



ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
V PRAZE 4

Ústav sociálních služeb v Praze 4, příspěv. org. (ÚSS4)

Podolská 208/31, 147 00 Praha 4

IČ: 70886199

telefon: 296 320 111

e-mail: info@uss4.cz

zastoupený: Mgr. Lindou Obrtelovou, ředitelkou ÚSS4

(dále jen „poskytovatel sociálních služeb“)

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB

Definice pobytových odlehčovacích služeb podle zák. č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pobytové odlehčovací služby jsou služby, poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí (v místě bydliště).

DS OZ JÍLOVSKÁ JE URČEN KE KRÁTKODOBÉMU PŘECHODNÉMU POBYTU NA MAXIMÁLNĚ 6 MĚSÍCŮ. SLUŽBU ZAJIŠŤUJE ZDRAVOTNĚ-OŠETŘOVATELSKÝ PERSONÁL 24 HODIN DENNĚ.

Adresa:

JÍLOVSKÁ 432/11, 142 00 PRAHA 4, telefon 296 320 380, mobil 603 849 547.

Dopravní spojení:

Dům seniorů OZ Jílovská se nachází v blízkosti sídliště Novodvorská. Nejbližší dopravní spojení je do zastávky „Sídliště Novodvorská autobusy č. 106, 196, 197.

Při vstupu do budovy je recepce. Přilehlé vnější prostory domu seniorů jsou od setmění do rozednění monitorovány kamerovým systémem.

Cílem pobytových odlehčovacích služeb je:

- Umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.
- Zajistit celodenní péči o žadatele v době onemocnění nebo rekonvalescence pečujících.
- Zajistit celodenní péči o žadatele po dobu rekonstrukce nebo opravy jeho bytu.
- Zajistit celodenní péči o žadatele v čekací době na trvalý pobyt v DS.
- Zajistit celodenní péči žadateli odcházejícímu ze zdravotnického zařízení, který ještě není schopen žít samostatně v přirozeném prostředí.

Základní činnosti pobytových odlehčovacích služeb podle zákona o sociálních službách:

- pomoc při zvládání 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 v případě pobytové služby
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Zařízení poskytuje základní a fakultativní činnosti dle Sazebníku úhrad ÚSS4 (dále jen „sazebník“).

Pro ubytování je v zařízení k dispozici celkem 30 lůžek - 7x jednolůžkový pokoj, 10x dvoulůžkový pokoj, 1x třílůžkový pokoj. Jeden jednolůžkový pokoj má vlastní sociální zařízení. Pro ostatní pokoje je sociální zařízení společné. Na každém pokoji je umyvadlo a každý uživatel má k dispozici polohovací lůžko, stolek, lampičku, uzamykatelnou skříň. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením.

Návštěvy jsou možné denně do 18:00 hod, po této hodině jen po předchozí domluvě.

Uživatel a jeho návštěvy jsou povinni dodržovat Návštěvní a Domácí řád.

Postup v případě zájmu o sociální službu.

Zájemce o pobytovou odlehčovací službu, jeho osoba blízká či jiná osoba, žádá o poskytnutí informací o pobytové odlehčovací službě u vrchní sestry nebo u sociální pracovnice, případně přímo na adrese ústavu, a to ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem.

Zájemci nás mohou kontaktovat:

Vedoucí DS: vrchni.sestra@uss4.cz, 296 320 381, 773 791 424,

Sociální pracovnice: jilovska@uss4.cz, 773 791 416, 773 791 423

Postup při podání žádosti.

O pobytovou odlehčovací službu žádá žadatel písemnou žádostí, jejíž vzor je k dispozici u sociálních pracovníků v DS OZ či na internetových stránkách ÚSS 4, viz www.uss4.cz. K žádosti je nutné doložit posudek registrujícího praktického lékaře (vzor tiskopisu je k dispozici u sociálních pracovníků nebo na www.uss4.cz). Další formuláře, které jsou potřebné k přijetí, jsou k dispozici na www.uss4.cz.

