

VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú.

platná od 1. 1. 2018

Poslání odlehčovací služby

Posláním této služby je poskytnout kvalifikovanou pomoc a podporu klientům s mentálním postižením, s mentálním postižením v kombinaci s postižením tělesným, osobám s chronickým duševním onemocněním, sluchovým, zrakovým postižením a seniorům. Je určena zdravotně znevýhodněným osobám, o které je pečováno v přirozeném sociálním prostředí jejich rodinnými příslušníky. Těmto lidem nabízíme pomoc, zastoupení, aby si mohli odpočinout, načerpat síly nebo si zařídit své potřebné osobní záležitosti. Usilujeme o zkvalitnění života rodinám pečujících osob tím, že na několik hodin týdně převezmeme péči o jejich příbuzné v jejich domácím prostředí, a to na území města Karviné.

Cíl služby:

Cílem odlehčovací terénní služby je umožnit nezbytný odpočinek pečujícím osobám tím, že jejich blízkým, o které pečují, poskytneme pomoc a podporu při úkonech soběstačnosti a péče o vlastní osobu a podpoříme udržení a případně rozvoj jejich dovedností, schopností či znalostí.

Cílem realizovaných činností v rámci odlehčovací služby je:

- uživatel, který, navzdory svým zdravotním omezením a momentální nepřítomnosti pečující osoby, má zajištěny své potřeby, plánované aktivity a přání dle zaběhnutých zvyklostí a svého způsobu života;
- uživatel, který setrvává v domácím prostředí a má zachován přirozený kontakt s blízkými pro udržení a zlepšení psychického stavu;
- pečující osoba, která díky odlehčovací službě může realizovat vlastní potřeby, udržovat a zlepšovat dobrou kondici svého fyzického a psychického stavu a zvýšit tak kvalitu svého života;
- pečující osoba, která předchází jak fyzickému a psychickému vyčerpání při péči o blízkou osobu, tak svému vlastnímu sociálnímu vyloučení.

Vymezení okruhu osob a věková kategorie:

- osoby s mentálním postižením,
- osoby s mentálním postižením v kombinaci s postižením tělesným,
- osobám s chronickým duševním onemocněním,
- osoby se sluchovým postižením,
- osoby se zrakovým postižením,
- senioři

Od 19 let – osoby se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje celodenní péči a pomoc jiné osoby.

Co poskytujeme:

Odlehčovací služba Galaxie Karviná vám poskytne tyto základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb. § 44, v rozsahu jednotlivých úkonů dle vyhlášky 505/2006 Sb. § 10:

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 i vnějším prostoru,

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

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
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,
2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,

d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

e) sociálně terapeutické činnosti:

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

f) 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,

g) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
2. podpora při zajištění chodu domácnosti.

Služba je poskytována:

- ve všední dny od 15:00 do 22:00 hod.
- víkendy, svátky od 07:00 do 22:00 hod.

Jakých zásad se držíme:

1. Individuální přístup

- Ke každému klientovi přistupujeme individuálně, vycházíme z jeho individuálních potřeb a zvyklostí a přizpůsobujeme se jeho tempu.
- S každým klientem pracujeme s úctou a pochopením, se zájmem o jeho osobu, dbáme na zachování jeho důstojnosti.
- Pracujeme s empatií, tj. snažíme se klientovi porozumět, nasloucháme mu.

2. Respektování

- V Odlehčovací službě dbáme na respekt, tzn., bereme ohled jeden na druhého, neškodíme si fyzicky ani psychicky, a to jak mezi pracovníky navzájem, tak ve vztahu pracovník a klient. Respektujeme vzájemně svá práva i povinnosti.
- Respektujeme jedinečnost každého člověka, tzn., že službu poskytujeme všem potřebným, bez rozdílu rasy, barvy pleti, náboženského přesvědčení či víry.
- Respektujeme volbu rozhodnutí klientů, sami si říkají, jak a kdy chtějí, aby jim byla péče poskytována.

