

Příloha č. 2:

VNITŘNÍ PRAVIDLA
DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD
Verze platná k 1. 3. 2025

Vnitřní pravidla Domácí odlehčovací služby Uherský Brod (dále jen „Pravidla“) jsou závazná pro její Klienty a jsou určena také zájemcům, aby jim pomohla při orientaci ve službě. Domácí odlehčovací služba Uherský Brod (dále jen „DOS UB“) pracuje vždy na základě individuálních a konkrétních potřeb osob, kterým pomáhá.

1. Zvedení služby – Podání žádosti a uzavření Smlouvy o poskytování služby

- Zájemce o službu (nebo jeho zástupce) vyplní formulář Žádost o poskytování sociální služby – odlehčovací služby (dále jen „Žádost“), který je k dispozici na webových stránkách Charity Uherský Brod www.uhbrod.charita.cz nebo v kanceláři DOS UB. Vyplněnou žádost můžete přinést osobně do kanceláře služby nebo ji zaslat poštou, či naskenovat na email dos@uhbrod.charita.cz,
- V Žádosti zájemce uvede také osoby, které mohou být informovány o průběhu vyřizování Žádosti nebo případně později o průběhu poskytované služby (dále jen „kontaktní osoby“).
- Zájemce po přijetí Žádosti kontaktuje vedoucí služby nebo sociální pracovník a domluví se s ním na dalším postupu. Pokud není naplněna kapacita služby, zájemce patří do cílové skupiny služby, a jeho potřeby, očekávání i sociální situaci může služba řešit, proběhne sociální šetření v domácnosti zájemce, během kterého sociální pracovník společně se zájemcem (a s rodinným pečujícím) zjišťuje požadavky – rozsah a průběh péče.
- Nelze-li službu zavést z kapacitních důvodů, je Žádost zařazena do Evidence odmítnutých žadatelů a při uvolnění kapacity bude žadatel osloven.
- Pokud zájemce nespadá do cílové skupiny, jeho žádost bude vyřazena.
- Pokud zájemce spadá do cílové skupiny služby a není naplněna kapacita služby, může se s DOS UB domluvit na uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby – odlehčovací služby (dále jen „Smlouvy“) a teprve na jejím základě je možné Klientovi zajišťovat úkony, jejichž rozsah a frekvence je smluvena v Prvotním individuálním plánu a následně upravována v Individuálním plánu Klienta. Individuální plán vychází z Vašich potřeb, zvyklostí a obvyklého denního režimu, který doma máte.

2. Místo a čas poskytování služby

- Kancelář terénní Domácí odlehčovací služby Uh. Brod se nachází na adrese: Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uh. Brod, v budově Víceúčelové komunitní centrum Charity Uherský Brod.
- Domácí odlehčovací služba je poskytována v domácnosti Klienta. Klient či rodinný příslušník je povinen zajistit bezproblémový a volný příchod i odchod pracovníků, zajistit psy a jiná domácí zvířata po dobu poskytování služby.
- Pro vstup pracovníka DOS UB do domácnosti může Klient nechat zhotovit klíče, jejichž zapůjčení je zaznamenáno v Prvotním individuálním plánu v rámci „dalších ujednání“, který je přílohou Smlouvy. Po převzetí jsou klíče označeny (zkratkou) a uschovány v uzamykatelném trezoru. Po ukončení smlouvy jsou klíče vráceny Klientovi nebo osobě blízké/kontaktní osobě. Pokud poskytovatel ztratí klíče od domu Klienta, pak kontaktujeme kontaktní osobu, abychom si klíče zapůjčili, a dále neodkladně poskytovatel na vlastní náklady zámeck nechá vyměnit včetně zajištění dostatečného množství náhradních klíčů.
- Klient bere na vědomí, že pokud je v jeho domácnosti instalován kamerový systém, musí o tom Poskytovatele předem informovat. Způsob a podmínky používání kamerového systému za přítomnosti pracovníků budou dojednány v IP.
- Čas poskytování služby je: pondělí–neděle od 6:00 hodin do 20:00 hodin včetně svátků. U každého Klienta je čas poskytované služby upraven v jeho individuálním plánu a vychází se z potřeb Klienta

DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod

a s ohledem na možnosti poskytovatele. V individuálních plánech je vytyčen osobní cíl (představa, potřeba), kterého chce Klient s pomocí služby dosáhnout. Pracujeme také s termínem „hlavní cíl spolupráce“, ale jedná se vždy o „osobní cíl Klienta“.

