

### **Popis realizace poskytování sociálních služeb**

Název poskytovatele: Jihoměstská sociální a.s.

Druh služby: Odlehčovací služba

Identifikátor: 6944607

Forma služby: pobytová

Název zařízení a místo poskytování: Odlehčovací centrum, Janouchova 670/1, Praha 4

### **Poslání, zásady, cíle**

**Posláním** Odlehčovacího centra je poskytování ubytování, stravování, sociálních a zdravotních služeb seniorům, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Služba poskytuje podporu, možnost odpočinku a regeneraci sil pečující osobě, která o seniora jinak pečuje, případně pokud tato osoba potřebuje provést úpravu žadatelova přirozeného domácího prostředí.

**Cílem** služby je poskytovat sociální služby způsobem, který minimalizuje omezení práv uživatelů, podporovat uživatele při uplatňování jejich přání, představ a osobních cílů, vytvářet uživatelům kvalitní zázemí se zajištěnou podporou, respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů, podporovat přirozené vazby uživatelů s jejich rodinou, vytvářet bezpečné prostředí pro uživatele poskytováním odborné sociální a zdravotní péče.

Cílová skupina senioři, kteří dosáhli minimálně 60let věku, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

### **Zásady:**

- Respektování potřeb uživatelů – respektování práv uživatelů, respektování etických práv uživatelů, respektování soukromí, respektování vlastní volby, podpora samostatnosti a nezávislosti, zaměření na individuální potřeby uživatelů.
- Odbornost – vzdělávání personálu, zvyšování kvalifikace, odbornosti a informovanost personálu.
- Diskrétnost – personál zachovává diskrétnost v procesu získávání, zpracování a přenosu informací, personál zachovává mlčenlivost.
- Nestrannost – uživatele posuzuje personál nestranně a rovnoprávně (standardizované pracovní postupy) - průběh služby se řídí vnitřními pravidly, metodickými postupy, směrnici.
- Spravedlnost – předpokládá, že s každým uživatelem bude nakládáno podle jeho práv, že práva uživatelů nebudou ani omezována, ani jim upírána.

- Rovnost – neznamená stejnost. Je nutno brát do úvahy rozdíly ve specifických potřebách uživatelů. Pokud není se specifickými potřebami uživatelů počítáno, mohou být uživatelé znevýhodňováni. Proto se zaměřujeme na rovná práva a příležitosti, aby se uživatelé mohli dobrat stejných výsledků
- Spoluúčast – předpokládá zapojení uživatelů do plánování, koordinace a vyhodnocování služeb.

### **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

Informace o poskytovaných službách jsou přístupné na webových stránkách společnosti a v informačních letácích.

První kontakt se zájemcem o Odlehčovací službu a s jeho rodinou může proběhnout telefonicky, osobně nebo písemně. Odpovědným pracovníkem pro jednání se zájemci o službu je Sociální pracovnice Domova pro seniory a Odlehčovacího centra.

O sociální službu zájemce žádá písemnou Žádostí o Odlehčovací službu, která je k dispozici na internetových stránkách nebo k vyzvednutí na adrese zařízení. Zároveň s podanou žádostí je nutné doložit Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele, které může být doplněno o odborné zprávy.

Žádost o službu je vždy po přijetí zaevidována do Evidence žadatelů a je jí přiřazeno evidenční číslo.

Na základě prvního kontaktu je zahájeno jednání o poskytování sociální služby. Jednání se mohou na žádost zájemce zúčastnit další osoby zájemcem určené. Po domluvě se žadatelem je uskutečněno sociální šetření, jehož cílem je komplexní posouzení situace žadatele a zjištění jeho individuálních potřeb a přání. Na základě zjištěných údajů lze upřesnit míru potřebné podpory a péče. Sociální šetření je primárně prováděno v přirozeném sociálním prostředí žadatele, pokud si to žadatel nepřeje jinak.

Během jednání jsou zájemci předány kompletní informace o průběhu a podmínkách poskytované služby. Zájemci jsou předány dokumenty vztahující se k poskytování služby.

Komunikace se zájemci je vždy přizpůsobena potřebám a možnostem zájemce, dle potřeby je doplněna o obrazovou dokumentaci.

Spoluúčast pečujících osob a rodiny při jednání je důležitá a velmi žádoucí.

Pokud nebyly shledány žádné důvody k odmítnutí zájemce o službu a kapacita služby to umožňuje, následuje uzavření smlouvy s žadatelem o službu.

