



PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY MĚSTA ŠTĚTÍ (s účinností od 1. 1. 2017)

I. Základní informace

Odlehčovací služba města Štětí je časově omezená **pobytová služba** sociální péče lokálního charakteru, poskytovaná nepřetržitě **na základě písemné smlouvy** mezi poskytovatelem a klientem odlehčovací služby **po dobu zpravidla maximálně 14 dní** v termínu stanoveném ve smlouvě, **za úhradu dle platného sazebníku** schváleného Radou města Štětí, v souladu s **individuálním plánem péče** klienta.

Poskytované služby Odlehčovací služby města Štětí zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné. Při poskytování všech úkonů služby jsou dodržovány zásady, obsažené v Etickém kodexu zaměstnanců sociálních služeb města Štětí.

Místem poskytování služby jsou vymezené **prostory (původně byt 1+1) v Domě s chráněnými byty (DsCHB), U Cementárny 452 ve Štětí** – tel. 416813388, 728229689.

Kapacita odlehčovací služby je **2 osoby**.

Poskytovatelem odlehčovací služby je **Město Štětí**, Mírové nám. 163, 411 08 Štětí, IČO 00264466, kontaktní telefon: tel. 416 812 108 (vedoucí OSV MěÚ Štětí), tel. 416 859 327 (prac. pověřený řízením služby). Identifikační číslo služby – 6774569.

Odlehčovací služba je organizačně začleněna, spolu s dalšími sociálními službami města Štětí (pečovatelskou službou a denním stacionářem), pod Městský úřad Štětí, odbor sociálních věcí.

Posláním Odlehčovací služby města Štětí je poskytnutí na přechodnou dobu potřebné pomoci a podpory v pobytovém zařízení lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, kteří pro různé překážky již nemohou zůstat sami ve svém přirozeném domácím prostředí i za předpokladu zajištění pomoci terénní pečovatelskou službou a kterým proto jinak zajišťuje podporu a péči v jejich domácím prostředí v plném rozsahu rodina, případně jiné osoby. Smyslem služby je, aby měly tyto pečující osoby možnost nezbytného odpočinku a čas k řešení osobních záležitostí

II. Komu je služba určena - cílová skupina

Odlehčovací služba je určena dospělým osobám, trvale žijícím ve městě Štětí a jeho místních částí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. V případě volné kapacity je dostupná rovněž lidem, o něž pečují osoby trvale bytem ve Štětí a jeho místních částí.

Služba není poskytována lidem, kteří potřebují ošetřovatelskou péči, pokud není poskytování této formy péče při pobytu v odlehčovací službě zajištěno klientem, rodinou, příp. osobou přes ošetřujícího lékaře formou domácí ošetřovatelské péče, dále lidem, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení nebo jež trpí infekčním či parazitárním onemocněním, které může ohrozit zdraví ostatních klientů nebo personálu, a osobám, jejichž chování by z důvodu duševní nemoci, mentální poruchy, závislosti na návykových látkách nebo absence sociálních návyků narušovalo kolektivní soužití.

III. Čas poskytování Odlehčovací služby města Štětí

Služba je poskytována **nepřetržitě** - po dobu uvedenou ve smlouvě.

IV. Rozsah poskytovaných služeb v rámci Odlehčovací služby města Štětí

- základní sociální poradenství
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- poskytnutí ubytování
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- nákupy, pochůzky (fakultativní úkon)
- ubytování v bytě v DsCHB pro rodinné příslušníky klientů využívající OS (fakultativní úkon)
- ubytování v OS rodinného příslušníka klienta využívajícího OS (fakultativní úkon)

V. Zpřesňující informace:

Kontaktní telefony: (jména a telefonní čísla odpovídají stavu k 1. 1. 2016)

Mgr. Pavla Lípová – vedoucí OSV MěÚ Štětí,

sociální pracovnice pověřená řízením služby

tel. 416 859 325, tel. 732 931 767

DsCHB – místo poskytování odlehčovací služby

tel. 416 813 388, tel. 728 229 689

sociální pracovnice OSV MěÚ Štětí

tel. 416 812 322

Cílem Odlehčovací služby města Štětí je:

- poskytnout podporu, možnost odpočinku a regenerace sil osobám, které dlouhodobě pečují o občana se sníženou soběstačností
- zajištění bezpečného a příjemného trávení času mimo přirozené sociální prostředí
- poskytnutí podpory a pomoc klientům, odpovídající jejich individuálním potřebám
- pomoc se zlepšením či zachováním kvality života klientů
- udržení fyzických i psychických schopností klientů
- prostřednictvím terapií podpoření aktivit klientů, jejich zájmu o dění v okolí
- posilování a upevňování pozitivních rodinných vazeb klientů

Zásady Odlehčovací služby města Štětí jsou obsaženy v Etickém kodexu zaměstnanců sociálních služeb města Štětí, mezi hlavní principy poskytování odlehčovací služby patří:

- respektování základních lidských práv a svobod
- rovnost přístupu bez diskriminace
- zachování lidské důstojnosti
- nezávislost a autonomie klientů
- respektování bio-psycho-sociálních potřeb a volby klientů
- podílení se klientů na průběhu poskytování služby
- respektování soukromí i ve skupině ostatních klientů
- individualizace podpory
- svobodné vyjádření potřeb, přání a stížností klientů
- bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb
- flexibilita
- diskrétnost

Personální zajištění

Poskytování služby zajišťují pracovníci v sociálních službách a sociální pracovník, splňující podmínky dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Za chod služby zodpovídá vedoucí OSV.

Realizace poskytování odlehčovací služby vychází z **Provozního řádu Odlehčovací služby města Štětí**, v němž jsou uvedeny pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování

služby, a z metodických materiálů, vypracovaných v souladu se standardy kvality sociálních služeb.

Všechny materiály týkající se činnosti odlehčovací služby jsou k dispozici v DsCHB a v kanceláři OSV MěÚ Štětí. Pravidla poskytování Odlehčovací služby města Štětí obsahují základní informace uvedené v těchto materiálech. Se všemi materiály se může zájemce o informace seznámit u pracovníka pověřeného řízením služby nebo u pracovníků v sociálních službách v DsCHB.

VI. Vstup klienta do služby:

Zájemce o službu může podat Žádost o poskytování sociální služby – Odlehčovací služby města Štětí (k dispozici na internetových stránkách města Štětí, na OSV MěÚ Štětí) nebo kontaktovat poskytovatele písemně, telefonicky, e-mailem nebo v úřední dny osobně či prostřednictvím jiné osoby v sídle poskytovatele – Městském úřadě, odbor sociálních, Mírové náměstí 163, 411 08 Štětí (tel. 416859325, 416812108 – pracovník OSV pověřený řízením služby, vedoucí OSV).

Na základě podané žádosti nebo prvního kontaktu bude zahájeno jednání o poskytování sociální služby (jednání se mohou na žádost zájemce zúčastnit kromě zástupce poskytovatele další osoby zájemcem určené).

Sociální pracovník OSV navštíví po předchozí domluvě zájemce, projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, ověří, zda zájemce odpovídá cílové skupině služby, předá zájemci písemně zpracovaná Pravidla poskytování Odlehčovací služby města Štětí a Sazební úhrad Odlehčovací služby města Štětí, vysvětlí, jakou formou se služby provádějí – rozsah, náplň služby, evidence služby, případně podá zájemci další, doplňující či rozšiřující informace o službě, aby se tento mohl na základě všech dostupných údajů rozhodnout, zda chce odlehčovací služby využít či nikoliv, příp. v jakém termínu a v jakém rozsahu.

Splňuje-li zájemce o službu kritéria pro poskytování služby a má-li po poskytnutí relevantních informací o odlehčovací službě zájem, předá pracovník zájemci (nemá-li tento dosud) Žádost o poskytování sociální služby – Odlehčovací služby města Štětí, příp. pomůže s jejím vyplněním a sociálním šetřením ověří skutečnosti obsažené v Dotazníku o soběstačnosti (příloha žádosti). Zájemce o službu nebo jím pověřená osoba zajistí úplné vyplnění žádosti včetně příloh (Dotazníku o soběstačnosti, Vyjádření ošetřujícího lékaře) a doručí ji na adresu poskytovatele. V žádosti je mj. požadováno vyjádření žadatele k případnému sdílení prostor s osobou opačného pohlaví – případné negativní vyjádření je poskytovatelem plně akceptováno.

