



ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
V PRAZE 4

Ústav sociálních služeb v Praze 4, příspěvková organizace (dále jen „ÚSS4“)

Podolská 208/31, 147 00 Praha 4

IČ: 70886199

telefon: 296 320 111, e-mail: info@uss4.cz

zastoupený: Mgr. Lindou Obrtelovou, ředitelkou

(dále jen „**poskytovatel sociálních služeb**“)

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB

Definice pobytových odlehčovacích služeb podle § 44 zák. č. 108/2006 Sb., 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).

Dům seniorů – Odlehčovací zařízení Jílovská (dále jen „DS OZ“) je určen ke krátkodobému pobytu na dobu maximálně 6 měsíců. Sociální služba je zajišťována zdravotně-ošetrovatelským personálem 24 hodin denně.

Adresa:

Jílovská 432/11, 142 00 Praha 4, telefon 296 320 380, 603 849 547.

Dopravní spojení:

DS OZ se nachází v blízkosti sídliště Novodvorská. Nejbližší dopravní spojení je do zastávky Sídlíště Novodvorská autobusy č. 106, 196, 197. Při vstupu do budovy je recepce.

Cílem pobytových odlehčovacích služeb je:

- umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Základní činnosti pobytových odlehčovacích služeb podle zákona o sociálních službách:

- 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 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“).

Uživatelé mohou dále využít fakultativní činnosti DS OZ:

- nákupy a pochůzky

- označení prádla a ošacení
- vedení evidence finančních prostředků uživatele
- pomoc při vyřizování úředních dokumentů
- úschova finančních prostředků, cenností apod.
- kopírování dokumentů – 1x A4

Pro ubytování je v zařízení k dispozici celkem 30 lůžek – 8x jednolůžkový pokoj, 8x dvoulůžkový pokoj, 2x 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 od 9:00 hod. do 18:00 hod, v jiných časech pouze po předchozí domluvě.

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 vedoucí DS OZ nebo u sociální pracovnice, a to ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem.

Zájemci nás mohou kontaktovat:

Vedoucí DS OZ: Mgr. Monika Křížková, monika.krizkova@uss4.cz, 773 791 424, 296 320 381

Sociální pracovnice: Romana Jarošová, romana.jarosova@uss4.cz, 773 791 423
Jana Klímová, DiS., jana.klimova@uss4.cz, 773 791 416

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 USS4, 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, vedoucí DS OZ a sociální pracovnice z hlediska možností pobytových odlehčovacích služeb a požadavků žadatele o sociální službu. Žadatel je o výsledku posouzení vyrozuměn (telefonicky, ústně, e-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, zvyklosti potřeby a stanoveny reálné osobní cíle, které má služba naplnit, to vše s ohledem na životní příběh žadatele.

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 sociálních 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; blíže specifikováno v § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění; nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

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

Po podpisu Smlouvy o poskytování pobytových odlehčovacích služeb v den nástupu na tuto službu je uživatel služby povinen uhradit **zálohu** ve výši jednoho měsíčního 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 je uživatel služby po podpisu Smlouvy o poskytování pobytových odlehčovacích služeb v den nástupu na tuto službu povinen uhradit **zálohu** ve výši odpovídající úhradě za stravu a ubytování dle délky pobytu, tj. dle počtu sjednaných dní pobytu.

Pokud nebude provedena úhrada zálohy v den nástupu, žadatel nebude přijat na odlehčovací pobytovou službu.

Zálohy na pobytové odlehčovací služby se uhrazují:

- bezhotovostním způsobem na účet poskytovatele, vedený u České spořitelny, a. s., Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, číslo účtu: 81359399/0800, nutno uhradit v den nástupu na pobytové odlehčovací služby nebo před novým měsícem poskytování služeb. Jako variabilní symbol sociální služby se uvede rodné číslo uživatele sociální služby.
- v hotovosti v pokladně ÚSS4, Podolská 31, 147 00 Praha 4, s uvedením rodného čísla uživatele sociální služby. Zálohu nutno provést v den nástupu na pobytové odlehčovací služby nebo před novým měsícem poskytování služeb.

Uživateli, kterému jsou poskytovány pobytové odlehčovací služby od jednoho nebo více registrovaných poskytovatelů v celkovém rozsahu vyšším než 80 hodin péče za měsíc, bude účtována snížená úhrada 135,-Kč za hodinu poskytnuté péče.

Uživatel, který splňuje podmínku pro účtování snížené úhrady, a tuto službu mu poskytuje více poskytovatelů, musí ÚSS4 písemně doložit počet hodin od jiného poskytovatele za každý kalendářní měsíc, a to vždy do 4. dne následujícího kalendářního měsíce. V opačném případě je uživateli účtována vždy úhrada 155,-Kč za hodinu poskytnuté péče při pobytových odlehčovacích službách.