S žadatelem či osobou blízkou je domluvena osobní schůzka, na které je předána vyplněná žádost o pobytovou odlehčovací službu, posudek registrujícího lékaře, v případě, že se jedná o překlad ze zdravotnického zařízení je zapotřebí předběžná propouštěcí zpráva a je domluven požadovaný termín pobytu. Zároveň je žadatel či osoba blízká seznámen se způsobem poskytování služby, s výší úhrady za služby, způsobem placení. Žádost je zaevidována. Žádost a posudek registrujícího lékaře a event. lékařské zprávy, posoudí smluvní lékař, vrchní sestra a sociální pracovnice z hlediska možností pobytových odlehčovacích služeb a požadavků žadatele o sociální službu. Žadatel je o výsledku posouzení vyrozuměn (telefonicky, ústně, mailem).

V případě schválení žádosti je s žadatelem domluven termín sociálního šetření v místě aktuálního pobytu, je mu předán rozpis plateb, jsou mu předány informace o povinnostech vyplývajících ze smlouvy. Jsou zjištěny jeho přání a požadavky a stanoveny reálné osobní cíle, které má služba naplnit.

Zájemce je seznámen s tím, že je služba poskytována na základě písemně uzavřené smlouvy o poskytování pobytových odlehčovacích služeb.

Změna smlouvy či rozsahu úkonů se provede sepsáním dodatku ke smlouvě.

Poskytovatel služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pobytových odlehčovacích služeb, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než

6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí též sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pokud je žádost zamítnuta, jsou uživatelé nebo jeho kontaktní osobě předány informace o možnostech náhradního řešení.

Před nástupem na pobytovou odlehčovací službu **nutno uhradit platbu** ve výši jednoměsíčního pobytu, odpovídající úhradě za ubytování a stravu, pokud se jedná o pobyt v délce jednoho měsíce či delší. V případě pobytu kratšího než jeden měsíc nutno uhradit platbu ve výši odpovídající úhradě za stravu a ubytování dle délky pobytu, tj. dle počtu sjednaných dní pobytu. Platbu je nutno uhradit týden před nástupem na pobytovou službu, výjimečně v jiném termínu podle předchozí domluvy se sociální pracovníci. Pokud nebude provedena úhrada platby do dne nástupu, žadatel nebude přijat na odlehčovací pobytovou službu.

Platby za pobytové odlehčovací služby se uhrazují:

- **bezhotovostním způsobem** na účet poskytovatele, vedený u České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, **číslo účtu 81359399/0800**, nutno uhradit **nejméně sedm dní před** nástupem pobytových odlehčovacích služeb nebo před novým měsícem poskytování služeb. Jako variabilní symbol sociální služby se uvede rodné číslo uživatele sociální služby.

nebo

- **v hotovosti** v pokladně ÚSS4, Podolská 31, 147 00 Praha 4, s uvedením rodného čísla uživatele sociální služby. Úhradu nutno provést **nejméně sedm dní před** nástupem pobytových odlehčovacích služeb nebo před novým měsícem poskytování služeb.

Provedené úkony základních, případně fakultativních činností odlehčovacích služeb (tj. úkony péče) budou uživatelé vyúčtovány nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po jejich poskytnutí. **Úhradu nutno provést vždy do konce kalendářního měsíce, v němž bylo vyúčtování uživateli předloženo.** Způsob úhrady úkonů péče je totožný s platbou za pobyt a stravu.

Pobyt a strava za dny nepřítomnosti (tzv. vratky) budou uživatelé služeb vyúčtovány nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po jejich poskytnutí a vyplaceny nejpozději do konce tohoto měsíce:

- bezhotovostním způsobem na sdělený účet nebo
- v hotovosti v pokladně ÚSS4, Podolská 31, 147 00 Praha 4.

V případě řádně předem ohlášeného **přerušeni** pobytu se za každý odhlášený den celodenní nepřítomnosti vrací stravné v plné výši. Pobyt se hradí. V případě náhlé zdravotní indispozice uživatele sociálních služeb, pro niž musí být hospitalizován, se u předem neohlášeného přerušeni pobytu vrací stravné počínaje 2. dnem ode dne přerušeni pobytu.

