatel sepíše o stížnosti zápis, stížnost prošetří a o výsledcích šetření sepíše zprávu. O průběhu a výsledcích šetření informuje písemně Klienta pověřený zástupce Poskytovatele ve lhůtě 30 dnů (až 60 dnů – v případech, kdy se stížnost šetří i vazbě na další zainteresované subjekty, např. dodavatele stravy apod.). Poskytovatel nesmí šetřením pověřit osobu, na kterou je stížnost podávána.

Odvolání na vyřešení stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření, může podat odvolání k nadřízenému pracovníkovi pověřeného zástupce Poskytovatele či řediteli organizace. Případný další postup vysvětlí stěžovateli pověřený sociální pracovník.

Pokud stěžovatel nebude spokojen s výsledkem šetření, může podat odvolání.

Magistrát města Havířova

Odbor sociálních věcí

[Ing. Bernarda Urbancová](#) – vedoucí odboru sociálních věcí

ul. Svornosti č. 86/2

736 01 Havířov-Město

Tel. (+420) 596 803 150

E- mail: posta@havirov-city.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

odbor sociálních věcí,

tř. 28. října 2771/117, 702 18 Ostrava – Moravská Ostrava

Tel. (+420) 595 622 222

Fax: (420) 595 622 126

E-mail: posta@msk.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

[p. Anna Šabatová](#)

Údolní 39, 602 00 Brno

Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888

E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění

podatelna@ochrance.cz

Stěžovateli je **zaručeno**, že

- *obsah stížnosti je důvěrný*
- *informace uvedeny ve stížnosti nebudou zneužity*
- *stížnost nebude znevažována a zlehčována*
- *jednání budou probíhat korektně*

10. Ostatní

V případě porušení všech uvedených Pravidel Klientem, vede Poskytovatel o této skutečnosti záznam v dokumentaci Klienta.

Pravidla mohou být měněna pouze písemnou formou a poskytovatel je povinen jejich písemnou verzi předat Klientovi. Na webových stránkách organizace je vždy ke stažení poslední platná verze Pravidel.

Tato Pravidla jsou závazná pro všechny Klienty a pracovníky Respitní péče.

Pobyt v zařízení je dále upraven „Pobytovým řádem“, který je k dispozici v zařízení a s nímž je klient seznáme v den nástupu na Respitní péči.

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 14. 9. 2020

V Havířově 14. 9. 2020

Schválil:
Ing. Milan Černý, v.r.
ředitel SSmH

Zpracovala:
Martina Šotkovská, vedoucí Střediska Respitní péče

Přílohy:
Příloha č. 1 Přehled poskytovaných úkonů
Příloha č. 2 Soupis cenností a osobních věcí
Příloha č. 3 Kontakty
Příloha č. 4 Provozní doba

PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ (základní činnosti služby)

a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny
pomoc při úkonech osobní hygieny – koupání
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
3. pomoc při použití WC

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

d) poskytnutí ubytování, jde –li o pobytovou formu:

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

1. socioterapeutické činnosti, jejich poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Přehled fakultativních úkonů

| NÁZEV ÚKONU | INFORMACE O POSKYTOVANÝCH ÚKONECH | ORIENTAČNÍ ČAS |
|--|---|----------------|
| Pronájem televizního přístroje | Je účtována taxa za den, televizní přístroj je součástí pokoje. | den |
| Bezdrátové připojení k síti (WI-FI) | Je účtována taxa za den. | den |
| Pedikúra | Je prováděn na základě individuální objednávky klienta, minimálně 1 týden předem. Externí zaměstnanec – pedikérka dochází za klientem. Úhrada za poskytnutou službu se hradí v den provedení přímo pedikérce. | den |

