



SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	PAHOP, zdravotní ústav paliativní a hospicové péče
Druh služby	Odlehčovací služba
Identifikátor	9313981
Forma služby	Terénní služba
Název zařízení a místo poskytování	Odlehčovací služba PAHOP, Palackého náměstí 293, 686 01 Uherské Hradiště, působnost SO ORP Uherské Hradiště, Uherský Brod, Luhačovice, Otrokovice

Poslání

Posláním terénní odlehčovací služby je poskytnout potřebnou podporu a pomoc lidem se sníženou soběstačností a sebeobsluhou, o které je pečováno v jejich domácím prostředí a to tím, že na určitý čas převezmou péči o jejich životní potřeby kvalifikovaní pracovníci odlehčovací služby a rodinným pečujícím tak umožní čas na potřebný odpočinek a prostor pro volný čas a vyřízení potřebných záležitostí.

Cílová skupina

- lidé, u kterých lékaři diagnostikovali pokročilé nebo konečné stádium nevléčitelné nemoci (kteří však mohou být aktivně léčeni radioterapií či chemoterapií)

Komu není odlehčovací služba určena

- zájemce žádá o službu, kterou poskytovatel neposkytuje
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby
- zájemce nesplňuje podmínku okruhu oprávněných osob (cílové skupiny)
- službu není možné poskytovat v prostředí, které ohrožuje život a zdraví pracovníků (agresivní zvíře v domácnosti, nevhodné hygienické podmínky v domácnosti, osoba, která je agresivní, pod vlivem omamných látek apod.)

Cíle odlehčovací služby

- umožnit uživatelům služby setrvat v jejich přirozeném (domácím prostředí) a poskytnout jim takovou podporu a pomoc, která jim pomáhá v co nejvyšší možné míře zachování důstojného a plnohodnotného života
- umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek
- zamezit sociální izolaci jak uživatele služby, tak pečujícího

Zásady poskytování sociální služby

- odbornost
- diskrétnost, důvěra
- empatie

- individuální přístup
- podpora vlastní aktivity uživatelů
- komunikace
- spolupráce s rodinami uživatelů
- podpora duchovních potřeb

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Prvotní kontakt se zájemcem (budoucím uživatelem), nebo jím pověřeným zástupcem (nejčastěji rodinným pečujícím, popř. jinou blízkou osobou) vede sociální pracovnice. Osobní jednání probíhá po předchozí telefonické dohodě v kanceláři sociální pracovnice a dále v přirozeném (domácím) prostředí zájemce o službu. Sociální pracovnice zjišťuje zájemcovy potřeby, očekávání a seznámí ho s posláním, cíli, možnostmi a podmínkami služby, obsahem písemné smlouvy o poskytování služby. Jednou ze základních podmínek poskytnutí služby je, že si službu budoucí uživatel a pečující opravdu přejí, což sociální pracovnice průběžně během jednání ověřuje. Pokud se přání, potřeby a očekávání zájemce shodují s podmínkami a možnostmi služby, je domluveno jednání v domácnosti zájemce, v předem dohodnutém čase. Jednání je přítomen zájemce (budoucí uživatel služby), rodinný pečující, sociální pracovnice, dle možností i pracovnice odlehčovacích služeb (pečovatel/ka), tj. budoucí klíčová pracovnice u uživatele. Je domluven konkrétní průběh služby, dle individuálních potřeb a cílů uživatele, četnost a rozsah služby, dojednána a uzavřena písemná smlouva o poskytování služby a dojednán individuální plán uživatele.

Popis služby

- 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 či vozík, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i venkovním prostoru)
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy, nebo pomoc při zajištění stravy
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod na vycházku, k lékaři)
- sociálně terapeutické činnosti (vedoucí k rozvoji, nebo k udržení sociálních schopností a dovedností)
- 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)
- aktivizační činnosti (návlek a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, podpora při zajištění chodu domácnosti)
- poskytování základního sociálního poradenství
- součástí odlehčovacích služeb není zdravotnická péče

Pravidla poskytování služby

- na základě uzavřené písemné smlouvy o poskytování služby
- úhrada za poskytované služby je v souladu se zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. a jeho vyhláškou 505/ 2006 Sb.
- služby nabízíme formou pravidelné i jednorázové pomoci

Metody práce

Péče je poskytována na základě individuálních potřeb uživatele a osobního přístupu k uživateli.

Pravidla pro vyřizování stížností

Organizace má zpracovaná vnitřní pravidla pro vyřizování stížností, která jsou v písemné podobě srozumitelná uživatelům. Všichni uživatelé, zájemci o službu, příbuzní uživatelů i veřejnost si mohou stěžovat na kvalitu a na způsob poskytování sociální služby. Uživatelé služby jsou

informování o tom, že mají možnost si podat stížnost, jakou formou a jakým způsobem bude stížnost vyřízena. Tyto informace jsou přílohou smlouvy o poskytování služby. Stížnost lze podávat písemnou nebo ústní formou a to osobně, dopisem nebo anonymně. Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní od podání stížnosti. Poskytovatel informuje stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nezávislému orgánu.

