**Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny, o.p.s.**

Rakovnická 2502, 440 01 Louny

IČ: 270 43 797; Telefon: 415 654 308;

e-mail: [szdp.louny@seznam.cz](mailto:szdp.louny@seznam.cz); [www.centrum-louny.wbs.cz](http://www.centrum-louny.wbs.cz/)

**Pravidla pro poskytování odlehčovací služby**

**Sociální služba je registrována u Krajského úřadu Ústeckého kraje pod číslem 1740941**

Platnost od 1.1.2017

* **ÚVODEM**

Tato pravidla upravují způsob poskytování odlehčovací služby v Centru služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s..Vycházejí ze zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky, platné registrace služby a metodik a pravidel služby zpracovaných podle Standardů kvality**. Služba je registrována u Krajského úřadu Ústeckého kraje.**

* **INFORMACE O SPOLEČNOSTI**

Posláním Centra služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s. (dále jen Centrum) je poskytovat odborné sociální služby lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci z důvodu zdravotního postižení, věku, lidem pečujícím o takovou osobu, případně lidem, kteří se ocitli v dluhové pasti a nedokážou ji sami řešit.

Cílem je, aby se uživatelé s pomocí služeb Centra mohli v co největší míře zapojit do společnosti, využívat běžné veřejné služby a žít v důstojných podmínkách.

* **POSLÁNÍ SLUŽBY**

**Posláním odlehčovací služby** je zajistit osobám, které mají sníženou soběstačnost a je o ně pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí, nezbytnou pomoc při zajištění základních životních úkonů.

* **CÍLE SLUŽBY**

**Cílem odlehčovací služby** je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

**Cílem odlehčovací služby dále je, aby uživatelé:**

* měli zajištěnu pomoc a podporu při základních životních úkonech i v případě dlouhodobé nemoci pečující osoby,
* měli zajištěnu pomoc a podporu při základních životních úkonech v situacích, kdy je pečující osoba nezvládá z důvodu věku či vlastního zdravotního postižení,
* měli zajištěnu pomoc a podporu při základních životních úkonech v případech, že pečující osoba čerpá nezbytný odpočinek.
* **KOMU JE SLUŽBA URČENA**

Odlehčovací služba je poskytována osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku či zdravotního postižení, a bez poskytnuté podpory ji nedokážou sami řešit.

Cílovou skupinou jsou

* osoby s chronickým onemocněním
* osoby s mentálním postižením
* osoby s tělesným postižením
* senioři

Centrum poskytuje služby občanům měst Louny a Postoloprty a spádových obcí Lounska. Centrum přijímá do služby klienty od 27 let.

* **ZÁSADY SLUŽBY**

**Důstojnost** – dodržování lidských a občanských práv uživatelů.

* **Individuální přístup** – služby probíhají podle individuálních potřeb   
  uživatelů, aby vedly k posilování jejich postavení ve společnosti.
* **Respekt** a vzájemné úcta uživatele a pomáhajících. Pracovníci respektují přání uživatele služby, jeho názory, rozhodnutí a životní styl.
* **Podpora -** podpora přirozeného způsobu života uživatelů, a jejich samostatnosti
* **Aktivizace** uživatelů – pracovníci motivují uživatele k udržení a rozvoji jejich schopností a dovedností.
* **Odbornost** – poskytování služeb kvalifikovaných personálem   
  dle požadavků zákona.
* **Kvalita** – poskytování služby v souladu s metodikou dle Standardů, zapojení pracovního týmu i uživatelů služby do hodnocení kvality.
* **ČASOVÁ DOSTUPNOST**

Odlehčovací služba je poskytována v pracovních dnech pondělí –pátek 7:30-16:00 hod. Centrum je připraveno po předchozí domluvě poskytovat službu i mimo vymezený čas dle přání uživatele.

* **MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Službu poskytujeme jako terénní v přirozeném prostředí uživatele.

* **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

Jednání se zájemcem probíhají v kanceláři Centra. Lze se však předem domluvit na jednání u Vás v bytě, případně jinde, kde je možné zachovat soukromí pro klidný průběh jednání. Na jednání mimo kancelář je ideální úterý nebo čtvrtek.