| | | |
|--|---|-------------|
| Kadeřnické služby | Je prováděn na základě individuální objednávky klienta, minimálně 1 týden předem. Externí zaměstnanec – kadeřnice dochází za klientem. Úhrada za poskytnutou službu se hradí v den provedení přímo kadeřnici. | den |
| Donáška léků | Vyzvednutí RCP, eventuálně léků v lékárně | úkon |
| Nutná pochůzka | Zajištění chybějících hygienických pomůcek, v případě nepřítomnosti rodiny v době pobytu klienta v zařízení. | úkon |
| Rezervace lůžka | Dovolenka, hospitalizace | den |
| Odběr biologického materiálu | Odběr krve, moči, stolice. Úkon je účtován pouze v případě, že není hrazen ze zdravotního pojištění. | úkon |
| Vyšetření pacienta přístrojovou technikou | Vyšetření glykémie glukometrem, tonometrem, oxygenometrem. Úkon je účtován pouze v případě, že není hrazen ze zdravotního pojištění. | úkon |
| Převazy defektů | Úkon je účtován pouze v případě, že není hrazen ze zdravotního pojištění. | úkon |
| Zavedení permanentního katétru | U žen, úkon je účtován pouze v případě, že není hrazen ze zdravotního pojištění. | úkon |
| Péče o permanentní močový katétr | Výměna močového sáčku. | úkon/Po, Čt |
| Aplikace injekcí s.c., i.m.,i.d. | Aplikace inzulínu, injekcí, náplastí. Úkon je účtován pouze v případě, že není hrazen ze zdravotního pojištění. | den |
| Příprava a podání léků sestrou v zařízení | Léky jsou připravovány dle ordinace lékaře. Úkon je účtován pouze v případě, že není hrazen ze zdravotního pojištění. | den |
| Druhá večere diabetická | U klientů závislých na aplikaci inzulínu a na doporučení lékaře. Úkon je účtován v případě, že rodina nezajistí vlastní přísun druhých večeří. | |

V Havířově 14. 9. 2020

Kontakty

| Pracovní pozice | Jméno | Telefonní kontakt | Mailová adresa |
|---|--------------------------------|-------------------|--|
| Vedoucí střediska Respitní péče | Martina Šotkovská | 596 477 322 | sotkovska.martina@ssmh.cz respit@ssmh.cz |
| Zástupce vedoucí střediska Respitní péče | Jana Kolibačová | 596 477 322 | kolibacova.jana@ssmh.cz respit@ssmh.cz |
| Sociální pracovníce | Bc. Kateřina Holeszová | 596 477 317 | holesozova.katerina@ssmh.cz respit@ssmh.cz |
| Recepce | Petra Ďatková Radka Damcová | 596 477 300 | recepce@ssmh.cz |
| Účetní | Radka Lucáková | 596 477 315 | lucakova.radka@ssmh.cz |
| | Monika Osmancyková | 596 477 353 | osmancykova.monika@ssmh.cz |

Vzor služebního průkazu pracovníka Poskytovatele

| | |
|---------------------------------------|---|
| SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA HAVÍŘOVA | |
| FOTO | Průkaz zaměstnance organizace |
| | Jméno a příjmení |
| | pozice |
| | Platnost do: xxxxxx |
| | Evidenční číslo průkazu: xxxx |
| | Podpis ředitele organizace |
| | V případě pochybností o pravosti průkazu Kontaktujte tel.596 477 300 |

Provozní doba

Časy poskytování služeb určuje Poskytovatel.

Recepce: každý pracovní den od 6.00 – 18.00 (poskytnutí základních informací o poskytovaných službách, možnosti přihlášení a odhlášení služeb)

Sociální pracovníci: pondělí a čtvrtek od 8.00 - 12.00 a 13.00 - 17.00
v ostatních pracovních dnech dle dohody

Účetní: termíny výběru stravného a úhrad (jsou stanoveny rozpisem vždy dopředu na kalendářní rok)
pokladní hodiny mimo výše uvedené termíny
po – čt 6.30 – 7.00, 12.30 – 14.00

Poskytovatel služby si vyhrazuje právo změny provozních hodin pracoviště.