

Pravidla pro provoz Odlehčovací služby

I. Základní ustanovení

1. Sídlo:
Průběžná 6249/80
708 00 Ostrava – Poruba
2. Poskytovatel:
Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace
Průběžná 6222/122
708 00 Ostrava – Poruba
IČ: 71216642
3. Statutární zástupce:
ředitel
Telefon: 555 131 660, e-mail: cssporuba@cssporuba.cz
4. Zřizovatel:
Statutární město Ostrava – městský obvod Poruba
5. Kontaktní osoby:
vedoucí služby, telefon: 555 131 673
sociální pracovnice, telefon: 555 131 667

II. Obecné údaje

1. Provoz Odlehčovací služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.
2. Odlehčovací služba je pobytovou službou na přechodnou dobu 3 měsíců, primárně pro uživatele v městských částech Poruba, Martinov, Pustkovec a Třebovice, při volné kapacitě i dalším osobám z jiných regionů Moravskoslezského kraje. V celkovém součtu může být odlehčovací služba poskytnuta nejdéle 180 dnů v kalendářním roce.
3. Kapacita služby je 8 lůžek. Budova služby je bezbariérová.
4. Služba zajišťuje celoroční nepřetržitý provoz.
5. Uživatelé služby jsou dospělí a senioři se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, která je jinak poskytována v přirozeném prostředí.
6. Cílem služby je zajistit uživateli základní životní potřeby po dobu, kdy mu pomoc a podporu nemůže poskytnout obvykle pečující osoba v přirozeném prostředí, této osobě pak poskytnout prostor pro nezbytný odpočinek.

III. Pobytové podmínky

1. Odlehčovací služba je poskytována v 7 pokojích s 8 lůžky (1 dvoulůžkový, 6 jednolůžkových pokojů).
2. Každý pokoj je vybaven polohovací postelí, osobním stolem, jídelním stolem se židlí, křeslem, šatní skříní a televizorem. U postele je komunikační zařízení k možnému přivolání pečovatelky. Každý pokoj má svou koupelnu s WC a sprchovým koutem. Součástí služby je také centrální koupelna pro zajištění hygieny nepohyblivým uživatelům, společná jídelna s kuchyňským koutem a pracovna personálu.
3. K pobytu v odlehčovací službě je možné si přivést jen tolik osobních věcí a oblečení, které se

vejdou do úložných prostor pokoje. Doporučený seznam osobních věcí je nedílnou součástí jednání sociální pracovnice se zájemcem o službu. Pro co největší zachování přirozeného prostředí uživatele je vhodné vzít si drobné předměty z domácnosti (oblíbený hrnek, polštářek, fotografii), je však zakázáno používat elektrospotřebiče bez platné odborné revizní zprávy (ne starší jednoho roku). To neplatí pro nově zakoupené elektrospotřebiče – nutno doložit doklad o zakoupení. Používání vlastních elektrospotřebičů je nutno předem dohodnout se sociální pracovnící.

4. Pokud používá uživatel v domácnosti kompenzační pomůcky – hole, chodítko, mechanický vozík, aj., bude je mít uživatel sebou při nástupu a po celou dobu pobytu, je nutné, aby byla označena štítkem se jménem.
5. Ve všech vnitřních prostorech služby je zakázáno kouřit, kouření je dovoleno pouze na vyhrazených místech, k odkládání nedopalků cigaret, zápalek a popele slouží popelník. Zákaz kouření platí i pro všechny druhy elektronických cigaret.
6. Na pokojích je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, včetně zapalování svíček, vonných tyčinek, či jiných předmětů.
7. Doba nočního klidu je od 22:00 do 6:00 hodin, po tuto dobu je nežádoucí rušit ostatní uživatele používáním televize, rádia či jinými hlučnými činnostmi.
8. Pracovníci služby nezodpovídají za ztrátu či odcizení cenností, finanční hotovosti či jiného majetku z pokoje či společných prostor. V případě déletrvajícího opuštění jednolůžkového pokoje (vyšetření u lékaře) je možné pokoj uzamknout a klíč ponechat u personálu. Cennosti lze uschovat do uzamykatelné skříňky sociální pracovnice, formou vložení do obálky a zalepení. V případě ztráty svěřeného klíče nechá poskytovatel vyrobit náhradní klíče na náklady uživatele.
9. Uživatel odpovídá za škody na majetku služby, ostatních uživatelů, pracovníků, které byly způsobeny úmyslně nebo pod vlivem alkoholu či jiné omamné látky.
10. Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi úklid pokoje, dle svých možností uživatel udržuje průběžně pořádek a čistotu na nočním stolku, stole, ve skříních. Je nežádoucí nechávat na stolech (uvnitř stolku) staré jídlo, na nábytku či ve skříní znečištěné osobní prádlo, odkládat odpadky mimo koš, apod.
11. Pro praní prádla v rámci poskytované služby je nezbytné osobní prádlo označit z rubové strany. Vhodný způsob je příjmení uživatele napsané fixem na textil.
12. **Návštěvy** jsou vítanou podporou vazeb na přirozené prostředí a blízké osoby. Doporučená doba je od 8:00 do 20:00 hodin ve společné jídelně (pokud není návštěva v době podávání stravy), ve venkovních prostorách nebo v pokoji uživatele. Pokud bude návštěva s uživatelem opouštět vnitřní prostory služby, je nutné tuto skutečnost, včetně návratu, nahlásit pečovateli. Návštěva nesmí svou přítomností narušovat práva ostatních uživatelů služby. Návštěvníkům, kteří jsou pod vlivem alkoholu, jiné návykové látky, vykazují známky agresivity nebo narušují práva ostatních uživatelů, může být návštěva odepřena nebo ukončena. Z důvodu epidemiologické situace mohou být návštěvy omezeny.