3. Kvalitní služba, profesionalita

- V Odlehčovací službě pracují vyškolení pracovníci, kteří svými znalostmi, dovednostmi a profesionálním přístupem kladně doplňují tým pracovníků a dbají tak na kvalitní poskytování služby, s ohledem na potřeby a přání klientů.
- Samozřejmostí služby je mlčenlivost pracovníků.

Vaše práva a povinnosti:

Vztah mezi vámi (klientem) a námi (odlehčovací službou – pracovníky) je postaven na rovnoprávnosti, tzn., každý máme svá práva, která jsou respektována, a povinnosti, které se zavazujeme dodržovat.

Vaše práva:

Odlehčovací služba se poskytuje v souladu se zákonem č.2/2003 Sb. - Listinou základních práv a svobod. Jako klient odlehčovací služby máte právo na:

- informace týkající se služby – před zahájením služby je každý z vás seznámen se všemi informacemi týkající se služby, s jejím průběhem, ceníkem, pravidly atd.
- svobodnou volbu – sami si zvolíte, jakou péči a v jakém čase byste ji chtěli poskytovat, jak byste si péči představovali
- respekt – respektujeme vaši jedinečnost, individualitu, důstojnost, vaše rozhodnutí i vaše názory.
- empatický (vstřícný, lidský) přístup pracovníků Odlehčovací služby, který vede k zachování vaší důstojnosti a pocitu bezpečí
- soukromí – respektujeme vaše soukromí při poskytování jednotlivých úkonů ve vašem domácím prostředí

- mlčenlivost – zachováváme mlčenlivost, všechny informace týkající se vaší osoby a vašeho soukromí jsou důvěrné a bez vašeho souhlasu nejsou dále sdělovány
- kvalitní službu – každý z vás má právo na stejně kvalitní službu
- nahlížení do dokumentace – všechny informace týkající se služby, formuláře a dokumenty jsou uchovávány v uzamykatelné skříňce na pracovišti Odlehčovací služby, a každý z vás má právo kdykoliv do této dokumentace nahlédnout. Bez vašeho souhlasu není dokumentace přístupná třetím osobám.
- změnu – dle vašich potřeb můžete měnit rozsah jednotlivých úkonů, čas poskytování péče a všech ostatních záležitostí týkajících se služby.
- ukončení smlouvy bez udání důvodů – sami se rozhodnete, kdy budete chtít službu ukončit
- vznášení připomínek a stížností – každý z vás může vznášet připomínky či stížnosti na kvalitu či způsob poskytování odlehčovací služby. Všechny připomínky či stížnosti jsou pro službu přínosem a vedou k jejímu zkvalitňování.
- základní sociální poradenství – každý pracovník odlehčovací služby vám může poskytnout základní informace týkající se sociální oblasti (vyřizování příspěvku na péči atd.), popř. můžete využít služeb sociálního pracovníka Odlehčovací služby.

Vaše povinnosti:

Podepsáním smlouvy a vstupem do vzájemné spolupráce s odlehčovací službou se zavazujete dodržovat tyto povinnosti:

- uvést při zahájení služby nezbytné osobní údaje, potřebné pro kvalitní poskytování služby (včetně kontaktu na blízkou osobu, na kterou se obracíme v případě nečekané situace)
- řádně si přečíst a dodržovat pravidla odlehčovací služby – pravidla jsou přílohou smlouvy a vaší povinností je, přečíst si je dříve, než smlouvu podepíšete
- řádně si přečíst smlouvu a její přílohy před jejím podepsáním
- podepsat smlouvu – bez podpisu smlouvy vám nemůžeme službu poskytovat
- spolupracovat na individuálním plánování s klíčovým pracovníkem – individuální plánování je nezbytnou součástí odlehčovací služby, pracovník je povinen s vámi individuálně plánovat a vést písemné záznamy o spolupráci
- informovat pracovníky služby o změnách ovlivňující poskytování péče (např. odchod k lékaři v době nasmlouvané návštěvy, změna bydliště, změna telefonního čísla atd.)
- umožnit pracovníkovi bezpečný vstup do bytu – v případě, že máte psa nebo jiného domácího mazlíčka, je vaší povinností ho zajistit tak, aby neohrozil bezpečnost pracovníka
- poskytnout pracovníkovi klíče od bytu (domu), a to v případě, že: nejste schopni ze zdravotních důvodů sám otevřít a není poblíž jiná osoba, která by umožnila pracovníkovi vstoupit do bytu a vykonat nasmlouvané úkony – v rámci bezpečnosti a pro případ podezření z ohrožení vašeho zdraví či života, je důležité, abychom měli od vašeho domu (bytu) klíč a mohli vám tak co nejdříve poskytnout patřičnou pomoc (klíč bude uložen v uzamykatelné skříňce na středisku a bude použit pouze v případě vašeho ohrožení). V tomto případě se můžete ale svobodně rozhodnout, zda klíč předáte nebo nikoliv. Jste si však vědomi možných rizik, která mohou nastat.
- uhradit částku za poskytnutou službu v daném termínu – dostanete vyhotovenou stvrzenku, kterou musíte dle smlouvy uhradit do 5. dne následujícího měsíce

- informovat poskytovatele v případech, že jste nositelem závažné infekční nemoci (žloutenka, svrab, TBC, pásový opar atd.) – při infekčních nemocech musíme dodržovat přísná hygienická pravidla, aby nedošlo k nakažení pracovníka, informovat o výskytu nebezpečného hmyzu (štěnice apod.)
- v případě využití úkonu *pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu* zajistit hygienické potřeby (mýdlo, žínka, šampon na vlasy, tělové mléko, ručník, ochranné rukavice, protiskluzovou podložku apod.)
- dodržovat základní lidská práva, chovat se podle pravidel slušného chování a respektovat pracovníkovu důstojnost – tzn. neponižovat pracovníka, nejednat s ním, jako by byl váš sluha, nezneužívat pracovníkovu ochotu vám pomáhat
- spolupracovat a svým přístupem vytvářet příjemné pracovní prostředí – spolupráce je nejdůležitější součástí naší služby, bez vaší spolupráce nejsme schopni poskytovat kvalitní službu

Práva a povinnosti pracovníků služby:

Všichni pracovníci Odlehčovací služby se zavazují dodržovat práva v souladu se zákonem č.2/2003 Sb. - Listiny základních práv a svobod, a práva a povinnosti dle pracovní pozice, kterou vykonávají. V sociální službě se setkáte s těmito pracovníky:

Sociální pracovník (vedoucí pracovník) = pracovník, který řídí a koordinuje celý chod Odlehčovací služby, má na starosti plánování a organizaci práce ve službě, vyřizuje stížnosti a připomínky. Přijdete s ním do kontaktu při zahájení služby, při kterém provádí sociální šetření, dochází za vámi na návštěvu a zjišťuje vaši spokojenost s poskytovanou službou, má na starosti dotazníky spokojenosti, může pomoci s vyřizováním příspěvku na péči. Práva pracovníků vycházející ze vztahu s vámi.

Pracovníci v sociálních službách = jsou to pracovníci, kteří k vám budou docházet do domácnosti a vykonávat jednotlivé úkony dle vašich potřeb a přání

Všichni pracovníci, se kterými se v průběhu poskytování úkonů setkáte, mají právo na:

- Informace – informace o vás, vaše osobní údaje, které jsou nezbytně nutné pro zahájení služby a ostatní informace týkající se vaší osoby, které by mohli mít vliv na kvalitní poskytování naší služby (čím víc o vás víme, tím lépe vám můžeme službu poskytnout).
- Slušné chování a jednání – každý pracovník je tu pro vás a má právo na to, aby se s ním jednalo dle pravidel slušného chování. Povinnosti pracovníků vycházející ze vztahu k vám.

