Domácí řád Odlehčovací služby Kunovice - Na Bělince

Kontakty

Zřizovatel:

Zlínský kraj

Tř. T. Bati 21, 760 09 Zlín

Poskytovatel:

Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace
Štěpnická 1139, 686 06 Uherské Hradiště
IČ 00092096
Bankovní spojení: KB Uherské Hradiště, č. ú. 21733721/0100
zastoupené: Ing. Marií Fremlovou

Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince
Se sídlem: **Na Bělince 1492, 686 04 Kunovice**

Vedoucí služby

Mgr. Lenka Pelikánová

Telefon: 572 548 843

Mobil: 607 519 356

e-mail: lenka.pelikanova@ssluh.cz

Koordinátor odlehčovací služby, sociální pracovnice

Mgr. Petra Mikulová

Telefon: 572 549 411

Mobil: 731 603 512

e-mail: petra.mikulova@ssluh.cz

Vedoucí sestra

Bc. Jana Blažková

Telefon: 572 549 411

Mobil: 724 167 551

e-mail: jana.blazkova@ssluh.cz

Účetní

Ivana Mazurová

Telefon: 572 549 411

Mobil: 734 780 034

e-mail: ivana.mazurova@ssluh.cz

Pracovníci v sociálních službách

Telefon: 572 549 411

Mobil: 793 920 219

Informace o službě

Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince je součástí Sociálních služeb Uherské Hradiště, příspěvkové organizace, jejímž zřizovatelem je Zlínský kraj.
Odlehčovací služba se nachází v objektu Domova pro osoby se zdravotním postižením Kunovice – Na Bělince. Pro účely odlehčovací služby jsou využity prostory v půdní vestavbě.

Odlehčovací služba disponuje třemi bytovými jednotkami, každá s jednolůžkovým pokojem a vlastním sociálním zázemím, dále kuchyňkou s denní společenskou místností pro klienty a zázemím pro personál. Pro potřeby imobilních klientů jsou přizpůsobeny dvě bytové jednotky.

K terapeutickým a aktivizačním činnostem je možné využívat společné prostory Domova pro osoby se zdravotním postižením Kunovice – Na Bělince. Dále je možné využívat zahradu.

Cílová skupina

Cílovou skupinou Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince jsou osoby s mentálním postižením v kombinaci s tělesným nebo PAS, dále osoby s jiným zdravotním postižením (jedná se o osoby s organickou poruchou vyvolanou poškozením mozku, jejichž projevy se shodují s projevy osob s mentálním postižením).

Věková struktura cílové skupiny:

1. Mladší děti: 7 – 10 let
2. Starší děti: 11 – 15 let
3. Dorost: 16 – 18 let
4. Mladí dospělí: 19 – 35 let

Kapacita služby – 3 klienti.

Popis služby

Odlehčovací služba poskytuje tyto základní činnosti podle § 44 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociální službách, ve znění pozdějších předpisů:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
d) poskytnutí ubytování,
e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
f) sociálně terapeutické činnosti,
g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Odlehčovací služba Kunovice - Na Bělince je pobytovou sociální službou a je klientům poskytována nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně od počátku do konce smluvního vztahu.

Minimální délka pobytu je 2 dny. Pobytová odlehčovací služba může být poskytována v součtu nejdéle 180 dnů v kalendářním roce. Konkrétní časový rozsah poskytování služby je upraven vždy ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Sociální služba je poskytována na adrese: Na Bělince 1492, 686 04 Kunovice, doprovody v rámci základních činností mohou být realizovány i mimo adresu zařízení.

Nad rámec základních činností poskytujeme klientům fakultativní činnosti dle aktuálního sazebníku fakultativních činností.