IV. Stravovací podmínky

1. Odlehčovací služba zajišťuje stravu externím dodavatelem, který je schopen dodat stravu dle základních dietních potřeb – diabetická (vyjma druhé večeře), žlučníková.
2. Celodenní strava se skládá z pěti jídel, která jsou obvykle vydávána v časech 8:00 – 9:00 snídaně, 10:30 – 11:00 svačina, 12:00 – 13:00 oběd, 14:30 – 15:00 svačina, 17:00 – 17:30 večeře.
3. V případě, že potřebuje uživatel odhlásit stravu, je o tom personál informován 2 pracovní dny předem. Pokud není strava včas odhlášena, bude zaúčtována jako by byla odebrána. Odhlášení stravy je platné na celý den, nelze odhlášovat pouze její části (pro jednotlivé denní doby).
4. Uživatel má možnost přinést si vlastní potraviny podle své chuti, které si může uschovat v lednici

ve společné jídelně. Osobní potraviny musejí být označené jménem. Pečovatelky mají povinnost pravidelně kontrolovat stav uložených potravin a nápojů. Potraviny nevhodné ke konzumaci s vědomím uživatele zlikvidují.

5. V případě speciální diety (např. bezlepková) je nutné zajistit rodinnými příslušníky bezlepkové pečivo (není součástí zajištěné stravy). V případě striktní diabetické diety je nutno podrobnosti konzultovat se sociální pracovníci a zajistit rodinnými příslušníky druhou večeři (rovněž není součástí zajištěné celodenní stravy).
6. Společná jídelna slouží k podávání stravy, uživatel se však může stravovat i na svém pokoji.
7. Pro uživatele služby je zajištěn základní pitný režim.

V. Poskytované služby

1. Rozsah a forma pomoci vychází ze Smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen „smlouva“), individuálních potřeb uživatele služby specifikovaných v individuálním plánu. Součástí poskytované služby je i základní sociální poradenství, které je bezplatné a může být poskytnuto také osobám pečujícím.
2. Uživatel může službu přerušit maximálně na dobu 5 dnů, ve výjimečných případech lze přerušení prodloužit o dalších 5 dnů. Po uplynutí této doby bude smlouva ukončena, avšak i v době přerušení je uživateli účtována úhrada za pobyt.
3. Odlehčovací služba poskytuje tyto základní činnosti:
 - **Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** – podpora při oblékání, přesun na vozík, při orientaci ve vnějším i vnitřním prostoru.
 - **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** – pomoc při zajištění důstojných podmínek nebo přímá pomoc s hygienou, uživatele podporujeme k soběstačnosti, pečovatelka pomáhá s úkony, které uživatel sám nezvládne vlastními silami. V rámci pomoci s péčí o vlasy pomáháme s jejich mytím. Pro stříhání pomáháme zprostředkovat veřejnou službu, stejně jako pro péči o nehty na nohou. Holení zajišťujeme pouze s použitím vlastního elektrického holicího strojeku.
 - **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** – zajištění jídla a pití v průběhu dne, pomoc při podávání jídla a pití.
 - **Poskytnutí ubytování** – ubytování v jedno nebo dvoulůžkovém pokoji s koupelnou a WC, zajištění běžného úklidu a údržby prádla – praní a drobné opravy.
 - **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – podpora k využívání veřejných služeb, kulturních a společenských akcí, upevňování kontaktů s blízkými.
 - **Sociálně terapeutické činnosti** – podpora a rozvoj komunikačních schopností a dovedností usnadňující zapojování do společnosti.
 - **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při vyřizování záležitosti na úřadech, pomoc s podáním žádosti do jiných sociálních služeb, apod.
 - **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – podpora a rozvoj schopností a dovedností pro zvládání běžných denních činností.
 - **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** – dohled nad situacemi, při kterých by mohlo dojít ohrožení uživatele nebo jeho okolí.

VI. Ošetřovatelská a zdravotní péče

1. Odlehčovací služba nemá zdravotnické pracovníky, po dobu poskytování služby zůstává uživatel v péči svého praktického lékaře. V případě, že uživatel potřebuje doprovodit k praktickému nebo

odbornému lékaři v době poskytování služby, může uživatele doprovodit rodinný příslušník nebo pracovník služby. Doprovod pracovníkem služby musí být včas domluven (alespoň 5 pracovních dnů předem).

