



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Informace o odlehčovací službě, (dále jen OS)

a

Podmínky pro poskytování OS

(Vnitřní dokument organizace, který je předán žadatelům o službu při Jednání se zájemce o službu, které je součástí vyřízení jejich žádosti)

Organizace: Novoměstské sociální služby
- Odlehčovací služba
Žďárská 68
592 31 Nové Město na Moravě

Telefonní kontakty	
Pracoviště vedoucí OS Bc. Dufková Marie	566 598 101
Pracoviště nepřetržité služby DPS	566 598 101
Sociální pracovníce - Bc. Jana Smrčková	566 598 105, 732 202 616
Ředitelství – Ing. Mgr. Hana Janů	566 598 102, 603 486 167

*Platné od 19. května 2017
V Novém Městě na Moravě*



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Tento dokument poskytuje informace o OS a upravuje podmínky jejího poskytování Novoměstskými sociálními službami (dále jen NSS).

Zájemce o službu dobrovolně, tzn. z vlastního zájmu, žádá o poskytování této sociální služby. Dokument je určen pro zájemce o službu i jejího uživatele.

OBSAH:

I. Informace pro zájemce o službu

II. Podmínky pro poskytování služby – informace o úkonech OS, - práva a povinnosti poskytovatele a uživatele služby

III. Podávání a vyřizování stížností

IV. Mimořádné situace

I. Informace pro zájemce o službu

Novoměstské sociální služby (dále jen NSS, poskytovatel) jsou příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je město Nové Město na Moravě.

Organizace je registrována na Krajském úřadu Kraje Vysočina.

Poslání OS

V domě s pečovatelskou službou nabízíme odlehčovací službu pobytovou formou. Jedná se o poskytnutí pomoci na přechodnou dobu na základě individuálních potřeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením, kteří potřebují na přechodnou dobu péči, podporu a pomoc druhé osoby. Nabízíme tím čas na odpočinek a načerpání nové síly pro osoby, které jinak o ně doma pečují. Nabízíme ubytování, stravování, poskytování sociální a zdravotní služby, nabízíme také zprostředkování duchovní péče. Podporujeme spolupráci s rodinou a zapojení do veřejného života.

OS se poskytuje nepřetržitě.

Délka trvání služby:

Maximálně na jeden měsíc s možností prodloužení.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Cílová skupina

- seniorům
- osobám se zdravotním postižením nad 19 let

Organizace neposkytuje služby:

- osobám, které nepřistoupí na podmínky smlouvy o poskytování odlehčovací služby, které NSS provozuje. (výpovědní důvody a lhůty stanovuje Smlouva o poskytování OS)
- osobám, které nespádají do vymezeného okruhu osob v souladu s registrem poskytovatelů
- osobám, které by ohrožovaly nebo narušovaly soužití s obyvateli DPS
- osobám, které z důvodu nadměrného požívání alkoholu či návykových látek mají nepřizpůsobivé chování, při kterém by nebyly splněny podmínky uvedené ve Smlouvě o poskytování odlehčovací služby včetně její přílohy: *Informace o odlehčovací službě a podmínky pro poskytování odlehčovací služby*.
- dále osobám, u kterých jejich onemocnění vyvolává takové projevy chování, že může ohrožovat osobu samotnou či zaměstnance NSS nebo jestliže by toto onemocnění neumožňovalo naplnit poslání odlehčovací služby
- jestliže z důvodu uživatelské bezpečnosti je třeba vytvořit zvláštní podmínky, které poskytovatel nemůže zajistit. Zvláštními podmínkami se v tomto případě rozumí potřeba omezení uživatele v jeho pohybu (uzavřené oddělení, omezení otvírání oken, balkonových dveří, zamykání uživatele v bytě...)

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (viz doplňkové údaje služby a standard č. 1)
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí odlehčovací služby, o kterou osoba žádá



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

- osobě, která žádá o poskytnutí odlehčovací služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Žádost o poskytování OS

Žádost o zavedení odlehčovací služby si může zájemce vyzvednout:

O odlehčovací službu, požádá zájemce na předepsaném tiskopise *Žádost o poskytnutí odlehčovací služby v Novoměstských sociálních službách, Vyjádření lékaře a rozpis léků* který si může vyzvednout:

- V kanceláři NSS (dům s pečovatelskou službou), Žďárská 68, Nové Město na Moravě.
- Žádost je možné stáhnout z webových stránek organizace na <http://www.nss.nmm.cz/>.
- Žádost může být zájemci na jeho požádání (možno i telefonické) doručena osobně, určeným pracovníkem NSS nebo zaslána elektronickou poštou.
- Na Odboru školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí Městského úřadu v Novém Městě na Moravě.