Po obdržení Žádosti o poskytování sociální služby – Odlehčovací služby města Štětí (včetně příloh) připraví pracovník OSV do 3 pracovních dnů od obdržení žádosti návrh smlouvy, který předá zájemci o službu k seznámení a při souhlasu se zněním smlouvy stvrzují svými podpisy zájemce i zástupce poskytovatele uzavření smlouvy o poskytnutí služby.

Po uzavření smlouvy vypracuje sociální pracovník s klientem, případně ve spolupráci s rodinnými příslušníky nebo dalšími osobami, kteří běžně zajišťují klientovi potřebnou pomoc a péči, individuální plán péče, zaměřený na splnění očekávání, přání a cílů klienta, resp. na způsob a rozsah zajištění péče a podpory, jaká bude klientovi poskytována v průběhu využívání odlehčovací služby.

VII. Odmítnutí zájemce o službu:

K odmítnutí zájemce o poskytnutí sociální služby – Odlehčovací služby města Štětí může dojít pouze za předpokladu, že:

1. Odlehčovací služba města Štětí **neposkytuje** sociální službu, o kterou osoba žádá
2. Zájemce **není** osobou **z okruhu cílové skupiny** Odlehčovací služby města Štětí
3. **Zdravotní stav zájemce neodpovídá možnostem služby zajistit potřebnou péči** (zejména pokud je zájemce o službu zcela odkázán na péči druhé osoby – tj. je plně imobilní, nesoběstačný, plně inkontinentní; zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení; zájemce trpí infekčním onemocněním, které může ohrozit zdraví ostatních klientů nebo personálu; zájemce o službu může ohrozit, popřípadě ohrožuje sebe a okolí pro akutní nebo nestabilizovanou duševní nemoc nebo závislost; chování osoby by narušovalo kolektivní

soužití, a to zejména z důvodu duševní nemoci, mentální poruchy, závislosti na návykových látkách nebo absence sociálních návyků

4. Odlehčovací služba **nemá v termínu požadovaném klientem kapacitu** k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá

Jestliže v průběhu jednání zjistí pracovník OSV skutečnosti, které neumožňují zájemci službu poskytnout, nabídne mu pracovník kontakty na jiné vhodné sociální služby, které budou lépe vyhovovat potřebám zájemce.

Nelze-li z kapacitních důvodů zajistit zájemci o službu poskytování služby v termínu jím požadovaném, bude zájemce zařazen do seznamu čekatelů, který vede prac. pověřený řízením služby. Pokud se uvolní místo a lze přijmout dalšího klienta ze seznamu, zohledňují se tato kritéria:

- trvalé bydliště zájemce
- termín podání žádosti
- zdravotní a sociální situace zájemce
- zdravotní a sociální situace pečujících osob

VIII. Specifikace jednotlivých činností a v rámci nich prováděných úkonů

Základní činnosti při poskytování odlehčovací služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

■ Základní poradenství

Poskytuje sociální pracovník OSV pověřený řízením služby, a to dle po předchozí domluvě v místě poskytování služby, případně i v domácnostech klientů nebo v kanceláři OSV MěÚ Štětí.

■ Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

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

Poskytují pracovníci v sociálních službách zajišťující chod odlehčovací služby, při poskytování těchto činností jsou využívány pomůcky klientů, speciální pomůcky (kompenzační atp.) služba nezajišťuje. Při podávání stravy pracovníci připraví jídlo na stůl, případně pokrájí porce, mohou pomoci s podáváním stravy. Dbají na dodržování pitného režimu.

■ 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
2. pomoc při použití WC

Poskytují pracovníci v sociálních službách zajišťující chod odlehčovací služby, k zajištění jmenovaných úkonů je v prostorách vyhrazených poskytování odlehčovací služby WC a bezbariérový sprchový kout. Klientům služby se až na výjimečné případy neposkytují hygienické potřeby a pomůcky (mýdlo, šampon, žínka, ručník, inkontinentní pomůcky apod.). Při poskytování těchto úkonů jednají pracovníci s maximálním ohledem, respektuje soukromí a lidskou důstojnost klientů.