2. Pokud uživatel bere pravidelně léky, je nutné je před nástupem do služby nachystat do dávkovače a následně pravidelně doplňovat. Pečovatelky pouze připomínají nutnost užití léků, léky nepodávají.
3. Pokud není uživatel schopen užívat léky sám nebo potřebuje úkony ošetrovateľské péče (převazy, ošetření ran, apod.), vyžádá si před přijetím do odlehčovací služby **Poukaz na ošetření** od svého praktického lékaře pro terénní zdravotní péči. Odlehčovací služba má smluvní vztah s poskytovatelem zdravotní péče, je tedy nezbytně nutné o této skutečnosti informovat praktického lékaře před vydáním poukazu na ošetření. Pracovnice domácí péče pak poskytují ošetrovateľskou péči podle doporučení praktického lékaře. Navázání spolupráce se smluvním poskytovatelem je součástí základního sociálního poradenství služby. Smlouvu o poskytování Odlehčovací služby nelze uzavřít v případě nutnosti poskytování většího rozsahu zdravotní péče mimo provozní dobu poskytovatele těchto služeb, případně se specifickými potřebami zdravotní péče.
4. Doporučujeme sepsat na papír informace o užívaných lécích uživatele, alergiích a nemocech, spolu s občanským průkazem a kartičkou pojištěnce vložit do plastové obálky. Obálku uschovejte do skříně nebo můžete uschovat v uzamykatelné skřínce pracovníků služby. Cílem je obálku předat pracovníkovi rychlé lékařské pomoci, pokud by to bylo za potřebí. Pokud by totiž v době pobytu došlo ke zhoršení zdravotního stavu a aktuálně by uživatel nebyl v péči domácí zdravotní péče, nebo sestra agentury nebyla přítomna, pracovník služby bude volat rychlou zdravotnickou pomoc.

VII. Základní práva uživatelů

1. Zachování mlčenlivosti a ochrana osobních údajů. Při zpracovávání osobních údajů postupuje poskytovatel dle obecného nařízení GDPR, bližší informace jsou k dispozici na webových stránkách organizace.
2. Respektování vlastního názoru, soukromí a osobní důstojnosti.
3. Nahlížení do svého osobního spisu, být informován o osobě klíčového pracovníka.
4. Právo na přístup k informacím a svobodné volby.
5. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky vztahující se k poskytované službě.
6. Mít na pokoji osobní věci s ohledem na kapacitu přidělených prostor a využívat společné prostory.
7. Přijímat návštěvy.
8. Ukončit Smlouvu o poskytování sociální služby bez udání důvodu.

VIII. Základní povinnosti uživatelů

1. Seznámit se s těmito vnitřními pravidly a dodržovat je.
2. Informovat sociální pracovníci o změnách, které by mohly mít vliv na průběh poskytované služby.
3. Písemně informovat poskytovatele o využívání stejné služby jiného poskytovatele, včetně rozsahu této péče.
4. Respektovat zaměstnance služby a spolupracovat s nimi na naplňování individuálního plánu. Zdržet se projevů nevhodného, útočného či agresivního chování vůči zaměstnancům.
5. Zdržet se nevhodného, útočného a agresivního chování vůči ostatním uživatelům služby, neobtěžovat je hlukem, zápachem či nepořádkem, respektovat jejich soukromí, nevstupovat do pokojů a koupelen bez jejich souhlasu.
6. Dodržovat hygienické zásady, pořádek a dbát na čistotu nejen ve svém pokoji, ale také v rámci společných prostor.
7. Chovat se hospodárně – neplýtvat vodou, elektřinou, teplem či společnými toaletními potřebami.

8. Dodržovat tyto **zákazy**:

- manipulace s otevřeným ohněm, včetně zapalování svíček
- kouření v celém vnitřním prostoru služby
- samostatného vstupu do místnosti pečovatelek
- přechovávání zbraní, nebezpečných předmětů a chemikálií
- úmyslného ničení majetku služby, pracovníků a uživatelů služby
- používání nerevidovaných elektrospotřebičů

9. Spolupracovat se zaměstnanci služby na řešení nouzových a havarijních situacích, způsob řešení těchto situací je vyvěšený na nástěnce na chodbě.

10. Včas (do 15. dne v měsíci) a řádně uhradit platbu za sociální službu. Úhradu za službu lze uhradit převodem na bankovní účet, pokud ze závažných důvodů tento způsob úhrady není možný, lze úhradu provést osobně na pokladně na adrese Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava - Poruba. Podklady pro vyúčtování jsou zasílány (předávány) na začátku měsíce, včetně přehledu poskytnuté péče, počtu dnů ubytování a množství odebrané stravy.

Tato Pravidla provozu Odlehčovací služby nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2026.

Zpracovala: Mgr. Pavlína Halamová, DiS., vedoucí služeb sociální péče

Schválila: Ing. Simona Malinová, ředitelka organizace