

# POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**Druh sociální služby: pobytová odlehčovací služba**  
**Identifikátor: 1203518**

**Název poskytovatele:** Jistoty Domova, z. ú.

IČO: 03058166, registrován zápisem u Městského soudu v Praze U/26

## **Základní informace o poskytovateli:**

Sídlo: Okružní 250, Mladá Boleslav

Kontakty: tel.: 728 985 457, 723 908 613, email: [jistotydomova@seznam.cz](mailto:jistotydomova@seznam.cz)

## **Název a místo/a poskytování služby:**

Název sociální služby: Odlehčovací služba - forma pobytová

Služba je poskytována v přízemí zázemí sociálních služeb na adrese Okružní 250, Mladá Boleslav IV, 293 01 Mladá Boleslav.

## **Komu je služba určena**

- Osobám se zdravotním postižením (od 18 let výše)
- Osobám s chronickým onemocněním (od 18 let výše)
- Seniorům

## **Kapacita služby**

Kapacita sociální služby jsou 3 lůžka. Okruh zájemců o poskytování služby není podmíněn trvalým bydlištěm v Mladé Boleslavi.

Pobytová odlehčovací služba může být poskytována v součtu nejdéle 180 dnů v kalendářním roce; do uvedené doby se započítá pouze služba poskytnutá stejným poskytovatelem.

## **Poslání, cíle poskytování služby**

Posláním odlehčovací služby je zajistit poskytování pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí;

Cílem odlehčovací služby je zajistit 24 hodinovou péči o osoby závislé na pomoci druhých, kterým běžně zajišťují péči v přirozeném prostředí neformálně pečující osoby.

Cílem odlehčovací služby je dopřát pečujícím osobám čas pro odpočinek, zdravotní zákrok, rekonvalescenci po zákroku, nebo jiného důvodu, který neformálním pečujícím brání celodenní péči o svého blízkého zajistit.

## **Zásady poskytování služby**

- služby jsou poskytovány na základě respektu k lidské důstojnosti, individuality a práv jednotlivých klientů
- zajištění a vytvoření podmínek pro samostatné rozhodování klientů a zplnomocnění klienta k rozhodování o sobě

- podpora udržení soběstačnosti a nezávislosti klientů, snížení zdravotních a sociálních rizik
- služby jsou poskytovány na základě profesionálního přístupu všech zaměstnanců včetně zachování mlčenlivosti

### **Služba obsahuje tyto základní činnosti**

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby;
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- f) sociálně terapeutické činnosti;
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

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

Jednání se zájemcem o sociální službu probíhá podle etického kodexu, Listiny základních práv a svobod, podle zákonných podmínek a právních předpisů a podle vnitřních pravidel poskytovatele sociální služby.

### **Zásady jednání se zájemcem o službu**

- Termín jednání se zájemcem o službu je vždy domluven před samotným jednáním.
- Jednání probíhá v domácnosti zájemce nebo přímo v odlehčovacích službách.
- Jednání probíhá v klidné a nerušivé místnosti a uplatňujeme naše zásady vhodné a slušné komunikace.
- Respektujeme rozhodnutí zájemce o službu a dbáme na jeho individuální potřeby, zvyklosti a vlastní vůli.

### **Průběh jednání se zájemcem o sociální službu**

- K jednání se zájemcem o sociální službu je oprávněna osoba naplňující vzdělání dle zákona 108/2006, Sb. – sociální pracovníce, při nepřítomnosti sociální pracovníce vede jednání se zájemcem vedoucí sociální služby pod odborným dohledem sociálního pracovníka.
- Cílem jednání je vymezit nepříznivou sociální situaci, vytvořit první individuální plán a poskytnout základní sociální poradenství, dle potřeby zájemce také odborné sociální poradenství.
- Při jednání je se zájemcem sepsána žádost o poskytování sociální služby a formulář určený k sociálnímu šetření.
- Na žádost zájemce může být u jednání osoba zájemcem určena. U zájemců s omezenou způsobilostí k právním úkonům je u jednání přítomen vždy opatrovník.

Před jednáním má opatrovník povinnost předložení dokladu, který ho opravňuje k jednání za zájemce.