■ 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

Klienti mají možnost využívat celodenní stravování - oběd bude dovezen dle požadavku klienta a provozních možností jídelen z CŠJ nebo z jídelny v papírně v nerezových termonádobách, snídaně, svačiny a večeře zajistí pracovník odlehčovací služby podle jídelníčku, který sestaví v souladu s požadavky klientů při nástupu klientů do služby.

Mají-li klienti zájem, mohou v rámci úkonu poskytování stravy nebo pomoci při zajištění stravy hradit pouze cenu oběda (stanovenou dodavatelem), navýšenou o částku zahrnující výpůjčku termonádoby a dovážku oběda. Poskytovatel se zavazuje, že celkové výdaje za oběd (tj. cena oběda + dovážka) nepřesáhnou maximální částku uvedenou v Sazebníku úhrad úkonů Odlehčovací služby města Štětí. Snídaně, večeře a svačiny si mohou připravovat klienti sami nebo jim je připraví pracovníci v sociálních službách v rámci poskytnutí úkonu „pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby“ ze surovin klientů (jimi zakoupených, resp. uhrazených – nákup potřebných surovin lze zajistit v rámci fakultativního úkonů „nákupy, pochůzky“).

K přípravě stravy slouží vybavená kuchyňská linka, k uložení potravin lednice, oboje se nachází v kuchyni v prostorách odlehčovací služby.

■ **Poskytnutí ubytování:**

1. ubytování

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

Ubytování je poskytováno ve vymezených prostorech – původně bytu 1+1, kde mohou být ubytování zároveň dva klienti. Požadavku klienta na samostatné ubytování při zájmu dalšího žadatele o využití služby poskytovatel nemůže vyhovět, s výjimkou ubytování osoby opačného pohlaví, kdy poskytovatel vyjádření žadatele uvedené v žádosti plně akceptuje.

Prostory určené k využití odlehčovací služby jsou nekuřácké, stejně jako celý objekt DsCHB s výjimkou nájemních bytů. Klienti mohou kouřit na terase DsCHB nebo před budovou, klienta v případě jeho požadavku doprovodí na tato místa, stejně jako do společenské místnosti (kterou může klient odlehčovací služby obvyklým způsobem také využívat) po vzájemné domluvě pracovník v sociálních službách.

V rámci poskytovaného úkonu je poskytovatelem zajištěna deka a polštář včetně ložního prádla, úklidové prostředky, prostředky určené k mytí nádobí, k mytí sociálního zařízení, prací prášek pro praní ložního prádla i osobního prádla. Požadavek klienta na konkrétní prostředek není poskytovatelem akceptován, klient však může požádat o využívání svých prostředků (např. deky nebo konkrétní značky pracího prášku), nebrání-li tomu závažné důvody, je jeho žádosti vyhověno – bez nároku na poskytnutí slevy ze stanovené úhrady za poskytnutí ubytování uvedené v sazebníku služby.

■ **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

1. doprovázení 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

Doprovázení klientů je pracovníky služby zajišťováno ve městě Štětí, v odůvodněných případech, dovolují-li to provozní možnosti, může být klientům poskytnut doprovod v sanitě i do zdrav. zařízení mimo Štětí. Je vhodné vznést požadavek na zajištění tohoto úkonu s co největším předstihem (zejména při požadavku na zajištění úkonu v přesně stanovený čas - doprovod k lékaři), nejlépe při sepisování žádosti, resp. při sepisování plánu péče.

Pracovníci v sociálních službách pomohou dle svých možností při obnovení nebo upevnění kontaktů klientů s rodinou, v případě konfliktů klientů v těchto vztazích však důsledně zachovávají neutrální postoj. Pomohou a podpoří klienty při dalších aktivitách podporujících jejich sociální začleňování.

■ **Sociálně terapeutické činnosti**

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

Na zajištění tohoto úkonu se podílí v rámci svých pracovních možností pracovník v sociálních službách zajišťující provoz Denního stacionáře města Štětí, umožňuje-li to aktuální kapacita služby a provoz denního stacionáře, může pracovník umožnit klientům účastnit se sociálně terapeutických činností v prostorách stacionáře.

■ **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

Při poskytování tohoto úkonu pracovníci v sociálních službách postupují vždy dle přání klientů, pokud se tím nedostanou do rozporu s platným zněním Etického kodexu zaměstnanců sociálních služeb města Štětí. Pracovníci pomáhají klientům, v žádném případě však nejsou oprávněni za ně rozhodovat.