* **Jak nás můžete kontaktovat:**
* osobně v poradenských hodinách Centra (najdete nás v „Domečku“ ve dvoře Domova pro seniory v Lounech)
* Pondělí 8:00 – 17:00 hodin
* Středa 8:00 – 17:00 hodin
* písemně na adresu kanceláře Centra

**Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s., Rakovnická 2502,440 01 Louny.**

* elektronickou poštou na email:

**szdp.louny@seznam.cz.**

* telefonicky na telefonních číslech:
* **pevná linka 415 654 308**
* **sociální pracovník 774 446 821**
* **ředitelka 608 108 373**
* **Kdo jedná o službě**

**Jednání se musí zúčastnit:**

* zájemce o službu, případně jeho zákonný zástupce či opatrovník
* kompetentní pracovník Centra

**Jednání se mohou zúčastnit**:

* ředitelka Centra nebo její zástupce
* pracovník v sociálních službách vytipovaný jako hlavní -„klíčový“
* odborný poradce (právník, psycholog apod.)
* ošetřující lékař, terapeut či jiný odborný pracovník
* rodinní příslušníci
* tlumočník
* sociální pracovník odboru sociálních věcí pověřeného obecního úřadu, úřadu práce
* po vzájemné dohodě a na žádost zájemce i další osoby.

**Jednání se nesmí účastnit:**

* osoby cizí
* osoby, které by jednání narušovaly
* **Průběh jednání se zájemcem**

Nejprve zjišťujeme Vaše přání, očekávání, požadavky, osobní cíle, Vaši představu o četnosti a času služby.

Seznámíme Vás s posláním a cíli Centra a poskytované služby, její kapacitou, možnostmi pomoci a dalšími základními informacemi.

Máte-li problémy s porozuměním, zajistíme tlumočníka znakového jazyka, použijeme obrázkové materiály, text pravidel se zvětšeným písmem.

**Na prostudování pravidel pro poskytování služby Vám poskytneme dostatek času. Poté spolu s Vámi sepíšeme „*Žádost o poskytování služby*“, která je podkladem pro vyhotovení písemné smlouvy.**

**Kdy můžeme službu odmítnout**:

Centrum může odmítnout zájemce o služby když:

* sociální službu, o kterou žádáte, neposkytuje
* nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
* Váš zdravotní stav poskytnutí sociální služby vylučuje;
* Pokud jste byl naším klientem, a pro porušení pravidel jste byl v době kratší než 6 měsíců ze služby vyloučen.

**Přijetí do služby**

Zájemci jsou do služby přijímáni na základě uvolnění kapacity. O  pořadí rozhoduje datum podání žádosti, rozsah požadované služby, personální a časové možnosti služby.

* **CO SLUŽBA OBSAHUJE**

Máte právo požádat Centrum o kterýkoliv úkon z těchto základních činností při poskytování odlehčovací služby podle zákona o sociálních službách.

* **Náplní odlehčovací služby mohou být:**
* **pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**
* pomoc při podávání jídla a pití,
* pomoc při oblékání včetně speciálních pomůcek,
* pomoc při přemístění na lůžko či vozík
* pomoc při orientaci v bytě i mimo něj
* **pomoc při osobní hygieně,**
* pomoc při úkonech osobní hygieny,
* pomoc při základní péči o vlasy a nehty
* pomoc při použití WC,
* **pomoc při zajištění stravy:**
* zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
* pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby
* **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**
* doprovázení do školy, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na instituce poskytující veřejné služby,
* pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktů s rodinou a podpora při dalších aktivitách podporujících začleňování do společnosti
* **sociálně terapeutické činnosti:**
* činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
* **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
* **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**
* nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
* podpora při zajištění chodu domácnosti

**Při jednání o službě Vás s jednotlivými činnostmi podrobně seznámí náš sociální pracovník.**

* **OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SLUŽEB**

Pracovníci Centra jsou proškoleni v dodržování základních lidských práv uživatelů sociálních služeb. Jsou povinni dodržovat ***Etický kodex pracovníků v sociálních službách*** a ***Závazek mlčenlivosti*** o všech skutečnostech, které se v souvislosti s poskytováním služby o Vás dozvěděli.