- Při samotném jednání se zájemcem má sociální pracovnice právo zmapovat potřeby zájemce (v jakých činnostech konkrétně potřebuje zájemce pomoc a podporu).
- Zájemce je seznámen s pravidly a povinnostmi poskytování sociální služby (s rozsahem úkonů základních činností služby, s průběhem poskytování služby, s ceníkem, s postupy pro podání a řešení stížnosti, náležitostmi pro ochranu osobních údajů a se smluvními podmínkami smlouvy).
- Zájemce a rodinný příslušník mají možnost si vyžádat od poskytovatele, veškeré formuláře určené k podpisu včetně smlouvy o poskytování sociální služby, aby se mohly rozhodnout a prostudovat si je před zahájením služby.

### **Metody práce**

Základní denní program:

- Hodina vstávání nebo ukládání k odpolednímu odpočinku či nočnímu spánku, hodina stravování je dohodnuta předem v individuálním plánu, který vychází plně ze zvyklostí klienta.
- Uživatel má možnost realizovat společné aktivizační činnosti s ostatní uživateli.

Dle nastaveného individuálního plánu pracovník přímé péče zajišťuje v dohodnuté době či dle aktuálních potřeb uživatele úkony základních činností služby.

Každý uživatel má určeného svého „klíčového“ pracovníka, s kterým hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služby očekává, jsou-li jeho potřeby v průběhu pobytu naplňovány.

Součástí nabídky služeb je i bezplatné základní sociální poradenství.

### **Prostory, materiální a technické vybavení**

Prostory odlehčovací služby jsou plně bezbariérové a služba má k dispozici dva pokoje pro tři uživatele. Prostory jsou ve vyvýšeném přízemí, kdy bezbariérovost zajišťuje elektrická zvedací plošina.

První pokoj pro jednu osobu je vybaven elektrickým polohovacím lůžkem, nočním stolkem, jídelním stolem a židlí, polohovatelným křeslem, skříň na uložení oděvů, TV přijímačem, obrázky. Sociální zařízení (WC s umyvadlem a sprchový kout je na společné chodbě).

Druhý pokoj je určen pro dvě osoby, kdy každá osoba má stejné vybavení (elektrické polohovací lůžko, polohovatelné křeslo, skříň na uložení oděvů, noční stolek s odklápěcí

ložnou plochou. V pokoji je dále jídelní stůl s dvěma židlemi a TV přijímač a obrázky. K pokoji náleží samostatné sociální zařízení (WC s umyvadlem a sprchovým koutem).

Ke službě náleží kuchyňka pro přípravu a skladování jídla. Potraviny podléhající zkáze zde mají uživatelé uskladněny v lednici ve jménem označených boxech. Ostatní potraviny uživatele zde jsou uloženy ve jménem označených boxech v určené skříňce nebo může mít uživatel tyto potraviny mít uloženy v nočním stolku.

Uživatelé mohou využít společných prostor s velkou TV, rádiem vybavenou křesly jídelním stolem a židlemi, kde mají k dispozici knihy a společenské hry denního stacionáře.

Ke službě náleží bezbariérová zastřešená terasa a oplocená zahrada umožňující uživatelům služby jak relaxaci i aktivizační činnosti.

Uživatelům může služba nabídnout vlastní kompenzační pomůcky (chodítka, berle, mechanický invalidní vozík).

Služba má k dispozici pračku se sušičkou, která je umístěna v zázemí sociálních služeb v 1. patře.

## **Vyřizování stížností**

### **Kdo stížnost může podat a být účastníkem řízení:**

- Žadatel o sociální službu;
- Klient sociální služby;
- Nezávislý zástupce žadatele/klienta, kterého žadatel /klient určil (rodinný příslušník, jeho známý, ale i právnická osoba např. občanská poradna).

### **Jak stížnost podat a komu:**

- Ústně: pracovníkovi poskytujícímu sociální službu, sociální pracovníci, vedoucí služby;
- Telefonicky: sociální pracovnice, tel.: 723 908 613; vedoucí služby, tel: 728 985 457;
- Písemně poštou: Jistoty Domova, z. ú., Okružní 250, 293 01 Mladá Boleslav;  
E-mailem: [jistotydomova@seznam.cz](mailto:jistotydomova@seznam.cz);

### **Kdo provádí šetření stížnosti a vydává opatření:**

- Statutární zástupce – ředitel/ka;
- Předseda správní rady (v případě vznesení stížnosti na statutárního zástupce).

### **Jak je stížnost řešena:**

- Se zachováním důstojnosti stěžovatele i zainteresovaného pracovníka poskytovatele, proti kterému je stížnost vedena tak, aby stížností nebyly ovlivněny následné vzájemné vztahy mezi stěžovatelem a pracovníkem.
- Stěžovatel má právo na zajištění anonymity, pokud o ni požádá.
- Stěžovateli nevzniká nárok na jeho způsob řešení stížnosti, bez toho aniž by byla stížnost prošetřena.