Žádost vyplňuje :

- sám žadatel
- pověřený pracovník NSS společně s žadatelem
- osoba, kterou si určí žadatel (vyplní společně)
- pečující osoba za přítomnosti žadatele

Vyjádření lékaře je nutno doložit před uzavřením smlouvy o poskytování OS.

II. Podmínky pro poskytování odlehčovací služby

- Zájemce o službu je navštíven sociálním pracovníkem NSS, který provede jednání se zájemcem o službu a zjistí potřebný rozsah OS. Jednání mohou být účastny i další osoby dle přání zájemce o službu.
- Sociální služba je poskytována za úhradu dle platného ceníku. Rozsah činností a výše úhrady o všech nabízených úkonech jsou obsaženy v **Seznamu**

poskytovaných úkonů OS a jejich úhrada, který je uživateli vždy předán v průběhu Jednání se zájemcem o službu, a může se s ním seznámit také prostřednictvím webových stránek organizace: <http://www.nss.nmnm.cz/>. Tento dokument je v souladu s Vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádí některá ustanovení Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

- Poskytování OS je založeno na smluvním principu. Smlouva o poskytování OS se řídí Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, Vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb., a Občanským zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Specifikace jednotlivých úkonů je uvedena v dokumentu **Individuální plán** a jeho následných aktualizací, který s uživatelem sestaví jeho klíčový pracovník a to do 5 pracovních dnů ode dne nástupu ke službě. Do té doby bude poskytovatel potřebnou péči zajišťovat uživateli na základě **Záznamu**

z jednání se zájemcem a Smlouvy o poskytování odlehčovací služby. Individuální plán je vyhotoven ve dvou originálech, jeden je uložen v pracovním spisu klíčového pracovníka a druhý má samotný uživatel.

- Vykazování péče probíhá pomocí softwaru ORION a tzv. čteček čárových kódů. Uživatel má v prostorách pro účely poskytování OS seznam s čárovými kódy nasmlouvaných úkonů., s výjimkou obědů – 1 úkon = 1 oběd, ubytování včetně úklidu a praní osobního a ložního prádla - 1 úkon = 1 den. Tyto úkony jsou zaznamenávány do předepsaných tiskopisů na pracovišti NSS. Uživatel může kdykoliv do těchto záznamů nahlédnout. Cena za ubytování se hradí za 1 den dle uzavřené smlouvy.
- V rámci individuálního plánování navštěvuje klíčový pracovník uživatele v průběhu poskytování služby. Klíčový pracovník je osoba, která bude uživatele v předem dohodnutém termínu navštěvovat, zajímat se o jeho potřeby a zájmy. S uživatelem vytváří Individuální plán, projednává změny Individuálního plánu – čas, specifikaci činnosti apod.

Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele služby

Práva a povinnosti poskytovatele:

- pracovníci budou splňovat osobnostní a kvalifikační předpoklady stanovené Zákonem o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb Novoměstských sociálních služeb (dále jen NSS)
- bude chránit zájmy uživatele, respektovat jeho lidskou důstojnost, individualitu a projev jeho vůle
- pracovníci budou ve své činnosti respektovat ustanovení Listiny základních lidských práv a svobod
- pracovníci budou při vykonávání činnosti postupovat v souladu s Etickým kodexem zaměstnanců NSS, Standardy kvality sociálních služeb NSS a vnitroorganizačními směrnici NSS

Pracovníci mají právo:

- odmítnout vykonat uživateli službu, která by snížila jeho nebo uživatelovu lidskou důstojnost, ohrozila jejich nebo uživatelovo zdraví, život a bezpečnost (týká se například elektrických spotřebičů apod.)