### **Odmítnutí zájemce o službu**

Žadatele o službu je možné odmítnout pouze z následujících důvodů:

- zájemce žádá o službu, na kterou poskytovatel nemá registraci,
- zájemce nespadá do cílové skupiny,
- není volná kapacita k poskytnutí požadované sociální služby,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí služby, vylučuje poskytnutí této služby,
- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,

- osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo
- chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití;
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### **Územní působnost**

Služba je určena především obyvatelům hl. m. Prahy.

### **Uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby**

Sociální služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Údaje pro uzavření smlouvy jsou získávány při jednání se zájemcem o službu.

Smlouva je uzavírána písemnou formou dle § 90 a § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Smlouvu a o poskytnutí sociální služby podepisuje na straně poskytovatele ředitel vnitřními předpisy určený zástupce. Na straně zájemce, přímo zájemce, pokud není omezen ve svéprávnosti.

Podpis jinou osobou, než zájemcem je možný, pokud:

- zájemce může zmocnit jinou osobu, např. rodinného příslušníka, který ho bude zastupovat,
- zájemce je omezený ve svéprávnosti – smlouvu podepisuje opatrovník jmenovaný soudem,
- osoba, která podle lékařského posudku ošetřujícího lékaře není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad s rozšířenou působností prostřednictvím pověřeného pracovníka.

V případě, kdy není osoba schopna smlouvu uzavřít, ale projeví verbálně či neverbálně souhlas s poskytováním služby, je při podpisu smlouvy zastoupena Opatrovníkem nebo Obecním úřadem obce s rozšířenou působností (dále ORP). V případě projevení nesouhlasu musí opatrovník či ORP posoudit nepříznivou sociální situaci zastupované osoby a možnost zajistit potřebnou podporu a pomoc mírnějším způsobem. Smlouvu za nesouhlasu žadatele je tak možné uzavřít pouze při splněných následujících podmínkách: neposkytnutí pomoci by ohrozilo život nebo poškození zdraví zastupované osoby či 4 osobám v jejím okolí, nelze pomoc zajistit méně omezujícím opatřením (např. terénními či ambulantními službami). Ověření splnění těchto podmínek je povinností ORP nebo opatrovníka.

### **Úhrady za služby**

Uživatel hradí za pobyt, stravu a zálohově za služby poskytované ve smyslu zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Po ukončení měsíce je Uživateli vyhotoveno Vyúčtování za služby, obsahující přehled poskytnutého ubytování, stravy, činností péče a fakultativních činností. Na základě tohoto přehledu dojde k vyúčtování s uhrazenou zálohou, jehož výsledkem je uvedení přeplatku nebo nedoplatku.

Úhrada za služby je stanovena podle cen stanovených v Sazebníku úhrad pobytové odlehčovací služby. Základní činnosti a služby ve smyslu zákona respektují výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Sazebník úhrad je veřejně přístupný každému zájemci a uživateli i ostatním osobám. Žadatel je seznámen s cenami služeb podle Sazebníku úhrad při jednání se zájemcem o službu.

Ceny služeb mohou být měněny jen v oprávněných případech a nemohou překročit sazby závazně stanovené prováděcí vyhláškou. JMS a.s. je povinna v případě změn informovat o takové skutečnosti včas všechny osoby, jichž se změna týká a stejně tak změnu zveřejnit vydáním dodatku příslušného sazebníku nebo vydáním sazebníku nového.

### **Podrobný popis realizace služby**

Formy poskytování odlehčovací služby

Odlehčovací služba (OS) je časově omezená služba, kterou organizace poskytuje formou pobytové služby pro seniory a dospělé osoby postižené, či jinak zdravotně omezené, kteří žijí ve vlastní domácnosti a kterým zajišťuje podporu a péči v plném rozsahu rodina, nebo osoba jim blízká. Poskytujeme podporu právě pečující rodině, která po přechodnou dobu není schopna péči zajistit (potřebný odpočinek, regenerace sil, nemoc pečujícího, či jiné důvody), kdy převezmeme péči o dospělého, či seniora, který se po uplynutí doby trvání smlouvy vrátí do svého domácího prostředí.

Sociální služba je poskytována formou pobytovou, tj. 24 hodin denně 7 dní v týdnu na dobu určitou s délkou trvání do 3 měsíců s možností prodloužení.

V rámci OS jsou poskytovány zdravotnické úkony (např. dávkování a podávání léků, převazy a ošetření ran nebo dekubitů, měření tlaku, aplikace inzulínu, injekcí nebo mastí, vykapávání očí apod.). Zařízení má za účelem úhrady výkonů odbornosti 913 uzavřené smlouvy s vybranými pojišťovnami.