Kontaktní osoby

- Kontaktní osoby jsou např. rodinní příslušníci a jiné osoby, které jsou určeny proto, abychom je informovali v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu Klienta, nenadálé události např. náhlé hospitalizace, při situaci, kdy Klient neotvírá, případně při úmrtí. V takových případech je s kontaktní osobou domlouván další postup řešení.
- Kontaktní osoby jsou uvedeny v osobní složce Klienta v Žádosti o službu (jméno, příjmení, vztah, telefon, email) nebo v Prvotním individuálním plánu v rámci „dalších ujednání“ (Prvotní individuální plán je přílohou Smlouvy).

3. Základní činnosti, které DOS UB poskytuje:

- **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** (pomůžeme Vám s podáním jídla, převléknout se, změnit polohu v lůžku atp.)
- **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (pomůžeme Vám s hygienou na lůžku nebo i ve sprše, vč mytí vlasů),
- **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** (pomůžeme Vám s přípravou, ohříváním nebo servírováním jídla a pití podle doby poskytování služby – snídaně, oběd, večeře, svačiny atp.),
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (doprovodíme Vás k lékaři, do obchodu, na poštu, do banky nebo do lékárny atd.)
- **Sociálně terapeutické činnosti** (společně můžeme pracovat na aktivitách na rozvoj řeči, paměti atd.)
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** (pomůžeme Vám při vyřizování záležitostí na úřadech, u lékaře, zprostředkujeme kontakt s dalšími službami atd.)
- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** (můžeme společně rozvíjet jemnou motoriku, pomůžeme Vám se zajištěním nákupu, s běžným úklidem v domácnosti např. s převlečením lůžka atp.)
- **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** (můžeme dohlédnout na to, že užijete své léky, vyzvedneme poštovní schránku, prohlédneme potraviny v lednici, vyneseme odpadky, dohlédneme při chůzi, abyste se doma cítili bezpečně atd.)
- DOS UB **neprovádí ošetřovatelské nebo zdravotnické úkony**. V případě zájmu o služby tohoto charakteru, je DOS UB Klientovi pomůže zprostředkovat nebo předat kontakt.

4. Způsob poskytování služby

- Při poskytování odlehčovací služby vždy vycházíme z Klientových individuálních potřeb, z našich zásad a způsobů poskytování této služby.
- Odlehčovací služba je poskytována odborně vzdělanými pracovníky. Provozní ani personální podmínky poskytovatele však neumožňují vyčlenění stálého pracovníka pro provádění úkonů služby u konkrétního Klienta.
- Během poskytování služby je možné, že ji budou společně s pracovníky poskytovat také praktikanti, brigádníci a dobrovolníci. Než k Vám do domácnosti přijdou, budete o tom včas ústně informováni.
- O průběhu poskytované služby a údajích v dokumentaci Klienta jsou pracovníci DOS UB povinni dodržovat mlčenlivost dle platných zákonů České republiky.
- V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo v případě ohrožení života může pracovník služby lékaři nebo posádce rychlé záchranné služby základní informace o Klientovi.
- Pokud je Klient ohrožen na zdraví nebo na životě – pracovník vyhodnotí situaci o závažnosti zdravotního stavu, a ihned zavolá rychlou zdravotní službu (dále jen RZS). Pracovník informuje vedoucí odlehčovací služby případně sociálního pracovníka. Do příjezdu pomoci se snaží stav Klienta stabilizovat.

5. Individuální poskytování služby

- Pomoc a péče jsou realizovány dle Vašeho individuálního plánu, který obvykle sestavujeme už v průběhu sociálního šetření v domácnosti (budoucího) Klienta a je upřesňován či měněn v průběhu poskytování služby.
- Individuální plán vychází z Vašich potřeb, zvyklostí a obvyklého denního režimu, který doma máte.
- Prvotní individuální plán sestavujete ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Individuální plán poté tvoří sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Za sestavení individuálního plánu a za jeho kontrolu a změny je odpovědný sociální pracovník. Individuální plán je uložen ve Vaší složce, v uzamykatelné skříňce v kanceláři DOS.
- Klient má možnost podle svého uvážení uvést informaci o svém zdravotním stavu (např. vážné nemoci, operace, dieta, užívané léky, používané kompenzační pomůcky aj.). Pracovníci v sociálních službách mohou Klientovi po proškolení zdravotnickým personálem – vypustit sáček na moč nebo vyměnit stomický sáček; podávat stravu přes sondu (PEG, PEJ); poskytnout první pomoc. Pracovníci také mohou vizuálně dohlédnout na užití léků nebo Klientovi užití léků připomenout (po předchozí domluvě, která bude zaznamenána v (prvotním) individuálním plánu.
- Klíčový pracovník Vám bude přidělen při uzavření Smlouvy. Bude mít za úkol vést a hodnotit ve spolupráci se sociálním pracovníkem Váš individuální plán. Budou ho pravidelně hodnotit, aktualizovat a doplňovat minimálně jednou za 6 měsíců, nebo dle potřeby při změně Vašich potřeb. Do individuálního plánu můžete nahlédnout kdykoliv – máte právo vědět, co jsme zapsali, individuální plán je však interní pracovní dokument, který je uložen v kanceláři DOS Uh. Brod. Proto ho běžně nekopírujeme a nerozdáváme jednotlivým Klientům.