Práva a povinnosti uživatele:

Uživatel služby se zavazuje, že bude dodržovat tyto podmínky:

- nebude v přítomnosti pracovníka NSS kouřit
- vytvoří podmínky, aby mohly být úkony OS provedeny tak, aby nebylo ohroženo zdraví či důstojnost pracovníka. Jedná se zejména o tyto situace:
uživatel nebude mít bez souhlasu poskytovatele v pokoji domácí i jiná zvířata
uživatel bude dodržovat základní hygienické zásady
uživatel nebude ponižovat osobnost pracovníka
uživatel nebude manipulovat se zdravím nebezpečnými předměty či látkami
uživatel si zabezpečí cenní věci a finance v pokoji
- uživatel nejpozději do 13.00 hodin předešlého dne, kdy má být služba poskytnuta, oznámí na pracoviště OS zrušení nasmlouvaného úkonu. V případě, že služba nebude zrušena včas, bude uživateli naúčtován úkon v délce trvání 15 minut
- uživatel nebude na pracovníkovi požadovat úkony, které by se vztahovaly k jiným osobám, než je uvedeno ve smlouvě.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Uživatel má právo:

- požádat o časový přesun dohodnutých úkonů OS
- požádat o změnu klíčového pracovníka
- podat stížnost na kvalitu poskytované služby
- odmítnout poskytnutí úkonu OS
- kdykoliv odstoupit od smlouvy o poskytování OS – dle podmínek uzavřených ve smlouvě

Povinnosti uživatele

- Po dobu odlehčovací služby se chovat tak, aby nedocházelo k úmyslnému poškození majetku organizace, který slouží danému typu sociální služby
- Dodržovat provozní řád organizace, bezpečnostní a požární předpisy
- Dodržovat ustanovení smlouvy a podmínky poskytování soc. sl.
- Prostory pro poskytování odlehčovací služby, jsou osazeny hlásičem centrálního systému protipožární ochrany.
- V prostorách odlehčovací služby je stejně jako ve všech prostorách DPS nutné respektovat přísný zákaz kouření.

Informace o úkonech OS:

Pro úkon donáška obědu uživatel služby bere na vědomí, že:

- Obědy pro uživatele OS má poskytovatel zprostředkovány ze školní jídelny I. Základní školy - Nové Město na Moravě nebo z Okresní nemocnice - Nové Město na Moravě.
- Cena oběda je stanovena dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. V platném znění ve výši 75,- Kč včetně donášky. Každý zájemce je o ceně informován v rámci procesu Jednání se zájemcem o službu.
- Oběd je nutné zkonsumovat ihned, po dovezení OS
- Odhlášení nebo přihlášení oběda ze ŠJ je třeba provést nejpozději do 13.00 hodin předešlého dne, kdy má změna nastat, a to u vedoucího OS nebo sociálního pracovníka. V případě odebírání obědů z nemocnice 2 dny před plánovaný odběrem.
- V případě, že nedojde k odhlášení oběda je uživatel povinen cenu oběda uhradit.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Pro úkon běžný úklid uživatel služby bere na vědomí, že:

- Úklidové prostředky a nástroje dodává poskytovatel služby a je třeba, aby odpovídaly hygienickým a bezpečnostním předpisům.

Pro úkon dovozy k lékaři, na úřad, vyšetření uživatel služby bere na vědomí, že:

- Úkon dovoz autem NSS musí být uživatelem předem objednáno – nejpozději do 13.00 předešlého dne, kdy má být dovoz uskutečněn a to u vedoucího odlehčovací služby nebo u sociální pracovnice
- V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a nutnosti dopravy uživatele k lékaři, je tento úkon poskytnut i bez objednání a to v závislosti na aktuálních provozních možnostech poskytovatele služby.

Finanční hotovost na nákupy

- Pokud uživatel požaduje nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby.
- Pracovník po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží uživateli účetní doklad.
- Nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali platební kartou uživatele.
- U některých uživatelů je na jejich žádost a s jejich souhlasem zaveden sešit, do kterého pracovník provádí záznamy o nákupech. Sešit je uložen v prostorách OS nebo v kanceláři v trezoru.

Klíče od pokoje odlehčovací služby

Uživatel při nástupu obdrží 2 ks klíčů od pokoje a 2 čipy umožňující vstup do budovy NSS. Předání a převzetí klíčů pro potřeby uživatele a jeho rodiny bude probíhat při nástupu a ukončení pobytu uživatele OS.

Personál do pokoje OS může vstupovat po zaklepání na dveře.

Kontaktní osoby

Každý uživatel je povinen uvést minimálně dvě kontaktní osoby, kterým je pracovník OS oprávněn poskytovat základní informace vztahující se k průběhu poskytované služby (zejména: hospitalizace apod.).