Povinnosti pracovníků:

- Dodržovat zásady Odlehčovací služby – pracovník ví, jakými zásadami se služba řídí a dodržuje je.
- Docházet k vám ve smluvený den a čas a poskytovat vám sjednané úkony – pracovník chodí vždy ve smluvený čas, popř. se s vámi telefonicky domlouvá na návštěvě. Nikdy nechodí neohlášený.
- vést dokumentaci, individuálně s vámi plánovat průběh služby, spolupracovat s vámi na plnění cílů a vše zaznamenávat do Individuálního plánu – pracovník je povinen vést záznamy týkající se průběhu služby, zodpovídá za vedení dokumentace.
- Informovat sociálního pracovníka o změnách, které mají vliv na průběh služby – odhlášení služby, zhoršení zdravotního stavu a navýšení služby, krizové situace, které mohou v průběhu služby nastat (zdravotní komplikace, nedostupnost bytu atd.).

- Sociální pracovník je povinen provádět sociální šetření a zjišťovat kvalitu služby – sociální pracovník vás navštíví v předem dohodnutém termínu.

Jak služba probíhá

1. Vyplnění žádosti

- Máte-li zájem o naši službu, je potřeba, abyste vyplnili žádost. Žádost můžete získat od pracovníků služby, je k dispozici na adrese poskytovatele Odlehčovací služby – ul. Kašparova 2978/1, Karviná-Hranice, 733 01 nebo na webových stránkách služby – <http://galaxie-karvina.cz/>. Žádost můžete podat osobně nebo emailem.

2. Jednání se zájemcem o službu

- Na základě žádosti bude pracovníkem služby domluvena osobní návštěva ve vaší domácnosti, kde budou probírány podrobněji vaše představy o péči.
- Při osobní návštěvě vám pracovník sdělí veškeré informace o službě (kdo jsme, co vám můžeme nabídnout, jaká je cena služby, jak jsme schopni službu zajistit atd.), zjistí od vás všechny potřebné informace pro službu, zmapuje vaši situaci a nabídne možnosti pomoci. Vy sami se na základě všech zjištěných informací rozhodnete, o jaké úkony a v jakém rozsahu budete mít zájem. Vše pracovník zaznamená do formuláře Záznam z jednání o průběhu poskytování odlehčovací služby, Individuální plán průběhu služby uživatele.

3. Vyhotovení smlouvy

- Na základě vámi uvedených údajů vyhotoví sociální pracovník smlouvu, kterou dostanete k podpisu. Součástí smlouvy jsou i přílohy, které si musíte před jejím podepsáním přečíst. Smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku.

4. Zahájení a průběh služby

- Jakmile podepíšete smlouvu, můžeme zahájit službu. Dle potřeby (nemoc, dovolená, péče několikrát denně atd.) jsou pracovníci v sociálních službách vzájemně zastupováni.
- Pracovníci vám budou zajišťovat úkony v den a hodinu, na kterých jste se předem domluvili.
- Sami si průběh služby řídíte a plánujete. V případě změny (potřebujete-li změnit termín služby, odvolat službu z důvodu hospitalizace, nebo z jakýchkoliv jiných důvodů) informujte neprodleně o této skutečnosti sociálního pracovníka.
- Veškeré změny v péči ze strany služby budou s vámi telefonicky nebo osobně konzultovány – např. v případě, že dojde k nemocnosti většiny pracovníků služby, nebo dojde k poruše na služebním vozidle, může být poskytování služby dle potřeby redukováno.
- V průběhu poskytování služby máte právo vyjadřovat své názory, připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu poskytování péče. O tom, jak to můžete provést, se dočtete v příloze smlouvy: „Pravidly pro přijímání a vyřizování stížností.“.

V průběhu služby se setkáte s těmito dokumenty:

ŽÁDOST – vyplníte sami a předáte pracovníkům služby nebo vyplní sociální pracovník na základě vámi uvedených údajů

POTŘEBY A MOŽNOSTI ŽADATELE O SLUŽBU – příloha žádosti o službu, zde popíšete své potřeby a možnosti v souvislosti s realizací úkonů péče odlehčovací služby.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PRŮBĚHU ODLEHČOVACÍ SLUŽBY UŽIVATELE – je nezbytnou součástí služby. Pracovník se s vámi domlouvá na osobním cíli a společnými silami usilujete o jeho naplnění. Jednou za půl roku, popř. dle potřeby hodnotíte naplnění cílů a stanovujete si cíle nové.