■ **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

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

Na zajištění tohoto úkonu se podílí v rámci svých pracovních možností pracovník v sociálních službách zajišťující provoz Denního stacionáře města Štětí, umožňuje-li to aktuální kapacita služby a provoz denního stacionáře, může pracovník umožnit klientům účastnit se výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností v prostorách stacionáře.

■ **Nákupy, pochůzky (fakultativní úkon):**

Pracovník v sociálních službách nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků klienta dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání klienta na místo nákupu. Klient je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (příp. pracovníce pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) s uvedenou finanční částkou, kterou před nákupem předá pracovníci (na žádost klienta vystaví pracovníce na předanou finanční částku potvrzení). Po nákupu pracovníce nákup vyúčtuje (na všechny nakoupené položky doloží účtenku) a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi (na kopii případného potvrzení klient podpisem potvrdí správnost předloženého vyúčtování a vrácení financí). Při pochůzkách, u kterých dochází k manipulaci peněz klienta (platby na poště, vyzvedávání léků za úhradu v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

Není-li schopen hospodařit klient s finančními prostředky či si kontrolovat vyúčtování a požádá-li o to on či kontaktní osoba při sepisování individuálního plánu péče, mohou po vzájemné dohodě při nástupu klienta do služby obdržet pracovníci v sociálních službách od klienta nebo kontaktní osoby určitý finanční obnos, ze kterého budou hradit po dobu poskytování služby klientem požadované nákupy a shromažďovat účtenky a k vyúčtování dojde za přítomnosti kontaktního pracovníka při ukončování poskytování služby.

■ **Ubytování v bytě v DsCHB pro rodinné příslušníky klientů využívající OS (fakultativní úkon):**

V odůvodněných případech může být v objektu DsCHB – v bariérovém bytě 1+1 v 2. p. domu ubytován rodinný příslušník klienta využívajícího odlehčovací službu. Požadavek na zajištění tohoto úkonu musí žadatel uvést při podávání žádosti o poskytnutí služby, případně při prováděném sociálním šetření, poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí tohoto úkonu bez udání důvodu.

Rodinný příslušník ubytovaný v bytě v DsCHB nemá nárok na poskytnutí žádné sociální služby.

■ **Ubytování v OS rodinného příslušníka klienta využívajícího OS (fakultativní úkon):**

V odůvodněných případech může být v prostorách, v nichž je poskytována odlehčovací služba, ubytován rodinný příslušník klienta využívajícího odlehčovací službu. Požadavek na zajištění tohoto úkonu musí žadatel uvést při podávání žádosti o poskytnutí služby, případně při prováděném sociálním šetření, poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí tohoto úkonu bez udání důvodu.

Rodinný příslušník ubytovaný v bytě v DsCHB nemá nárok na poskytnutí žádné sociální služby.

IX. Vlastní poskytnutí sociální služby – Odlehčovací služby města Štětí

Klientům odlehčovací služby jsou poskytovány úkony dle jejich požadavků, v souladu s uzavřenou smlouvou o poskytnutí odlehčovací služby mezi klientem a poskytovatelem, a zpracovaným individuálním plánem péče klienta. Poskytování služby se řídí osobními cíly, potřebami a schopnostmi klientů.

S každým klientem se průběh péče plánuje individuálně a za jeho účasti (v případě požadavku klienta za účasti dalších osob) se plány průběžně vyhodnocují, případně doplňují nebo sestavují nové.

O poskytování péče se vedou písemné záznamy. Pracovník zodpovídající za chod odlehčovací služby vede každému klientovi spis, který obsahuje kopii žádosti s přílohami (originál na OSV jako podklad pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby), individuální plán péče, výkaz úkonů a záznamový list, kam se zaznamenávají všechny okolnosti týkající se jeho pobytu ve stacionáři, poskytovaných služeb atd. Klientovi jsou tyto záznamy kdykoliv k dispozici. Všichni pracovníci sociálních služeb města Štětí jsou vázáni povinností mlčenlivosti, tzn. že veškeré informace o datech klientů, informace, které jim klienti svěří a další skutečnosti, které se pracovníci dozví při výkonu své práce, jsou důvěrné a pracovníci je nikomu dalšímu nesmí sdělit.