Zvýšenou pozornost věnují pracovníci těmto Vašim právům:

* **Právo na ochranu osobní svobody** – respektujeme Váš životní styl, chod domácnosti.
* **Právo na ochranu soukromí** - respektujeme Váš stud při poskytování intimních úkonů, respektujeme soukromí při telefonování, práci na počítači, psaní zpráv. Pracovníci chodí do domácnosti pouze v domluvený čas, při vstupu do bytu klepou, i když mají klíče.
* **Právo na důstojné oslovování** – preferujeme oslovování „paní – pane XY“, ale Vaše přání budeme respektovat.
* **Právo na rovný přístup** a na ochranu před manipulací a diskriminací, garantujeme rovný přístup k uživatelům našich služeb.
* **Právo na individuální přístup** – službu nastavíme podle Vašeho přání, potřeb a Vašich schopností. Máte právo na svého klíčového pracovníka, se kterým budete službu plánovat, domlouvat změny apod.
* **Právo na informace** o všech důležitých skutečnostech a změnách v souvislosti s poskytováním služby (seznámení s pravidly služby, ceníkem apod.)
* **Právo nahlédnout do dokumentace** - máte právo vědět, jakou dokumentaci vedeme a kdo s ní pracuje, na požádání máte právo do ní kdykoli nahlédnout.
* **Právo na podání stížnosti** – máte právo na připomínky k poskytované sociální službě.

**Pracovníci Centra s Vámi budou jednat s náležitou úctou, respektem a na základě rovného postavení a totéž očekávají od Vás.** Pracovníci zásadně nezasahují do rodinných záležitostí a sporů, zachovávají neutrální přístup. Pokud se budou představy o poskytované službě mezi Vámi a Vaší rodinou rozcházet, respektujeme Vaše rozhodnutí.

Pro ochranu práv uživatelů máme zpracovaná podrobná pravidla a metodiky, jimiž se naši pracovníci řídí.

* **UZAVŘENÍ SMLOUVY**

O poskytování služby s Vámi uzavřeme písemnou smlouvu. Její obsah se řídí zákonem o sociálních službách. Před uzavřením smlouvy Vás sociální pracovník podrobně seznámí s konkrétními ustanoveními. Návrh smlouvy s přílohami Vám ponecháme k podrobnému prostudování a poté Vám sociální pracovník cokoliv dodatečně objasní a vysvětlí.

Smlouvu uzavírá za Centrum ředitelka a Vy osobně jako uživatel nebo Váš zákonný zástupce (opatrovník). Způsob uzavírání smlouvy je v pravidlech podrobně popsán. Uzavřením smlouvy se stáváte uživatelem služby se všemi právy a povinnostmi.

**Spolupráci s námi můžete kdykoliv ukončit, a to písemně** na adresu Centra. Výpovědní lhůta činí 30 dní ode dne doručení.

**Centrum může smlouvu ukončit:**

* **Ze závažných organizačních důvodů**, o takové situaci Vás budeme informovat nejméně 60 dní předem.
* **Pokud budete porušovat závažným způsobem své povinnosti vyplývající ze smlouvy.** Za hrubé porušení se považuje porušování základních společenských a etických pravidel jako je úcta, respekt, rovné postavení. Smlouva může být ukončena, budete–li ve vztahu k pracovníkům Centra vytvářet nepřátelské prostředí nebo budete-li vulgární, agresivní anebo pokud budete opakovaně pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek. Důvodem k vypovězení smlouvy může být i to, že si neopatříte nutné kompenzační pomůcky. Smlouvu ukončíme, nezaplatíte-li za poskytované služby ani po druhé upomínce.

Výpovědní lhůta činí 60 dní od doručení výpovědi.