V případě předčasného **ukončení** smlouvy výpovědí ze strany uživatele služeb, se vrací uživateli 100 % již zaplacených nákladů za pobyt a stravu. Postup je stejný jako při vyplácení přeplatků.

Při nástupu do Domu seniorů je nutné mít s sebou:

- Uživatel sociální služby musí mít u sebe v den nástupu **platný občanský průkaz a platnou kartu pojištěnce zdravotní pojišťovny**, u níž je pojištěn.
- Všechny **léky předepsané lékařem v originálním balení** (v krabičkách včetně příbalových letáků), dále možno přibalit 1 balení prostředku proti bolestem a přípravku proti průjmům a zácpě.
- Vlastní kompenzační pomůcky (opatřené jménem klienta), po dohodě je možno zapůjčit kompenzační pomůcky v DS na oddělení.
- **Brýle a naslouchadla.**

- Inkontinentní pomůcky, pokud je uživatel používá (vložky, plenkové kalhotky). **Musí být k dispozici v okamžiku nástupu** a dále pak v dostatečném množství po celou dobu pobytu.
- Dostatečné množství oblečení, ve kterém je uživatel zvyklý chodit doma, oblečení na ven (přízpůsobené ročnímu období a počasí). **Všechny věci, které se dají prát, musí být popřesné fixem na prádlo (může popsat zaměstnanec za úhradu dle sazebníku).**
- Vhodnou **obuv pro bezpečný pohyb** uvnitř i vně DS OZ.
- Po dohodě si uživatel sociální služby může vzít s sebou drobné věci, které mu zpříjemní pobyt a navodí pocit vlastního domova.
- Do zařízení si lze, za předem stanovených podmínek, přinést radiopřijímač, vlastní televizor včetně kabelu k připojení do TV zásuvky. U každého elektronického přístroje staršího 2 let je povinná revize. Revizi zajišťuje rodina uživatele.

Doporučení:

- Doporučujeme nedávat uživatelům s sebou větší obnosy peněz – max. 300 Kč (drobné na kávu z automatu), vkladní knížky, platební karty, cennosti. Odpovědnost poskytovatele sociálních služeb za škodu na vnesených věcech je upravena občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů. Finanční prostředky v hotovosti, drobné cenné předměty, vkladní knížky a platební karty, vnášené uživatelem služby do DS OZ, si může uživatel na žádost uložit do trezoru za úhradu dle sazebníku.
- Přibalit minerální nebo jiné vody na pití – zvláště v letních měsících.
- U inkontinentních uživatelů jsou místo toaletního papíru vhodnější papírové kuchyňské utěrky a pro následné ošetření pokožky se osvědčily hygienické pěny a krémy, které jsou běžně k dostání v lékárnách (např. Menalind pěna + Menalind krém).
- Poukaz na pomůcky na inkontinenci vystavuje registrující praktický lékař (popř. urolog, gynekolog).

Po nástupu na bytovou odlehčovací službu je uživatel sociální služby personálem seznámen s režimem domu seniorů a s jeho prostory.

Zdravotní sestra si od uživatele či od jeho doprovodu převezme a zkontroluje léky.

Zaměstnanec v přímé obslužné péči vyhotovuje soupis věcí vyšší hodnoty (např. osobní šperky, mobily, přenosné rádio, televizor, holicí strojek, bunda, kožich, notebook aj.), které uživatel odlehčovacích služeb vnáší do domu seniorů. Soupis věcí se ukládá do osobního spisu uživatele sociální služby. Případné odnesení těchto věcí z prostor DS OZ v průběhu uživatelského pobytu nutno zaměstnanci DS OZ nahlásit a v soupisu věcí vyšší hodnoty poznamenat, např.: odneseno dne + čitelný podpis zaměstnance.

V případě donesení nebo odnesení oblečení či jiných drobných předmětů je nutno upozornit personál DS a změna se zapíše do seznamu uživatele.

Strava se do zařízení dováží. Na základě požadavku je možné zajistit dietu:

- **racionální, diabetickou, žlučnickovou, racionální bez mléčných výrobků, kašovitou.**

Praní prádla uživatelů sociálních služeb je zajištěno v rámci ubytování.