Odlehčovací služba Kunovice- Na Bělince
Na Bělince 1492,
686 04 Kunovice
Tel: 572 548 843
Email: lenka.pelikanova@ssluh.cz
www.ssluh.cz

PRAVIDLA PRO POBYT V ODLEHČOVACÍ SLUŽBĚ

Obsah:

1. Obecná ustanovení
2. Poskytnutí ubytování
3. Stravování
4. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
5. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
6. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
7. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
8. Sociálně terapeutické činnosti
9. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
10. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
11. Sociální péče
12. Úschova finanční hotovosti klienta
13. Zdravotní a ošetřovatelská péče
14. Pobyt klienta mimo odlehčovací službu 4
15. Návštěvy
16. Hlavní vstupy do zařízení a noční klid
17. Poštovní zásilky
18. Podávání a vyřizování stížností
19. Opatření při porušování domácího řádu
20. Fakultativní činnosti
21. Závěrečná ustanovení

1. Obecná ustanovení

Domácí řád popisuje situace, které souvisí s pobytem klienta v odlehčovací službě. Domácí řád upravuje práva a povinnosti klientů při poskytování pobytové odlehčovací služby. Je závazný pro všechny klienty, opatrovníky, zákonné zástupce, pracovníky, návštěvy a osoby, jakkoliv se pohybující v prostorách odlehčovací služby.

2. Poskytnutí ubytování

Klientovi se poskytuje ubytování v bytové jednotce s jednolůžkovým pokojem a vlastním sociálním zázemím.

Pokoj je vybaven obvyklým zařízením, minimálně v rozsahu: lůžko, šatní skříň, noční stolek.
Klient si může pokoj dovybavit dekoračními předměty a obrázky, popř. po dohodě s poskytovatelem svým nábytkem.

Mimo přidělenou bytovou jednotku může klient způsobem obvyklým užívat také společné prostory Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince, jimiž jsou kuchyňka s denní společenskou místností a dále společné prostory Domova pro osoby se zdravotním postižením Kunovice – Na Bělince, jimiž jsou zahrada, prostory určené k terapeutickým a aktivizačním činnostem.

Poskytování ubytování zahrnuje také úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

Poskytovatel je povinen udržovat společné prostory ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv klienta spojených s užíváním těchto prostor.
Klient je povinen užívat přidělené ubytovací prostory včetně jejich vybavení a prostory areálu zařízení způsobem obvyklým a udržovat je v souladu s Domácím řádem Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince.

V případě vážné potřeby či nutnosti (rekonstrukce, opravy apod.) může být klient na dobu nezbytně nutnou přemístěn do jiné bytové jednotky, o této skutečnosti poskytovatel klienta vhodným způsobem informuje.

Klientovi je již při jednání se zájemcem o službu předán doporučený Seznam věcí a předmětů denní potřeby při zahájení poskytování sociální služby. V den zahájení poskytování odlehčovací služby pracovník v sociálních službách sepíše na předepsaném formuláři Seznam osobních věcí – evidence množství osobních věcí, které si sebou klient přinesl. Při odchodu klienta bude tento seznam pracovník v sociálních službách na směně evidovat s konečným stavem a množstvím.

V odlehčovací službě není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie nebo věci hygienicky závadné.
Pro klienty platí zákaz manipulace s otevřeným ohněm (zapalování svíček, aroma lampy, apod.).
V celém areálu Domova pro osoby se zdravotním postižením Kunovice – Na Bělince platí, s ohledem na požární bezpečnost, zákaz kouření, vyjma místa k tomu určeného ve venkovním prostoru.

V případě, že na dobu pobytu bude mít klient svůj vlastní elektrospotřebič např. rádio, které se zapíná do elektrické zásuvky, je NUTNÉ, aby měl aktuální revizi či byl v době spotřební záruky a toto potvrzení je potřeba při příjmu předložit.
Vlastní elektrické spotřebiče používají klienti pouze po řádném poučení.

Úklid

Ve všech prostorách odlehčovací služby je pravidelně udržován pořádek a čistota, úklid je vykonáván pravidelně a v souladu s platnými hygienickými předpisy. Klienti mají právo si individuálně dohodnout dobu úklidu na svých pokojích, případně se na úklidu svého pokoje podílet dle svých schopností.

Drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, praní, žehlení

Je zabezpečováno v prádelně, a to podle potřeb jednotlivých klientů. Výměna ložního prádla se provádí dle individuální potřeby klienta, minimálně však 1x za 3 týdny (u pobytů trvající déle jak 3 týdny).
Před přijetím klienta do odlehčovací služby, s ohledem na praní prádla ve společné prádelně Domova pro osoby se zdravotním postižením Kunovice – Na Bělince, je klient informován, že je potřeba označit ošacení klienta výšivkou nebo jej označit fixem na prádlo s jeho jménem. Prádlo označit na zadní straně tak, aby značení nebylo při běžném nošení viditelné.
Ostatní předměty je potřeba opatřit štítkem se jménem.
Za neoznačené věci nenese sociální služba odpovědnost.

3. Stravování

Celodenní strava je zajišťována dovozem ze zařízení DOZP Kunovice, Cihlářská. Příprava jídla probíhá v centrální kuchyni v DOZP Kunovice, Cihlářská a následně je převážena v termoboxech vozidlem určeným k tomuto účelu do DOZP Kunovice - Na Bělince, zde je strava dopřipravovaná (např. mixování).

Určení pracovníci rozdělí označené termoboxy a dopraví na odlehčovací službu. Zde jídlo pracovníci v sociálních službách přichystávají v kuchyňce a následně servírují klientům na základě jejich individuálních potřeb (např. pomoc při krájení stravy, aj.). Pomoc při přípravě stravy probíhá dle individuální míry podpory klienta.

Poskytovatelem je zajištěna celodenní strava v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel. Strava odpovídá věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování na základě ordinace lékaře.

Pokud klient nedodržuje dietu doporučenou lékařem, je upozorněn na možné důsledky a zdravotní rizika, které z toho plynou.

Klient je povinen upozornit poskytovatele na nutnost speciální stravy nebo na alergii na některé potraviny.

Druhy jednotlivých jídel jsou připravovány na základě předem sestaveného a zveřejněného jídelního lístku.

Seznam diet zajišťovaných v odlehčovací službě: racionální, dietní, diabetická, zvláštní a enterální strava.

Enterální strava je klientům podávána zdravotními sestrami.

Formy stravy: mletá, mixovaná, krájená nebo celé porce

V případě potřeby mixované stravy je každá složka stravy mixována zvlášť a také je klientovi servírována zvlášť na talíři. Při podávání stravy je pracovníkem nabíráno lžící z každé složky jídla zvlášť. Je zakázáno míchat jednotlivé složky jídla dohromady pro zachování a oddělení chuťových vjemů a požitku z jídla.

Klienti mají možnost vznést připomínky ke stravě. Tyto připomínky budou předány do DOZP Kunovice, Cihlářská.
Časový harmonogram podávání stravy je stanoven z provozních důvodů a s ohledem na potřeby jednotlivých klientů. Tento harmonogram je možné měnit z provozních důvodů a s ohledem na potřeby a přání jednotlivých klientů.

Časový harmonogram vydávání stravy:

Snídaně:	7.00 h – 9.00 h
Oběd:	12.00 h – 13.00 h
Svačina	15.00 h – 15.30 h
Večeře	17.00 h – 18.00 h

Dopolední svačina je podávána zpravidla u snídaně.

Klienti odlehčovací služby se stravují v jídelně odlehčovací služby, která je součástí kuchyňky s denní společenskou místností. V případě potřeby se klienti mohou stravovat na svých pokojích. Klientům je v oblasti stravování zajištěna individuální podpora a pomoc pracovníka v sociálních službách (např. pomoc při přípravě stravy, pomoc při podávání stravy, dohled při jídle, aj.).
Klienti mají k dispozici chladničku, mikrovlnou troubu, které jsou umístěny v kuchyňce. Klient má možnost si dohodnout vydání stravy i v jinou dobu, pokud je v době výdeje stravy mimo odlehčovací službu. Na odlehčovací službě je pro všechny klienty zabezpečen pitný režim po celý den.