## **Lhůty pro šetření a vyřízení stížnosti:**

- Zahájení šetření stížnosti proběhne maximálně nejdéle následný pracovní den po jejím obdržení.
- O způsobu a průběhu šetření stížnosti je stěžovatel nebo stěžovatelem určený zástupce informován do 14 pracovních dnů od podání stížnosti a to ústně, emailem nebo písemně.
- O závěru šetření stížnosti, včetně učiněných nápravných opatřeních je stěžovatel nebo stěžovatelem určený zástupce vyrozuměn písemně.

## **Kam se lze odvolat při nesouhlasu s postupem nebo závěrem řešení stížnosti:**

- Magistrát města Mladá Boleslav, Komenského nám. 61, 293 49 Mladá Boleslav soc. odbor: tel.326 716 199, e-mail: [podatelna@mb-net.cz](mailto:podatelna@mb-net.cz), web stránky: [www.mb-net.cz](http://www.mb-net.cz);
- KÚ Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5 - odbor sociálních věcí: tel.257 280 111. e-mail: [posta@kr-s.cz](mailto:posta@kr-s.cz), web stránky: [www.kr-stredocesky.cz](http://www.kr-stredocesky.cz);
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 - sekretariát sekretariát tel.221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), web stránky: [www.mpsv.cz/cs/11](http://www.mpsv.cz/cs/11);
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno – sekretariát tel.542 542 368, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), web stránky: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

## **Důvody pro ukončení poskytování sociální služby**

Každý uživatel odlehčovací služby může smlouvu vypovědět, a to kdykoli bez udání důvodu a s okamžitou platností.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu, pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu, a pokud není oprávněna poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje.

Poskytovatel může odstoupit od smlouvy v případě, že se uživatel opakovaně chová k pracovníkovi způsobem, který snižuje jeho důstojnost a prostředí pro poskytnutí sociální služby je nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující.

Poskytovatel může odstoupit od smlouvy v případě, že se uživatel chová k jinému uživateli nepřátelsky, ponižuje jej, jedná s ním stylem, který snižuje jeho důstojnost nebo je jiným způsobem zneklidňující a tím narušuje přátelské prostředí organizace.

## **Za důvody k odstoupení je považováno zejména:**

- sexuální obtěžování;
- fyzické napadení; slovní urážky a výhrůžky; šikanování;
- uživatel je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek;
- nebezpečné přenosné infekční choroby;
- bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší než 90 dnů;
- opětovné porušování vnitřního řádu odlehčovací služby

## **Pravidla stanovení úhrady za poskytování sociální služby**

Úhrada za poskytnutou odlehčovací službu je stanovena „Ceníkem služby“ v souladu § 10 vyhlášky 505/2006, Sb..

**Základní činnosti** účtované v hodinové sazbě při poskytování odlehčovacích služeb se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

**a)** pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc a podpora při podávání jídla a pití; pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek; pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík; pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru).

**b)** pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (pomoc při úkonech osobní hygieny; pomoc při základní péči o vlasy a nehty; pomoc při použití WC).

**c)** pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby.

**e)** zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (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; pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob).

**f)** sociálně terapeutické činnosti (socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob).

**f)** sociálně terapeutické činnosti (socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob).

**g)** pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů; pomoc při vyřizování běžných záležitostí).

**h)** výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností; podpora při zajištění chodu domácnosti).

**i)** pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí (dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí).

## **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

- Dovoz uživatele služebním vozem cena 16 Kč/km
- Dohled nad dodržováním léčebného režimu 2Kč/úkon
- Poskytnutí inkontinentní pomůcky 20 Kč / kus

### **Koordinace poskytování sociální a zdravotní péče v případě poskytování sociálně zdravotních služeb (jsou-li poskytovány)**

Zdravotní služby jsou zajištěny uživateli přes jeho ošetřujícího obvodního lékaře, v případě akutní potřeby přivolá odpovědný pracovník RZS.

V odlehčovací službě je zajištěna zdravotní péče prostřednictvím terénní zdravotní služby od společnosti Home Care Promedica, s.r.o (Jana Roháče z Dubé 486/11, Mladá Boleslav).

### **Další doplňující informace**