6. Změny v poskytování služeb

- Změny (trvalé sjednání či odhlášení úkonů) jsou prováděny buď formou číslovaných dodatků ke Smlouvě nebo jsou dohodnuty prostřednictvím individuálního plánu.
- Klient/pečující osoba objednává odlehčovací službu minimálně týden před požadovanou službou. Klient/pečující osoba **si přeobjedná nebo odhlásí** už sjednanou službu nejméně 1 den před smluveným započítáním služby (do 15:00 hod), na tel. vedoucí nebo sociálního pracovníka (tel. 731 621 786; 605 832 667). Pokud změna nebude takto nahlášena, Klientovi se započítává částka, která byla stanovena podle nastavené hodinové sazby služby za úkon (viz. Vyhláška č. 505/2006 Sb.) a to tak, že se z ní zaúčtuje skutečný čas strávený se snahou vykonat u Klienta sjednaný úkon (přeprava tam i zpět, potřebná administrativa). Výjimkou je akutní převoz do nemocnice, náhlé zhoršení zdravotního stavu.
- **Opakované neodhlášení služby** – v případě, že Klient či kontaktní osoba neodhlásí (delší) plánovanou službu a učiní tak opakovaně (min. 3x), může to být považováno za porušení Pravidel.
- V případě opakovaného neodhlášení služby, si poskytovatel vyhrazuje právo přehodnotit pokračování smluvního vztahu a v krajním případě ukončit Smlouvu. Před samotným ukončením Smlouvy bude Klient (kontaktní osoba) informován o této skutečnosti.
- Pro **odhlašování služeb o víkendech a svátcích slouží** telefon na službu konajícího pracovníka. Ve všední dny je toto telefonní číslo k dispozici v denní místnosti určené pracovníkům.
- “ TELEFON PEČOVATELKY“: 730 547 464

7. Platby za poskytnuté služby

- Úhrady odlehčovací služby se řídí Vyhláškou zákona o sociálních službách č. 505/2006 Sb., §10, rozsahem poskytovaných služeb a platným ceníkem organizace.
- Platba DOS Uh. Brod se provádí do 14 dnů po předání vyúčtování (nejpozději do 30 dnů od data splatnosti). Vyúčtování Vám předáme do 15 dnů po skončení měsíce, ve kterém probíhala péče.

DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod

- Úhradu lze provést:
 - v hotovosti službu konajícímu pracovníkovi
 - bezhotovostním převodem na účet č. 19-1540093329/0800
- Způsob úhrady za poskytnuté sociální služby je sjednán přímo ve Smlouvě, kterou máte s odlehčovací službou uzavřenou, popřípadě je v specifikován v individuálním plánu.

8. Podávání stížnosti na službu

- Každý Klient při podpisu smlouvy obdrží formulář, jak při podání stížnosti postupovat. Tento dokument tzv. „Postup při podávání a vyřizování stížností“ je dostupný také na webu služby (<https://www.uhbrod.charita.cz/socialni-sluzby/odhlehcovaci-sluzby/domaci-odlehcovaci-sluzba-uhersky-brod/>). Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Všechny stížnosti jsou pro pracovníky zdrojem informací a o tom, jak je Klientem či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby.
- Stížnost lze podat:
 - osobně (přímo pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí odlehčovací služby),
 - písemně (poštou nebo na e-mailovou adresu: dos@uhbrod.charita.cz),
 - řediteli organizace (pokud se stížnost týká vedoucí služby), reditel@uhbrod.charita.cz,
 - telefonicky,
 - anonymně.

9. Kvalita poskytované služby

- Aby naše služba byla profesionálně odborná a kvalitní, v jejím průběhu zjišťujeme spokojenost Klientů s kvalitou služeb, které poskytujeme. Spokojenost Klienta s průběhem poskytované služby může DOS UB zjišťovat například prostřednictvím anonymního dotazníku, osobním rozhovorem s Klientem, aj.
- Sociální pracovník dotazníky zpracovává a výsledky slouží k případným změnám služby.