Odhlašování stravy:

Klient ohlásí svůj pobyt mimo Odlehčovací službu Kunovice – Na Bělince poskytovateli, jím určeným způsobem, nejméně 2 dny před plánovaným pobytem mimo odlehčovací službu (do 7. 00 h), a to včetně termínu svého návratu. (pokud klient bude nepřítomen v sobotu a v neděli, je nutné nepřítomnost nahlásit do čtvrtka do 7.00 h).

Při předem oznámeném pobytu mimo odlehčovací službu hradí klient za každý takový den náklady za ubytování a náklady související s přípravou stravy (režie).

Při předem oznámeném pobytu mimo odlehčovací službu poskytne poskytovatel finanční náhradu zaplacené úhrady za předem odhlášenou stravu v hodnotě neodebraných potravin za stravu (stravovací jednotka).

4. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pracovníci poskytují podporu a pomoc při oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, přesunech, mobilitě, prostorové orientaci, podávání jídla a pití a dalších úkonech běžné péče podle individuálních potřeb klienta. U klientů je zajišťována pomoc s využitím kompenzačních a manipulačních pomůcek dle jejich individuálních potřeb.

5. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Klientům je poskytována pomoc při hygieně, sprchování, koupání, péči o vzhled, základní péči o vlasy a nehty, fyziologickém vyprazdňování, inkontinenční péči a dalších hygienických úkonech s důrazem na zachování důstojnosti, soukromí a individuálních potřeb klienta.

6. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Klienti jsou podporováni v rozvoji a udržení schopností, dovedností a návyků prostřednictvím individuálních i skupinových aktivit přizpůsobených jejich možnostem.

Podpora při zajištění chodu domácnosti
Klient se dle svých dovedností a schopností v rámci nácviku a upevňování soběstačnosti může zapojit do drobných domácích činností např. pomoc při úklidu svých pokojů, pomoc při přípravě stolování, utírání stolů, aj. za podpory pracovníka v sociálních službách.

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností
Pracovníci v sociálních službách zajišťují nácvik, rozvoj a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností. Zapojení klientů do jednotlivých aktivit je dobrovolné a vychází z jejich potřeb, přání, schopností a dovedností.

Vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání
Zajišťujeme dopravu klienta pouze do Základní školy a mateřské školy Uherské Hradiště (škola pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) v rámci plnění povinné školní docházky klienta. Za dopravu do Základní školy a mateřské školy Uherské Hradiště klient nehradí fakultativně.

7. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Klienti jsou podporováni v udržování kontaktů s rodinou, blízkými osobami a společenským prostředím. Podpora zahrnuje využívání běžně dostupných služeb, pobyt venku, kulturní a společenské aktivity.

8. Sociálně terapeutické činnosti

Klienty podporujeme v činnostech, které vedou k rozvoji a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, v činnostech podporujících sociální začlenění.
Služba využívá individuální přístup a aktivizační a terapeutické činnosti podporující psychickou pohodu, komunikaci, orientaci, smyslové vnímání a zachování stávajících schopností klienta.

9. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Klientům je poskytována podpora při komunikaci, rozhodování, orientaci v běžných situacích a při uplatňování jejich práv.
Služba dbá na ochranu práv klientů, podporu autonomie a individuálního rozhodování.

10. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.
Služba přispívá k tomu, aby klient mohl co nejdéle setrvávat ve svém přirozeném prostředí a aby pečující osoby mohly dlouhodobě zvládat péči o svého blízkého.

11. Sociální péče

Klientům, zákonným zástupcům, opatrovníkům je sociální pracovnicí poskytováno základní sociální poradenství, informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace klienta.
Sociální pracovnice vede spisovou dokumentaci klientů, která obsahuje citlivé údaje. Zpracovává jen ty osobní údaje klientů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečné, odborné a kvalitní služby. Pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům, jsou zavázáni mlčenlivostí.