Kdo může stížnost podávat

- podat **kdokoli**, ne jen zájemce a uživatel služby.
- podat **zástupce**, kterého si zvolil pro podání a vyřizování stížnosti či připomínky.
- podat uživatel, který požádal o pomoc při formulování vyjádření kteréhokoli pracovníka odlehčovací služby, kterému důvěřuje nebo osobu mimo odlehčovací službu dle své volby (rodinní příslušníci, přátelé).
- podat též pracovník odlehčovací služby v zájmu uživatele svým jménem.

Uživatelé mají právo vyjádřit svou nespokojenost připomínkou či stížností na poskytování služeb. Odlehčovací služba PAHOP si vyhrazuje právo nezabývat se řešením připomínky či stížnosti, která nesouvisí s poskytováním služeb.

Lhůty pro vyřizování stížnosti

Doba vyřízení stížnosti či připomínky činí maximálně 30 dnů od podání.

Pokud poskytovatel není ze závažných důvodů schopen lhůtu dodržet, je povinen nejpozději do 30 dnů zaslat písemné vyjádření o průběhu řešení stížnosti. Ve vyjádření je také povinen uvést důvod, proč stížnost nebyla doposud dořešena. Součástí vyjádření je uvedení předpokládaného termínu řešení stížnosti.

Forma a podání stížností a připomínek

- **Písemná** – E-mail – Stížnost nebo připomínku může zájemce či uživatel zaslat na e-mail: h.schwarczova@centrum-pahop.cz
- **Poštou** – Stížnost nebo připomínku může zájemce či uživatel poslat poštou písemně na adresu PAHOP, z.ú., Mariánské náměstí 78, 686 01 Uherské Hradiště
- **Vhozením do schránky** - Stížnost nebo připomínku může zájemce či uživatel vhodit do poštovní schránky na adrese PAHOP, z.ú., Mariánské náměstí 78, 686 01 Uherské Hradiště
- Možnosti odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti
- **Na stížnost vyřešenou koordinátorem Odlehčovací služby PAHOP k rukám:**
ředitelky PAHOP, z.ú., Mariánské náměstí 78, 686 01 Uherské Hradiště, tel: 775 744 588, e-mail: h.schwarczova@centrum-pahop.cz
- **Na stížnost vyřešenou ředitelkou k rukám:**
Správní rady, jeho předsedovi, PhDr. Milanu Brázdovi, tel: 606 609 000, e-mail: brazdamilan@seznam.cz
- **Na stížnost vyřešenou správní radou k rukám:**
Zřizovateli, Ivo Mezihorák, Jindřicha Průchy 1194, 686 01 Uherské Hradiště, tel: 775 166 867, e-mail: mezihorakivoo@seznam.cz,
- **Na stížnost vyřešenou zřizovatelem k rukám dalších institucí:**
Krajský úřad Zlínského kraje, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel: 577 043 111
nebo
Veřejný ochránce práv – ombudsman
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Pravidla pro ukončení služby

Důvody ukončení služby:

- vzájemnou dohodou uživatele a poskytovatele,

- úmrtím uživatele,
- zánikem služby či organizace,
- příp. pokud uživatel neplní povinnosti vyplývající se smlouvy o poskytování sociální služby

Úhrady za služby

Dle aktuálního Ceníku a dle vyhlášky č.505/2006 Sb.

Fakultativní služby

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Kontaktní místo a zázemí terénní odlehčovací služby je v kanceláři PAHOP z. ú. v prostorách Orlovny v 1.patře, adresa: Mariánské náměstí 78, 686 01 Uherské Hradiště.

Z vlakového a autobusového nádraží cca 20 minut chůze. Parkovat lze přímo na Mariánském náměstí, případně za finančním úřadem.

Prostory pro konzultaci služby se skládají z kanceláře pro ředitelku a sociálního pracovníka, další místnost je určena zdravotnímu personálu a pracovníkům v sociálních službách, která je rozdělena závěsem, za kterým je sklad pomůcek.

Materiální vybavení služby

- Administrativní zázemí pro sociální pracovníci a pečovatelky
- PC, tiskárna, kopírka, skartovač
- Uzamykatelná skříň na dokumentaci uživatelů
- Mobilní telefony
- Internet, wifí připojení
- WC, sprcha
- Zázemí pro zaměstnance: lednička, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice

Provozní doba

Terénní odlehčovací služba je poskytována

pondělí - neděle 6:00 – 20:00 (včetně svátků)

Uživatel může po dohodě s koordinátorem odlehčovací služby požádat o poskytování odlehčovací služby nad rámec provozní doby.

Kontaktní místo

Pondělí pouze terén

Úterý 10:00 – 16:30 hod

Středa 10:00 - 16:30 hod

Čtvrtek 10:00 - 16:30 hod

Pátek 9:00 - 15:30 hod

Okamžitá kapacita

1 uživatel v daný okamžik