10. Prostřední a podmínky pro poskytování odlehčovací služby v domácnosti Klienta

- Klient si zajistí dostatečné množství pomůcek a prostředků, které budou zapotřebí k poskytování služby.
- Jedná se o hygienické potřeby (dvě žínky (horní část těla – světlá žínka, spodní část těla – tmavá žínka a rovněž dva ručníky (světlý a tmavý)), lavor, mýdlo, tělové mléko, masti, inkontinenční pomůcky, podložky.) dále o úklidové prostředky, nádobí atp.
- Pracovník v domácnosti Klienta používá pouze zařízení, která jsou z hlediska bezpečnosti v pořádku. Při zjištění závady toto okamžitě nahlásí Klientovi, popř. ustanovenému opatrovníkovi, kontaktní osobě buď sám, nebo prostřednictvím svého vedoucího/sociálního pracovníka.
- Pracovník nevstupuje do jiných prostor (pokojů) v bytě/domě Klienta, než je dohodnuto předem při uzavírání Smlouvy či v individuálním plánu Klienta, pokud ho o to Klient sám nepožádá.
- Má-li sjednán Klient úkon pomoc s přípravou stravy, pak si zajistí dostatečné množství potravin a tekutin, fungující domácí spotřebiče určené k přípravě a ohřevu stravy.
- Postel Klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavena hrazdičkou, přístupná ze tří stran – nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovník jej může odmítnout.
- Klient je oprávněn požadovat po pracovnících DOS UB jen ty úkony, které má sjednány v Individuálním plánu. Zpravidla není možné, aby Klient v průběhu návštěvy požadoval úkon, který nemá předem sjednaný.

DOMÁCÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod

- Klient může požádat o rozšíření nebo omezení sjednaných úkonů. Změnu provádí vedoucí nebo sociální pracovník služby podle možností a kapacity DOS UB a způsob změny v průběhu poskytování služby je uveden v Individuálním plánu Klienta.
- **DOS UB může přerušit poskytování služby z důvodu, že se na straně Klienta vyskytne překážka**, která by mohla bránit řádnému poskytování služby ze strany DOS UB a která by mohla ohrožovat zdraví nebo život pracovníků DOS UB. Takovou překážkou může být podezření na infekční nebo parazitární onemocnění, přítomnost hlodavců nebo plísní, ztížený přístup do domácnosti Klienta, hygienicky nebo jinak nepříjemné prostředí v domácnosti Klienta (např. zdraví škodlivé prostředí).
- DOS UB může Klientovi přerušit nebo dočasně omezit poskytování služby z důvodu, že se na straně DOS UB vyskytne překážka, která omezila provoz DOS UB a způsobila, že nebylo možné poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu. Takovou překážkou může být například zhoršená sjízdnost veřejných komunikací, technická závada na vozidle DOS UB nebo náhlý pokles pracovníků ve službě. V případě, že tato mimořádná situace může ohrozit poskytnutí sjednané sociální služby, poskytovatel Klienta informuje a sjedná náhradní termín poskytnutí sociální služby.
- Pracovník DOS UB **může odmítnout** poskytovat službu nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu Klient nebo jiná osoba přítomná v jeho domácnosti chová agresivně, ponižujícím způsobem, obtěžuje jej sexuálně, slovně či fyzicky a také v případě, že se pracovník při poskytování péči u Klienta cítí ohrožen.

11. Výpovědní důvody / Změny v poskytování služby

- Nedodržování Pravidel vede k ukončení Smlouvy dle výpovědních důvodů ze Smlouvy (čl. VI). Výpovědní lhůta může být v odůvodněných případech zkrácena až na 1 pracovní den, v ostatních případech je výpovědní lhůta nastavena na 14 dní.
- Důvody pro okamžité ukončení smlouvy vyplývají z hrubého porušování povinností Klienta vyplývajících ze Smlouvy, a to zejména:
 - opakované porušování Pravidel stanovených Poskytovatelem, a to i přes písemné upozornění ze strany Poskytovatele
 - vyvolávání konfliktů, hádek, slovní agresivita, neslušné chování, vyhrožování
 - psychické týrání personálu Poskytovatele
 - opilost nebo stav podobný opilosti vyvolaný jinými návykovými látkami
 - tělesné násilí, fyzické napadení pracovníků služby
 - prokázané okrádání personálu služby
 - sexuální násilí, obtěžování pracovníků služby

12. Předávání vnitřních pravidel

- Při podpisu Smlouvy Vám jsou tato pravidla předána v písemné formě jako příloha Smlouvy.
- Pravidla jsou volně dostupná na webových stránkách nebo v kanceláři DOS UB.
- Při změně Vnitřních pravidel Vás bude pracovník informovat a předá Vám v písemné formě aktuální znění Vnitřních pravidel s dostatečným předstihem.

Vytvořila:

Mgr. Anna Nováková

Aktualizace 3. 2. 2025