12. Úschova finanční hotovosti klienta

Poskytovatel může zajistit uložení finanční hotovosti klienta pro jeho osobní potřeby v trezoru. Pracovník v sociálních službách uloží finanční hotovost do trezoru při zahájení poskytování sociální služby klienta nebo kdykoliv během jeho pobytu. O převzetí finanční hotovosti vystaví příjmový doklad.

Pracovníci v sociálních službách poskytují klientovi podporu při vyřizování běžných záležitostí – nákupy dle individuálních schopností, přání a potřeb klienta, zajišťuje doprovod klienta do obchodu, pomoc s výběrem. Pokud bude klientovi uskutečněn nákup v rámci pobytu v odlehčovací službě bude doložen paragonem. Při odchodu klienta z odlehčovací služby bude klientovi (zákonnému zástupci/opatrovníkovi) vrácen zůstatek finanční částky prostřednictvím výdajového dokladu s přiloženými paragony.
Pokud se klient (zákonný zástupce, opatrovník) rozhodne ponechat si finanční hotovost u sebe, poskytovatel neodpovídá za případnou ztrátu finanční hotovosti.

13. Zdravotní a ošetřovatelská péče

Zdravotní péči zajišťují zdravotní sestry ve spolupráci s praktickými a odbornými lékaři klienta. Zdravotní sestry poskytují péči každý den nepřetržitě, tzn., že i v noci.
Klienti odlehčovací služby mají svého ošetřujícího lékaře. Již před zahájením poskytování sociální služby poskytne klient kontakt na svého ošetřujícího lékaře, na kterého se bude v případě potřeby kontaktovat zdravotní personál.
Dopravu klienta k lékaři si klient hradí fakultativně dle aktuálního sazebníku fakultativních činností nebo si dopravu klienta k lékaři zajistí zákonný zástupce/opatrovník klienta.
Služba zajišťuje koordinaci sociální a zdravotní péče v souladu s individuálními potřebami klientů.

14. Pobyt klienta mimo odlehčovací službu

Doprovod při pobytu klienta mimo odlehčovací službu dle individuálních schopností, potřeb a přání klienta zajišťují pracovníci v sociálních službách, s cílem zajistit klientům pobyt ve venkovním prostředí, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (procházky, doprovod na nákupy, společenské akce, aj). Pro pobyt mimo odlehčovací službu je využívána i zahrada.

Omezení pobytu mimo odlehčovací službu je možné jen při onemocnění klienta na základě doporučení ošetřujícího lékaře nebo opatření, která vyhlašuje krajská hygienická stanice.

Při vyhlášení karantény krajskou hygienickou stanicí je třeba dodržovat zákaz procházek i návštěv až do odvolání. Zpráva o nařízení karantény je vždy vyvěšena na vstupních dveřích a webových stránkách služby. Klienti a jejich rodinní příslušníci jsou o této skutečnosti včas informováni.

Procházky nejsou realizovány v případě nepříznivého počasí.

Přechodný pobyt mimo odlehčovací službu
Předem oznámený pobyt mimo odlehčovací službu je evidován v programu Cygnus 2, dále na formuláři Záznam o předání klienta do přechodné péče (Př. č. 1). Za evidenci zodpovídá službu konající pracovník. Pokud klient v rámci poskytování odlehčovací služby bude přechodně mimo odlehčovací službu, pracovník odlehčovací služby nahlásí změnu účetní, která změnu zaznamená v program Cygnus 2 – přehled přítomnosti. V případě neočekávaného odjezdu o víkendu, např.do nemocnice, zaznamenává tuto změnu v přehledu přítomnosti zdravotní sestra na směně, která ihned informuje pracovníka expedice stravy. Následně informaci předá účetní. Vždy je informován koordinátor odlehčovací služby. Vždy na konci daného měsíce, provede účetní kontrolu nepřítomnosti podle formuláře "Záznam o předání klienta do přechodné péče ", následně formulář předá k uložení koordinátorovi odlehčovací služby/sociální pracovnici. Účetní zodpovídá za správnost přehledu přítomnosti, který pak kontrolují pracovníci příjmové účtárny SSL UH, p.o.