V den, který je ve smlouvě o poskytnutí odlehčovací služby uveden jako den zahájení služby, se klienti dostaví do místa poskytování služby, přesný čas je domluven při podpisu smlouvy.

Dopravu klientů do místa poskytování služby **poskytovatel nezajišťuje**.

Poskytování služby končí datem stanoveným ve smlouvě, nedojde-li v průběhu poskytování služby ke změně smlouvy, tato změna musí být vždy písemná. **Po skončení platnosti smlouvy poskytovatel služby neručí za zajištění další pomoci či péče klientům.**

X. Co si vzít při využívání odlehčovací služby s sebou

Občanský průkaz, kartičku zdravotní pojišťovny, oblečení dle plánované délky pobytu, přezutí, věci osobní hygieny (mýdlo, šampon, sprchový gel, žínka, prostředky na čištění zubů, příp. zubní protézy atp.), léky (s rozpisem, jak léky užívat), používané kompenzační pomůcky (brýle, naslouchátko, berle, chodítka, inv. vozík atp.), příp. pomůcky při inkontinenci (pleny, plenkové kalhotky, podložky), věci k využití volného času (knížky, časopisy, rádio atp.).

XI. Vybavení prostor, ve kterých je poskytována odlehčovací služba

Služba je poskytována ve vymezených prostorech (původně bytu 1+1 s vlastním sociálním zařízením – WC a sprchovým koutem se zabudovanou sedačkou) - v 1. patře Domu s chráněnými byty, U Cementárny 452 Štětí (bezbariérový vstup), vybavenými pro dvě osoby:

- dvě polohovací lůžka s dekami a lůžkovinami
- dva noční stolky s lampičkami
- dvě uzamykatelné šatní skříně s trezorkem
- dvě odpočinková křesla
- kuchyňský stůl a dvě židle
- vybavená kuchyňská linka s el. sporákem, lednicí, varnou konvicí

XII. Úhrada za poskytování Odlehčovací služby města Štětí

Výše úhrady za úkony poskytované v rámci poskytování Odlehčovací služby města Štětí je stanovena v **Sazebníku úhrad úkonů Odlehčovací služby města Štětí** – viz příloha, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Výše úhrady je stanovena s přihlédnutím k přiznanému stupni závislosti na pomoci jiné fyzické osoby, který je zájemce o službu povinen uvést v žádosti o poskytování sociální služby. Dojde-li ode dne sepsání smlouvy do začátku poskytování služby ke změně výše příspěvku na péči, je klient povinen o tom poskytovatele informovat. Poskytovatel na základě této změny provede úpravu úhrad za poskytované služby odpovídající nově přiznanému stupni závislosti na péči. (Neoznámení výše příspěvku na péči nebo jeho změny je důvodem pro vypovězení již uzavřené smlouvy poskytovatelem.)

Úhrada jednotlivých úkonů (vyjma zajištění stravy, poskytnutí ubytování, a fakultativního úkonu nákupy, pochůzky) je stanovena sazbou za hodinu, při kratší době poskytování služby je výše úhrady poměrně krácena.

Pokud dojde v průběhu poskytování služby klientům ke změně sazebníku, klientům jsou úkony účtovány v souladu s uzavřenou smlouvou, dle sazebníku platného při nástupu klientů do služby.

Úhrada za poskytnuté úkony odlehčovací služby se platí, není-li ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby – Odlehčovací služby města Štětí stanoveno jinak, v hotovosti, zpětně, nejpozději do čtrnáctého dne po dni předložení vyúčtování čerpaných služeb.

Úhrada za stravu se platí dle dohody klienta a poskytovatele, zpravidla v den nástupu do služby zálohově částka na obědy dle předpokládaného počtu dní, po které bude klient službu využívat, a výše úhrady za obědy stanovené dodavatelem obědů. Vyúčtování skutečně odebraných obědů proběhne zároveň s vyúčtováním čerpaných služeb.

XIII. Zapojení klientů do rozhodování o využití služby

Klienti odlehčovací služby mají příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí. Pracovníci v sociálních službách podílející se na zajišťování úkonů poskytovaných v rámci odlehčovací služby i sociální pracovník pověřený řízením služby respektují osobní názor klientů, jak chtějí využívat nabízené služby.