V případě řádně předem ohlášeného přerušení pobytu se za každý odhlášený den celodenní nepřítomnosti vrací stravné v plné výši. Úhrada za pobyt je však hrazena. V případě náhlé zdravotní indispozice uživatele sociálních služeb, pro niž musí být hospitalizován, se u předem neohlášeného přerušení pobytu vrací stravné počínaje 2. dnem ode dne přerušení 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 DS OZ je nutné, aby uživatel služby měl s sebou:

- Platný občanský průkaz a platnou kartu pojištěnce zdravotní pojišťovny, u níž je pojištěn.
- Dostatečné množství léků předepsaných lékařem v originálním balení (v krabičkách včetně příbalových letáků), dále možno přibalit 1 balení prostředku proti bolestem a přípravku proti střevním onemocněním.
- Vlastní kompenzační pomůcky (opatřené jménem klienta), po dohodě je možno zapůjčit kompenzační pomůcky v zařízení.
- Brýle a naslouchadla.
- Inkontinentní pomůcky, pokud je uživatel používá (vločky, plenkové kalhotky). Musí být k dispozici v okamžiku nástupu a dále pak v dostatečném množství po celou dobu pobytu.
- Dostatečné množství obvyklého oblečení, ve kterém je uživatel zvyklý chodit doma, oblečení na ven (přizpůsobené ročnímu období a počasí). **Všechny věci, které se dají prát, musí být podepsané fixem na prádlo (může popsat zaměstnanec za úhradu dle sazebníku).** Praní prádla uživatelů sociálních služeb je zajištěno v rámci ubytování. Po domluvě je možnost, že praní prádla může zajistit rodina.
- Pokud si uživatel nepřeje, aby se mu, jakkoliv věci označovaly, bere tak na vědomí, že v případě jakékoliv ztráty nebo záměny jeho prádla či oděvů, nenese ÚSS4 za toto zodpovědnost.
- 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 (fotka, polštářek, deka, hrneček apod.).
- Do zařízení si lze, za předem stanovených podmínek, přinést vlastní radiopřijímač. 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, vnašené 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 doporučujeme přinést hygienické pěny, krémy, vlhčené ubrousky apod.

Po nástupu do DS OZ je uživatel sociální služby personálem seznámen s režimem zařízení 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 včetně soupisu věcí vyšší hodnoty (např. osobní šperky, mobily, přenosné rádio, holicí strojek, notebook aj.), které uživatel odlehčovacích služeb vnaší do DS OZ. 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 poznamenat, např.: odneseno kým dne + čitelný podpis zaměstnance.

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

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

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 sociální služby 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 7denní 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 zpracován vnitřní předpis pro podávání a vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb na kvalitu – *Směrnice ředitelky č.42/2021 „Podání a vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb a zaměstnanců ÚSS4, vyřizování připomínek a námětů k poskytování sociálních služeb ÚSS4.“*, podle kterého postupuje. Vnitřní předpis je k nahlédnutí v kanceláři vedoucí DS OZ nebo na webových stránkách organizace.

Podat stížnost či podnět může kdokoliv, kdo se domnívá, že mu stížnost pomůže zkvalitnit poskytované sociální služby, či osvětlit nejasnosti této problematiky se týkající. Může to být:

1. Uživatel sociální služby
2. Zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížností uživatele sociální služby). V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočnicka (na své náklady).
3. Jakákoliv jiná osoba (osoba blízká uživateli, zájemce o službu apod.).

Stížnost či připomínku lze podat:

1. Písemně s podpisem
2. Při osobním kontaktu
3. Telefonicky
4. Elektronicky – formou e-mailu či datové schránky
5. Anonymně do označené schránky, která se nachází v přízemí budovy.

Osoby kompetentní k vyřízení stížnosti: příslušná vedoucí DS OZ, vedoucí pracovníci příslušných úseků a ředitelka ÚSS4, popřípadě i zřizovatel poskytovatele sociálních služeb, tj. Městská část Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4.

Všechny stížnosti musí být předány či doručeny do sekretariátu ředitelky ÚSS4. 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.

Doba pro vyřízení stížnosti je stanovena podle její naléhavosti. Stížnost vyžadující okamžité řešení či opatření je nutno vyřídit bezodkladně, jinak dle stupně naléhavosti podané stížnosti v přiměřené době, nejpozději však do 30 dnů od data jejího doručení. V případě, že je zřejmé, že vyřizování stížnosti překročí stanovenou dobu, je zpracovatel stížnosti povinen informovat stěžovatele písemně o této skutečnosti a důvodech překročení doby k jejímu vyřízení. O způsobu vyřízení je stěžovatel písemně vyrozuměn.

Není-li stěžovatel spokojen ani po vyřízení svého odvolání ředitelkou ÚSS4, může podat odvolání ke zřizovateli ÚSS4, tj. Městské části Praha 4, se sídlem Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4.

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

- Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Praha

Oblasti možného střetu zájmů ÚSS4 se zájmy uživatelů odlehčovací služby, jejich prevence a řešení vzniklých situací, jsou upraveny ve Standardech kvality pobytových odlehčovacích služeb.

Práva a povinnosti poskytovatele

- Předcházet porušování práv uživatelů a předcházet situacím, které by mohly vést ke střetu zájmů uživatele a poskytovatele.
- Může smlouvu vypovědět písemně v 1měsíční 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.
- 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 uživatelův momentální zdravotní stav nebo
- jestliže uživatel neuhradí úkony péče do konce kalendářního měsíce, v němž bylo vyúčtování úkonů péče uživateli předloženo.

Mgr. Linda Obrtelová
ředitelka ÚSS4