15. Návštěvy

Návštěvu klienta je vhodné ohlásit předem telefonicky nebo e-mailem, aby byla zajištěna přítomnost klienta.
Návštěvy mohou probíhat na pokoji klienta, v denní společenské místnosti odlehčovací služby či na zahradě v případě přání a příznivého počasí. Návštěvy se ohlásí u službu konajících zaměstnanců

odlehčovací služby, uskutečnění návštěv klientů je zapisováno zaměstnancem konajícím službu do záznamů v Cygnus 2.
Návštěvy se řídí Návštěvním řádem.
Návštěvy nesmí svým chováním ohrožovat, omezovat ani rušit ostatní klienty. Návštěvy nesmí rušit noční klid.
Návštěvy mohou být zakázány jen při vyhlášení zákazu návštěv hygienickou službou z důvodu zamezení šíření infekčních onemocnění.

16. Hlavní vstupy do zařízení a noční klid

Zařízení a prostory odlehčovací služby jsou přístupné po celý den. Hlavní vstupy objektu DOZP Kunovice – Na Bělince jsou z bezpečnostních důvodů přes noc uzamčeny (od 20.00 do 4.30 hodin).

Noční klid je od 22.00 hodin do 6.00 hodin, v této době je třeba se chovat ohleduplně a nerušit ostatní spolubydlící hlukem. Rozhlasové přijímače a televize jsou potřeba ztlumit tak, aby nerušily ostatní klienty. Pracovníci nesmějí v době nočního klidu rušit klienty na pokojích s výjimkou kontrol a intervencí, které jsou prováděny na základě rozhodnutí lékaře (tzn. podávání léků, poskytnutí ošetřovatelské péče atd.), popř. v případě na základě individuálních potřeb klienta.

17. Poštovní zásilky

Poštovní zásilky přebírá účetní, která má k tomuto oprávnění. Ta poštovní zásilku neotevřenou předá koordinátorovi odlehčovací služby/ sociální pracovnici, která ji dále předá klientovi (nebo je předána zákonnému zástupci, opatrovníkovi).
Pokud klient potřebuje dopis přečíst, sám si vybere, kdo dopis otevře a přečte. Klient má právo si poštovní zásilku sám předat na poštu za podpory pracovníka dle jeho individuálních schopností. Na požádání klienta napíše pracovník dopis, vyřídí korespondenci nebo vyřídí telefonát apod.

18. Podávání a vyřizování stížností

Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince má zpracovaná vnitřní pravidla, která upravují postup a povinnosti zaměstnanců odlehčovací služby při přijímání, evidování a vyřizování stížností. Tato pravidla jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se Standardem kvality sociálních služeb č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a platnými směrnicemi Sociálních služeb Uherské Hradiště, p. o.

Klienti jsou již při zahájení poskytování sociální služby informováni ústně i písemně o možnostech a postupech podání stížnosti.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou dostupná také na nástěnce odlehčovací služby i na webových stránkách služby.

Postup při podávání a vyřizování stížností je rovněž vyhotoven ve formě, která je srozumitelná pro klienty odlehčovací služby a je zveřejněn na nástěnce odlehčovací služby i na webových stránkách služby.

Stížnosti a jiné podněty jsou chápány jako důležitá zpětná vazba o spokojenosti klientů s poskytovanou službou. Stížnosti a jiné podněty jsou zdrojem informací o možnostech, jak poskytované služby zlepšit. Ke každé stížnosti a podnětu je přistupováno individuálně.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba

e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo

f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“)

Stěžovatel má právo si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, nebo požadovat, aby při vyřizování stížnosti byla přítomna jeho blízká osoba.
Stěžovatel, který má potíže s komunikací (neslyšící osoba, občan cizí národnosti), má právo na nezávislého tlumočníka, kterého si zvolí sám nebo jeho zástupce.