Klienti se ve spolupráci s klíčovým pracovníkem podílejí na tvorbě a změnách individuálních plánů péče, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování jejich individuálních cílů.

Klienti mohou poskytnutí kteréhokoliv úkonu kdykoliv odmítnout nebo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu.

XIV. Záznamy poskytované sociální služby

Poskytované úkony a dobu jejich poskytování zaznamenávají pracovníci v sociálních službách zabezpečující činnost odlehčovací služby do výkazového listu klienta, který slouží jako podklad pro vyúčtování. Aby se předešlo případným nedorozuměním, po ukončení poskytování požadovaného úkonu nebo po vzájemné dohodě **1x denně stvrdí klient svým podpisem v „notýsku pracovníka“, že uvedené úkony mu byly skutečně poskytnuty** v rozsahu, příp. čase, jaký pracovník uvádí. Při odmítnutí klienta potvrdit poskytnutí služby o tom pracovnice provede zápis do záznamového listu a v nejbližší možné době bude informovat pracovníka pověřeného řízením služby, který bude situaci s klientem řešit.

XV. Spokojenost se způsobem zajištění služby

Poskytovatel služby průběžně zjišťuje, zda jsou klienti s poskytováním služby spokojeni nebo zda je potřeba na způsobu zajištění služby něco měnit. V průběhu poskytování služby, pokud chce klient změnit rozsah nebo způsob poskytované služby nebo pokud není zcela spokojen se službou, měl by jednat s poskytovatelem služby otevřeně, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním a problémům. Smlouvu o poskytnutí služby je možné měnit či doplnit a případné stížnosti klienta se budou řešit (viz níže).

XVI. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Klienti Odlehčovací služby města Štětí si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování služby, postup a chování zaměstnanců i na další okolnosti související s činností Odlehčovací služby města Štětí, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním sociální služby. Stížnosti je možné podávat **ústně, v písemné nebo elektronické podobě.**

Klient si může svobodně **zvolit zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V rámci možností jsou **prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.** Klient může kdykoliv vzít svou stížnost zpět.

Ústní stížnost je možné podat osobně nebo telefonicky u jednotlivých pracovníků služby – prac. v sociálních službách, sociální pracovnice pověřené řízením služby, vedoucí OSV MěÚ Štětí. Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno při osobním jednání s klientem, který stížnost podal. O každé ústní stížnosti bude pracovníkem, který stížnost obdržel, proveden **záznam v knize stížností** uložené v prostorách DsCHB a bude o ní informována vedoucí OSV MěÚ Štětí. Ústní stížnost bude zaznamenána i v případě, že ji pracovník ihned vyřídí, v tom případě v knize stížností uvede, jakým způsobem byla žádost vyřízena.

Přeje-li si stěžovatel zachovat anonymitu, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, bude s totožností klienta podávajícího stížnost seznámena pouze vedoucí OSV MěÚ Štětí, příp. sociální pracovník pověřený řízením služby.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, snahou pracovníků služby je **vyřídít stížnosti neprodleně**, resp. do 10 kalendářních dní po obdržení stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní. O vyřízení stížnosti je klient informován (na žádost klienta písemně) ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v knize stížností.

Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří **tajemník Městského úřadu Štětí** nebo **místostarosta**, který je pověřen Radou města koordinovat činnost v samostatné působnosti u příslušného odboru nebo kontrolním výborem na úseku samostatné působnosti. Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit například na:

Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

XVII. Ukončení poskytování sociální služby

K ukončení poskytování Odlehčovací služby města Štětí dochází **ukončením platnosti smlouvy** o poskytnutí odlehčovací služby nebo **vypovězením smlouvy**. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno **písemnou formou**.

Klient může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta pro jeho výpověď činí 1 den po dni doručení výpovědi poskytovateli. Se žádostí o pomoc se sepsáním výpovědi se klient může obrátit osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím jiné osoby na pracovníka OSV, který ho v případě potřeby i navštíví v domácnosti a se sepsáním výpovědi klientovi vypomůže.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytnutí odlehčovací služby, výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď klientovi doručena. Při výpovědi dané poskytovatelem je tento povinen vždy o výpovědi včas informovat kontaktní osobu.

Štětí 1. 12. 2016

Mgr. Tomáš Ryšánek
starosta města Štětí