### **Základní činnosti**

- Základní sociální poradenství (zahrnuje poskytnutí základních informací o sociálních službách, veřejných službách, sociálních dávkách, individuální přístup k uživateli apod.).
- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc a podpora při podávání jídla, pití, při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, při prostorové orientaci ve vnitřním i vnějším prostoru, při přesunu na lůžko nebo vozík).
- Pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (pomoc při úkonech osobní hygieny, při použití WC, výměna inkontinenčních pomůcek, prevence opruzenin a proleženin, pomoc při základní péči o vlasy, nehty).
- Poskytnutí stravy (v rozsahu 3 hlavních jídel, dopolední a odpolední svačiny u Diabetiků+ 2 večeře). - Pomoc při přípravě stravy (příprava stravy přiměřeně uzpůsobená aktuálním a individuálním možnostem klienta, porcovaná sousta krájená, mletá, mix atd.).

- Poskytnutí ubytování (včetně úklidu pokoje a společných prostor, praní a žehlení ložního a osobního prádla včetně drobných oprav, ošacení a provozních nákladů souvisejících s ubytováním – energie).
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovázení k lékaři, 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).
- Sociálně terapeutická činnost (udržení a rozvoj osobních a sociálních schopností a dovedností).
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování osobních záležitostí).
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (návlek, udržení a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností).

### **Ostatní služby**

Uživatelé mohou využít další společné prostory, domova pro seniory a odlehčovacího centra. V přízemí objektu se nachází společná jídelna, kde se odehrávají i veškeré společenské a kulturní akce organizované pro klienty OC a DS. Zde se také odehrávají. Součástí areálu domova je i přilehlá zahrada. Zde se obyvatelé mohou věnovat procházkám a pobytu na čerstvém vzduchu.

### **Metody práce**

Základním dokumentem pro poskytování odlehčovacích služeb je **Metodika pro procesy a postupy v sociální službě Odlehčovací služba**, kterou má organizace vypracovanou v souladu s přílohou č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění.

Odlehčovací centrum má také vypracovány pracovní postupy pro veškeré poskytované úkony. Těmito pracovními postupy se řídí všichni zaměstnanci zařízení tak, aby byla zajištěna kvalita poskytované služby. Tyto pracovní postupy a dosažené výsledky jsou pravidelně hodnoceny.

### **Technické a materiální vybavení**

Všechny prostory OS jsou bezbariérové, pokoje jsou vybavené polohovacími lůžky, nočními stolky, skříňkou, lampičkami, poličkou, stolem se židlemi. K pokojům přináležejí společné prostory na chodbách sloužící k posezení klientů a jejich rodinných příslušníků. Pokoje klientů jsou vybaveny uzamykatelnými skříněmi se zabudovaným osobním trezorem. Celková kapacita odlehčovací služby je 10 lůžek ve 3 pokojích.

Součástí služby je i možnost používání osobního tísňového tlačítka k přivolání pečovatelky v případě naléhavé potřeby.

Pro optimální rozvržení poskytování péče je zpracován harmonogram práce zaměstnanců centra zdravotníků i pracovníků v sociálních službách.

Každý uživatel má k dispozici svého klíčového pracovníka – důvěrníka z řad zaměstnanců OC, se kterým společně plánují službu, plní cíle, které si uživatel stanoví.

V rámci svých možností, zdravotního stavu a zájmu se uživatel může účastnit volnočasových aktivit v zařízení. Zaměstnanci ve spolupráci s rodinou se snaží o to, aby uživatelé neměnili rituály, které měli zažité v domácím prostředí.

Stravu připravuje vlastní kuchyně zařízení na základě zásad zdravé výživy. Podává se 5-6 x denně. Jídlo se servíruje ve společné jídelně nebo je podáváno přímo na pokojích.

### **Vyřizování stížností**

Způsob pro podávání a vyřizování stížností a podnětů upravuje taktéž **Metodika pro procesy a postupy v sociální službě Odlehčovací služby**. Zájemci jsou s jeho obsahem seznamováni při jednání se zájemci o službu prostřednictvím dokumentu Základní informace o poskytované sociální službě.

### **Ukončení služby**

K ukončení poskytování odlehčovací služby dochází uplynutím sjednané doby nebo vypovězením smlouvy. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno písemnou formou. Uživatel může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytnutí odlehčovací služby.

Smlouvu o poskytování odlehčovacích služeb lze dále ukončit dohodou obou smluvních stran.

### **Prostory a materiální vybavení**

Zařízení se nachází v klidné části Jižního Města Praha 11 - Háje asi 10 minut od Metra C stanice Háje. Je umístěno v jednopatrové budově, která je společná s domovem pro seniory. Objekt je obklopen zahradou, která nabízí příjemný odpočinek pro uživatele služby i jejich návštěvy.

Ing. Jan Schneider, ředitel Jihoměstské sociální a.s.