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Tyto osoby jsou :

- ihned informovány, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví
- oprávněny řešit závazky vyplývající z uzavřené smlouvy o poskytování odlehčovací služby.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to ve spisu uživatele poznamenáno.

Úhrada za poskytnuté služby

Úhrady za pobyt, stravu a poskytnuté služby jsou splatné do 3 pracovních dnů od obdržení vyúčtování za uplynulý kalendářní měsíc, nebo do 3 pracovních dnů po ukončení poskytování OS. Způsob úhrady OS si může uživatel zvolit v rámci jednání se zájemcem o službu a je možné ji provádět:

- převodem na účet NSS, č.ú. **531 448 0257/0100**
- v hotovosti pracovníkovi NSS na účtárně NSS proti pokladnímu dokladu o úhradě
- pověřenou kontaktní osobou, kterou si sám uživatel určí – na účet nebo v hotovosti.

Uživatel bere na vědomí, že základní činnosti při poskytování odlehčovací služby jsou zajišťovány v souladu § 10 ods.1, vyhlášky 505/2006 sb. v platném znění.

- Výše úhrady za poskytnuté služby je stanovena dle §10 ods.2, vyhlášky 505/2006 sb. podle druhu poskytnutých výkonů či skutečně spotřebovaného času.
- Úhrada za pobyt je stanovena dle uvedené Vyhlášky za každý kalendářní den uzavřené smlouvy o OS. Skládá se z úklidu prostor pro poskytování OS, praní a drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení. Dále z provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování (např. úklidové prostředky, elektřina, vytápění apod).

V případě nepřítomnosti uživatele v OS se uživatel musí rozhodnout zda bude dále trvat na uzavřené smlouvě o OS s úhradou částky za pobyt nebo zda smluvní vztah ukončí.

III. Podávání a vyřizování stížností

Uživatel má právo a možnost vyjádřit se k poskytování OS. Svoji stížnost může podat ústně – i telefonicky nebo písemně – poštou, e-mailem. Řádné vyřízení a projednání stížností je jedním z podkladů pro zkvalitňování služeb organizace. Stížnost může podat uživatel nebo rodinný příslušník, kontaktní osoba, opatrovník, zmocněnec nebo kterýkoliv občan. Stížností dává najevo svou nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování odlehčovací služby.

Postup při přijímání stížnosti

Ústní podání stížnosti je možné prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance NSS. Zaměstnanec, který tuto stížnost přijímá, si ověří, zda obsah stížnosti správně pochopil. Důvodem k tomu je, aby bylo podání stížnosti pro uživatele co nejjednodušší.

Vždy osobu, která stížnost ústně podává, vyzve, že s ní stížnost sepíše, aby nedošlo k jejímu zkreslení. Na písemném sepsání stížnosti však není třeba trvat. Následně je tento zaměstnanec povinen neprodleně o ústní stížnosti informovat ředitelku NSS, případně jí sepsanou stížnost předat.

Termín neprodleně znamená ihned, nejpozději do 24 hodin. Neoznámení nebo oznámení s prodlením je považováno za porušení pracovní povinnosti. Ústní stížnost je ředitelkou zaevidována v registru stížností.

Písemné podání

Písemná stížnost může být zaslána poštou nebo předána prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance NSS či jiné osoby statutárním zástupci NSS.

K písemnému podání je možné kromě pošty nebo některého ze zaměstnanců NSS využít schránku, která je umístěna v domě s pečovatelskou službou ve vestibulu vedle dveří do kanceláře sociální pracovnice. Schránku vybírá každé pondělí sociální pracovník v doprovodu jednoho svědka. O výběru schránky je veden záznam na příslušném tiskopisu, který je v kanceláři sociálního pracovníka.

V případě, že stížnost podává rodinný příslušník uživatele služby nebo jemu osoba blízká, je třeba, aby tato stížnost byla vždy podána písemně.

Písemná stížnost je nejdříve evidována v *elektronické poště organizace* a následně v *Knize stížností*, která je uložena v kanceláři ředitelky NSS.