ZÁZNAM Z PRŮBĚHU SLUŽBY, REALIZACI OSOBNÍCH CÍLŮ IP – slouží k záznamu průběhu služby (zaznamenává pečující pracovník).

LIST EVIDENCE ÚKONŮ – je to záznam o tom, kdy a jaké úkony péče vám pracovník poskytl. Záznamy provádí pracovník vykonávající službu do formuláře u vás v domácnosti, jeden záznam Vám ponechá pracovník v domácnosti pro kontrolu vykázaných úkonů služby.

STVRZENKA – na základě informací v denním záznamu je vyhotovena stvrzenka, která je vám předložena k úhradě. Stvrzenka je ve dvojím provedení, z nichž se jedna od vás podepsaná zakládá do vaší složky uložené v kanceláři poskytovatele služby.

PROTOKOL O PŘEVZETÍ A PŘEDÁNÍ KLÍČŮ – vyplňuje s vámi pracovník ve chvíli, kdy mu předáte klíč z důvodu umožnění přístupu do bytu.

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI – jedenkrát ročně vám pracovník předá dotazník spokojenosti, do kterého můžete napsat své připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu a poskytování Odlehčovací služby

POUČENÍ A SOUHLAS S NAKLÁDÁNÍM S OSOBNÍMI ÚDAJI ZÁJEMCE/UŽIVATELE SLUŽBY – před zahájením služby je nutné se seznámit s poučením a podepsat souhlas s nakládáním s osobními údaji.

5. Ukončení služby

- Ukončit službu můžete kdykoliv, bez udání důvodu, ústně nebo písemně.
- Poskytovatel služby může s vámi ukončit smlouvu z následujících důvodů: neuhradíte-li platby za služby za dobu delší než jeden měsíc po lhůtě splatnosti, ohrozíte bezpečnost pracovníka – budete agresivní, fyzicky pracovníka napadnete, slovně mu budete vyhrožovat, nezajistíte psa, ... zhorší se vám zdravotní stav natolik, že již není možné zajistit vaše potřeby prostřednictvím Odlehčovací služby, pominou-li důvody poskytování péče – cíl spolupráce se naplní a vy již nebudete chtít našich služeb využívat, úmrtím uživatele, nebudete dodržovat ustanovení smlouvy a pravidla poskytování služby, nebudete souhlasit s úpravou výše úhrad poskytovaných služeb – v případě jejich změny.

Když vás něco trápí nebo něco nepříjemně překvapí

- Pracovníci odlehčovací služby vám v případě potřeby pomohou ve vaší nepříznivé situaci, poradí vám v otázkách, které nejste schopni sami zodpovědět, a jsou povinni reagovat na změny v průběhu poskytování péče. Pokud vás cokoliv trápí nebo si s něčím nevíte rady, můžete se na ně obrátit.
- Nebo volejte sociálního pracovníka +420 603 734 223.

Souhlas se zpracováním osobních údajů:

S veškerými údaji o uživateli je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Uživatel odlehčovací služby dává svým podpisem souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů, které jsou nezbytné pro poskytování odborné a kvalitní sociální služby.

Úhrada za poskytnutou službu:

Úhrada za poskytnutou službu je prováděna do konce příslušného měsíce, kdy byla služba poskytnuta, popř. do pátého dne následujícího měsíce, dle Výkazu poskytnutých úkonů služby. Uživatel obdrží stvrzenku s rozpisem úkonů, počtem hodin poskytnuté péče, cenou a celkovou částkou, kterou je možné uhradit v hotovosti účetní nebo řediteli zařízení v sídle organizace z. ú. nebo převodem na účet GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú. (č.ú. 2601001526/2010).