**Smlouvu je možné po vzájemné dohodě uživatele a poskytovatele služby kdykoliv písemně ukončit.**

**Proti ukončení smlouvy se můžete odvolat ke správní radě Centra.**

**Při ukončení služby musí vždy dojít k finančnímu vypořádání.**

* **CENA SLUŽBY**

**Cena za služby se řídí podle platného ceníku, aktuálně je stanovena takto:**

**V pracovních dnech od pondělí do pátku v době od 7:30 do 16:00 hod.**

**90,-Kč/1hod.**

**V pracovních dnech mimo uvedenou dobu, soboty, neděle, svátky**

**130,-Kč/1hod.**

Ceny jsou stanoveny podle zákona o sociálních službách. Vyhláška uvádí, že úhrada je stanovena podle skutečně spotřebovaného času nezbytného na zajištění objednaných úkonů. O případné změně ceníku informujeme minimálně 30 dní předem, a to písemně.

**Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení**

* Vyúčtování služby - fakturu za uplynulý kalendářní měsíc Vám předložíme nejpozději do 7. pracovního dne následujícího měsíce. Výše úhrady se stanoví podle záznamů v elektronické evidenci „čtečkách“ a aktuálního ceníku služby.
* Částku za poskytnuté služby uhraďte nejpozději do 30. dne následujícího měsíce v hotovosti v pokladně Centra osobně nebo prostřednictvím svého zástupce, popřípadě pracovníka Centra. Úhradu můžete provést rovněž převodem na účet Centra uvedený na faktuře.
* Neuhradíte-li poplatek ani po 2. písemné upomínce, jsme oprávněni od uzavřené smlouvy o poskytování služby písemně odstoupit a úhrady dlužné částky se domáhat.
* **PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY**

Ze zákona je zpracován a vyhodnocován individuální plán služby. Jeho cílem je zlepšit kvalitu poskytované sociální služby a co nejvíce ji přizpůsobit Vašim potřebám. Dává Vám jistotu, že služba bude probíhat podle Vašich požadavků a pomůže Vám žít bezpečně a co nejdéle doma. Své pomocníky budete mít k dispozici v rozsahu a v čase, který potřebujete.

První individuální plán sestavíte při zavedení služby se sociálním pracovníkem. Další už s Vámi sestavuje Váš „klíčový pracovník“. Je to pracovník Centra, který o Vás pečuje nejčastěji, ten, ke kterému máte největší důvěru. Individuální plán se vyhodnocuje a aktualizuje dle potřeby, zpravidla však 1x ročně.

Službu poskytujeme v pracovních dnech pondělí-pátek 7:30-16:00 hodin, po domluvě i mimo tento čas. Úpravy a změny časového plánu je možné domluvit s pracovníky odlehčovací služby nebo přímo se sociálním pracovníkem.

**Služby v domluveném časovém plánu garantujeme.** Případné změny jsou možné max. + - 15 minut. Výjimkou mohou být krizové situace (např. chřipková epidemie, kolaps). V takovém případě s Vámi domluvíme zástup nebo náhradní termín.

**Požadavky na mimořádné služby doporučujeme nahlásit nejpozději do pátku do 12 hodin**, kdy připravujeme rozpis služeb na následující týden.

**V případě, že pro některý den poskytnutí služby nepožadujete, musíte nám tuto skutečnost oznámit nejpozději jeden den předem.**

* **DOKUMENTACE O SLUŽBĚ**

Při zahájení služby Vám založíme osobní složku. Obsahuje žádost o zajištění služeb, souhlas se zpracováním osobních údajů, individuální plán služby a péče a dokumentaci o průběhu služby.

**Vaši složku máme uzamčenou v kartotéce kanceláře Centra, přístup do ní mají pouze pověření pracovníci.**

Pro elektronické zpracování dokumentace máme počítače zabezpečené heslem. Osobní údaje uvádějte pravdivě, změny hlaste do 8 dnů.

Pracovníci odlehčovací služby evidují poskytnutou péči pomocí čtečky.

**Do své dokumentace můžete kdykoliv nahlédnout.**

**Deníky služby**

V "Deníku služby“ vedou pracovníci průběžně záznamy o průběhu služby. V Deníku jsou uvedeny kontakty na Vás, na naše pracovníky, na Vaše ošetřující lékaře, na rodinu a další blízké osoby. V deníku zapisujeme datum, začátek služby, konec služby a podpis pracovníka, případně i poskytnuté úkony. Dále jsou v deníku vzkazy pro střídajícího pracovníka, pro rodinu a další pečující osoby, informace o předání faktury a převzetí hotovosti atp. Nejméně jednou za měsíc stvrzujete svým podpisem správnost záznamů.