Elektronické podání

Pokud se nejedná o anonymní podání, je dotyčnému elektronicky oznámeno ihned po přečtení, že stížnost byla přijata. Pokud je stížnost doručena na adresu jiného



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

zaměstnance, než je ředitelka organizace, je tento povinen mu obsah stížnosti přeposlat a to neprodleně a zároveň ho ústně nebo telefonicky o této skutečnosti informuje. Termín neprodleně znamená ihned, nejpozději do 24 hodin. Neoznámení nebo oznámení s prodlením je považováno za porušení pracovní povinnosti. S elektronickým podáním stížnosti se dále postupuje jako s písemnou stížností.

Anonymní podání

Anonymní stížnost bude zaregistrována, bude přešetřena a její výsledek bude vyvěšen na hlavní nástěnce v DPS ve vstupním vestibulu.

Postup při řešení stížnosti

Každá stížnost musí být vyřízena neprodleně, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od jejího podání.

Ředitelka stížnost přešetří, projedná s dotyčným zaměstnancem nebo zaměstnanci a dále s osobou, která stížnost podala nebo dalšími osobami, kterých se stížnost týká. Snaží se získat maximálně možné dostupné informace k vypracování odpovědi na stížnost. Na základě získaných informací kontaktuje stěžovatele (písemně, telefonicky nebo osobně) a vyzve ho k projednání stížnosti.

Ústní stížnost je projednána ústně, bez sepsání protokolu, pokud jeho sepsání žádá ze stran nepožaduje. Vždy se však zaeviduje do Knihy stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele. Písemná stížnost je projednána a o jejím projednání je sepsán protokol, který je předán zúčastněným osobám a založen do evidence stížností.

Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu, kterou on sám považuje k jednání za vhodnou.

Jestliže osoba, která stížnost podala, není s jejím vyřízením spokojená, předá ředitelka NSS k přešetření celou záležitost, včetně dostupných dokumentů, vedoucímu Odboru školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí Městského úřadu v Novém Městě na Moravě, který rozhodne, zda stížnost projedná nebo ji předá k projednání radě města.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

Kontakty na instituce, kam může uživatel služby podat stížnost

Odbor školství, kultury, cestovního ruchu a sociálních věcí v Novém Městě na Mor.	Vratislavovo nám. 12, Nové Město na Moravě	566 598 425
Krajský úřad odbor sociálních věcí a zdravotnictví	Žižkova 57, 587 33 Jihlava	564 602 819 564 602 817
Veřejný ochránce práv	Údolní 658/39, 602 00 Brno-město	542 542 111
Krizová linka – Senior telefon		800 157 157

IV. Mimořádné situace

Ohrožení zdraví či života uživatele služby

Zaměstnanec vyhodnotí rizika situace v souladu se svojí pracovní pozicí a schopnostmi:

- poskytne první pomoc, přivolá odbornou pomoc
- volá RZP,
- při ohrožení zdraví přivolá lékaře.

V případě, že dojde k nečekané hospitalizaci uživatele, případně pokud dojde u uživatele OS k nějaké závažné situaci (ohrožení zdraví, života nebo majetku) a je službu konající zaměstnanec NSS o této situaci informován, kontaktuje kontaktní osobu, uvedenou v dokumentaci uživatele služby.

Změna zdravotního stavu uživatele služby.

Pracovník zjistí, že došlo k viditelné změně a zhoršení zdravotního stavu uživatele služby.

Postup:

Tuto skutečnost nahlásí zaměstnanec vedoucímu odlehčovací služby nebo vedoucímu směny na domácí zdravotní péči v DPS.

Vedoucí OS nebo pracovník domácí zdravotní péče přivolává uživateli služby pomoc bez jeho souhlasu v případě, že uživatel není schopen komunikace, popř. pracovník situaci vyhodnotí tak, že by mohlo dojít k ohrožení zdraví nebo jeho života.



Novoměstské sociální služby

Žďárská 68,
592 31 Nové Město na Moravě

V obou případech je následně informován nadřízený pracovník. Rodinu uživatele informuje v pracovní dny vedoucí služby nebo vedoucí denní či noční služby.

V případě, že je uživatel služby odvezen do zdravotnického zařízení, zabezpečuje pokoj uživatele OS vedoucí odlehčovací služby nebo jiná, jím pověřená osoba.

Uživatel stvrzuje svým podpisem, že se seznámil s obsahem tohoto dokumentu, a že mu rozumí:

Podpis uživatele:

.....

Podpis poskytovatele:

.....

V Novém Městě na Moravě

Dne