Uživatelé mohou využít:

- profesionální kadeřnici a pedikérku. Tyto služby jsou placeny hned v hotovosti
- zapůjčit si knihy, sledovat televizi v jídelnách
- požádat o nákup (za úhradu dle sazebníku)
- objednat si osobní automobil na převoz či odvoz, včetně speciální úpravy pro vozíčkáře (za úhradu dle sazebníku)

- účastnit se vzdělávacích a aktivizačních programů
- kulturních a společenských akcí (velikonoční a vánoční programy, setkávání s dětmi z mateřských škol, hudební vystoupení, přednášky, soutěže, promítání filmů, možnost setkání s knězem, atd.).

Popis denního režimu:

Doba:	Činnost:
7:15 – 8:00 h	ranní hygiena, oblékání, stlaní lůžka, doprovod na jídelnu
8:00 – 8:30 h	Snídaně
9:00 – 11:00 h	koupání dle rozpisu
10:00 – 11:00 h PO-PÁ	vzdělávací a aktivizační program
11:00 – 11:30 h	příprava na oběd, doprovod na jídelnu
11:30 – 13:00 h	Oběd
13:00 – 13:30 h	kontrola osobní hygieny
13:30 – 15:00 h PO-PÁ	vzdělávací, společenský a aktivizační program dle vyvěšené nabídky
14:30 – 15:00 h	svačina
15:00 – 17:30 h	volný režim
17:30 – 18:00 h	večeře,
20:00 – 21:00 h	2. večeře pro diabetiky
18:00 – 19:30 h	volný režim
19:30 – 20:30 h	příprava ke spánku: větrání pokoje, provedení večerní hygieny, převlečení do nočního oděvu
Léky se podávají odděleně zvláště při snídani, obědu, večeři, příp. na noc. Ošetřující personál dohlíží, aby byly vzaty léky dle ordinace lékaře. Individuálně ordinované léky podává zdravotní sestra v určenou dobu.	

Noční klid je určen v době od 22:00 hod. do 6:00 hod.

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel sociálních služeb je povinen zajistit při výkonu povinností poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména:

- Řádně a včas oznamovat požadavky na pobytové odlehčovací služby. Změnu pobytové odlehčovací služby z hlediska délky pobytu či jeho předpokládaného přerušení je nutno nahlásit poskytovateli sociálních služeb nejméně dva pracovní dny předem.
- Uživatel sociálních služeb se ve smlouvě zaváže dodržovat tato vnitřní pravidla pro poskytování pobytových odlehčovacích služeb, s nimiž je před podpisem smlouvy seznámen.
- Uživatel je řádně poučen o svém právu určit osobu, která může být informována o jeho zdravotním stavu nebo právu vyslovit zákaz podávání těchto informací jakékoliv osobě. Tuto skutečnost potvrdí svým podpisem.
- Uživatel je také informován o tom, že může nahlížet do své osobní dokumentace, která je o něm vedena.
- Uživatel pobytové odlehčovací služby může vypovědět smlouvu o poskytování pobytové odlehčovací služby kdykoliv i bez udání důvodu v 7 denní výpovědní době před ukončením poskytování této služby.

- Poskytování pobytových služeb podle smlouvy může být **ukončeno dohodou**, uzavřenou písemně mezi uživatelem služeb a poskytovatelem služeb k dohodnutému dni.

Podávání a vyřizování stížností

Uživatel sociálních služeb má právo stěžovat si na kvalitu či způsob provedení pobytové odlehčovací služby.

ÚSS4 má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb na kvalitu nebo způsob jejich poskytování nebo na nedostatečnou ochranu jejich osobních údajů ve formě vydaného vnitřního předpisu, podle těchto pravidel postupuje.

V přízemí budovy je umístěna schránka, do níž je možno vhadzovat písemné připomínky, náměty a stížnosti. Tato schránka je pravidelně vybírána 1x týdně sociální pracovníci.

Uživatelé sociálních služeb či osoby jednající v jejich zájmu mají možnost podat ústní, telefonickou či písemnou stížnost u kteréhokoli zaměstnance, který stížnost předá k vyřízení. Stížnost možno zaslat také faxem, poštou na adresu ústavu, popř. elektronickou poštou na adresu info@uss4.cz. Stížnost je také možné podat u sociálních pracovníků a u vrchní sestry OZ či u vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 nebo u ředitele ústavu, popřípadě i u zřizovatele poskytovatele sociálních služeb, tj. na Úřadu Městské části Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4 – Krč.