* **PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Nebudete-li se službou Centra spokojeni, máte právo si stěžovat. Vaši stížnost uvítáme. Budeme díky tomu moci poskytovanou službu ještě více zkvalitnit. K podávání a řešení stížností má Centrum zpracovaná podrobná pravidla a formulář. Obojí je k dispozici v čekárně, na internetových stránkách i u našich poradců. Stížnost lze podat:

* písemně dopisem na adresu Centra:

**Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s.,**

**Rakovnická 2502, 440 01 Louny**

* E-mailem na [szdp.louny@seznam.cz](mailto:szdp.louny@seznam.cz)
* osobně kterémukoliv pracovníkovi Centra.
* Stěžovat si lze i anonymně - v čekárně Centra je Schránka důvěry.

Vaši stížnost vyřídíme co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů. Uvedete-li kontakt, budete vyrozuměni písemně. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce v čekárně Centra. Nebudete-li s odpovědí spokojeni, lze si stěžovat správní radě Centra, Krajskému úřadu Ústeckého kraje, Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR, ombudsmanovi a dalším institucím, kontakty jsou v Centru k dispozici.

* **PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY**

Centrum odpovídá za personální zajištění služby v souladu se zákonem o sociálních službách. Přijímá do služby pracovníky s odpovídající kvalifikací, zdravotně i morálně způsobilé. Zajistí plnění povinnosti vyplývající z pracovně právních vztahů.

S pracovníky, kteří u Vás budou zajišťovat službu, Vás osobně seznámíme. Očekáváme, že budete zadávat pracovníkům jen takové úkoly, které nejsou v rozporu se zákony.

Službu u Vás bude dle zakázky zajišťovat vždy jeden klíčový (hlavní) pracovník a další pracovníci dle rozsahu služby. Garantujeme Vám, že budete mít službu zajištěnou podle dohodnutého individuálního plánu péče. Vašim požadavkům na zajištění služby konkrétním pracovníkem jsme schopni vyhovět podle aktuálních možností Centra.

* **ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ**

Pracovníci Centra jsou proškoleni v pravidlech BOZP, PO a poskytování první pomoci. V případě nouzových a havarijních situací (zhoršení zdravotního stavu, náhlá nevolnost pracovníka či klienta, pády, atd.) má Centrum zpracovaná preventivní opatření a postupy řešení. Klíčový pracovník s Vámi vytipuje možné rizikové situace a domluví konkrétní preventivní opatření a postupy řešení.

Pro poskytování služby je třeba vytvořit bezpečné prostředí pro Vás i pro naše pracovníky. Jste povinen vytvořit podmínky pro bezpečný průběh služby a to zejména: nahlásit nám výskyt infekčního onemocnění v domácnosti, zabezpečit domácí zvířectvo, opatřit si potřebné pomůcky a bezpečné domácí spotřebiče. Pracovníci jsou povinni používat při provádění úkonů osobní ochranné pracovní pomůcky /vhodnou obuv, oděv, jednorázové rukavice, desinfekční prostředky apod./ Pracovníci odlehčovací služby mohou odmítnout provedení úkonů pokud budou porušovány zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Očekáváme, že nám nahlásíte kontaktní osobu pro nutný případ podání zprávy v případě mimořádných událostí. Na tuto osobu se budeme obracet a informovat ji. Přesný rozsah spolupráce s kontaktní osobou si domluvte s klíčovým pracovníkem a zaznamenávejte ho do plánu péče.

* **HODNOCENÍ SLUŽBY**

Kvalita služeb je aktuálně hodnocena pracovníky a spolupracovníky Centra, klienty, spolupracujícími organizacemi a institucemi. Uvítáme, vyplníte-li dotazník spokojenosti. Vaše náměty a připomínky poslouží k dalšímu zlepšení či rozšíření služby.

* **Závěr**

Tato pravidla nahrazují předchozí verze pravidel pro poskytování odlehčovací služby a nabývají účinnosti podpisem ředitelky.

V Lounech dne 1. 1. 2017

Venuše Firstlová, ředitelka 