O podané stížnosti se učiní záznam. Podaná stížnost je přidělena k vyřízení určenému zpracovateli. Ten vyřídí stížnost ve své kompetenci, může-li tak učinit sám, a to bez zbytečného odkladu. Nemůže-li, projedná její vyřízení se svým nadřízeným, vedoucím zaměstnancem. Platí pravidlo, že stížnost vyžadující okamžité řešení či opatření nutno vyřídit bezodkladně, jinak dle stupně naléhavosti v přiměřené lhůtě, **nejpozději do 30 dnů od data jejího podání**. O způsobu vyřízení je stěžovatel písemně vyzooměn.

Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Stěžovatel má možnost obrátit se i na následující organizace, např. na:

- Úřad práce ČR, krajskou pobočku pro hlavní město Prahu, Domažlická 1139/11, 130 00 Praha 3 - Žižkov, telefon 950 178 111, podatelna@aa.mpsv.cz
- Úřad práce ČR, generální ředitelství, Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7, telefon 950 191 111, posta@py.mpsv.cz
- Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, Charvátova 145, 110 00 Praha 1, telefon 236 004 102
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 376/1, 128 00 Praha 2, telefon 221 921 111, posta@mpsv.cz
- Rada seniorů ČR, náměstí Winstona Churchilla 1800/2, 130 00 Praha 3 – Žižkov, telefon 234 462 074-7, rscr@rscr.cz
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 658/39, 602 00 Brno - město, telefon 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 – Smíchov, telefon 257 221 141, 773 115 951, info@helcom.cz, sekr@helcom.cz

Oblasti možného střetu zájmů ÚSS 4 se zájmy uživatelů odlehčovací služby, jejich prevence a řešení vzniklých situací, jsou upraveny ve Standardech kvality pobytových odlehčovacích služeb.

Práva a povinnosti poskytovatele

- Povinností poskytovatele sociálních služeb je zajišťovat základní a fakultativní činnosti pobytové odlehčovací služby v uzavřené smlouvě s odbornou péčí, řádně a včas.
- Předcházet porušování práv uživatelů a předcházet situacím, které by mohly vést ke střetu zájmů uživatele a poskytovatele, více v příloze ke Standardu č. 2.
- Poskytovatel sociální služby může smlouvu vypovědět písemně v 1 měsíční výpovědní době, která počne běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi uživateli sociálních služeb v případě, že:
 - uživatel bude v prodlení s placením úhrad za poskytnutou pobytovou odlehčovací službu po dobu delší než 2 měsíce nebo
 - neposkytnutí součinnosti z jeho strany bude významným způsobem soustavně ztěžovat poskytovateli sociálních služeb výkon jeho povinností.
- Poskytovatel sociálních služeb může smlouvu vypovědět s okamžitou platností a účinností v případě ztráty oprávnění k provozování pobytových odlehčovacích služeb nebo může vypovědět poskytování některého úkonu pobytové odlehčovací služby v případě, že nebude dále schopen tento úkon zajišťovat.

Poskytovatel si ve smlouvě vyhrazuje právo výpovědi smlouvy s okamžitou platností a účinností:

- z důvodu opakovaného agresivního chování uživatele sociálních služeb vůči obsluhujícímu personálu nebo ostatním uživatelům nebo
- jestliže při přijetí uživatele sociální služby byly zamlčeny důležité skutečnosti, týkající se jeho chování, které vylučují plnění poskytovatelových závazků z ní plynoucích nebo uživatelům momentální zdravotní stav nebo
- jestliže uživatel nesplní svou povinnost úhrady plateb 7dní před nástupem před novým měsícem poskytování služeb nebo
- jestliže uživatel neuhradí úkony péče do konce kalendářního měsíce, v němž bylo vyúčtování úkonů péče uživateli předloženo.



Mgr. Linda Obrtelová
ředitelka ÚSS4