V případě, že je stěžovatel s něčím nespokojen, má možnost si stěžovat.

Stížnost může být podána:

a) **ústně**
   - osobně
   - telefonicky 572 548 843 (vedoucí služby)

b) **písemně**
   - osobním podáním
   - vhozením do schránky u vstupu do zařízení DOZP (adresně či anonymně) */vybíráním schránky je pověřena sociální pracovnice a to minimálně 1 x týdně/*
   - poštou na adrese: Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince, Na Bělince 1492, 686 04 Kunovice (k rukám vedoucí služby)
   - e-mailem na adresu vedoucí služby: lenka.pelikanova@ssluh.c

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec, na kterého se stěžovatel obrátí.

Zaměstnanec vyplní **Potvrzení o přijetí stížnosti** a neprodleně stížnost předá vedoucí služby. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho příjemce stížnosti.
V případě ústní (osobní, telefonické) stížnosti pracovník, který stížnost přijal, sepíše i písemný **Záznam o stížnosti**. Dále je pracovník povinen po sepsání záznamu stěžujícímu záznam přečíst a předloží jej stěžovateli k podpisu (osobně podaná ústní stížnost).

Zaměstnanec, který stížnost přijal, je povinen stížnost, Potvrzení o přijetí stížnosti, popř. Záznam o stížnosti (v případě ústní stížnosti) neprodleně předat vedoucí služby.

Řešením stížností je pověřena vedoucí odlehčovací služby, popř. může vedoucí služby pověřit zaměstnance k řešení dané stížnosti.

Stížnost musí být vyřízena **nejdéle do 30 dnů** ode dne, kdy byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel písemně informován.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom vyrozuměn.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci a šetření stížnosti tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.

S anonymní stížností je nakládáno jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď na stížnost je zveřejněna na vývěsní desce v prostorách odlehčovací služby po dobu 7 kalendářních dnů. Do evidence stížností je založena zpráva o způsobu prošetření stížnosti.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- **Sociální služby Uherské Hradiště, p.o**., Štěpnická 1139, 686 06 Uh. Hradiště
  tel. 572 414 512
  sekretariat@ssluh.cz
- **Krajský úřad Zlínského kraje - Odbor sociálních věcí**, Tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín
  tel. 577 043 111
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město
  tel. 542 542 111
  podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánkova 216/21, 118 00 Praha 5
  tel. 257 221 142
- **Občanská poradna**, která je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázející občany při jejich obtížích. Občanská poradna poskytuje rady, informace a pomoc všem, kteří se na ni obrátí.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčím právu 1/376, 128 01 Praha 2
  tel. 950 191 11, e-mail: posta@mpsv.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat **ministerstvo** o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

19. Opatření při porušování domácího řádu

Za hrubé porušení domácího řádu se považuje především:

- jestliže chování klienta závažným způsobem narušuje kolektivní soužití,

- jestliže klient používá cílenou slovní i fyzickou agresivitu vůči spolubydlícím a personálu zařízení,
- jestliže klient nadměrně užívá alkoholické a psychotropní látky,
- kouření v prostorách zařízení
- krádeže

Z každého takového chování klienta musí být proveden písemný záznam, který je uložen v osobní dokumentaci klienta.
Situace porušení domácího řádu klientem je řešena individuálně s klientem, který se porušování dopustil, s jeho zákonným zástupcem či opatrovníkem.
Klient (zákonný zástupce, opatrovník) je s domácím řádem seznámen při uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby.

20. Fakultativní činnosti

Nad rámec základních činností poskytujeme i fakultativní činnosti. Ceny za fakultativní činnosti vycházejí z aktuálního sazebníku fakultativních činností.

21. Závěrečná ustanovení

S domácím řádem seznamuje sociální pracovnice klienta (zákonného zástupce, opatrovníka) při zahájení poskytování sociální služby. Dále pak průběžně při poskytování sociální služby či při změně.

S obsahem domácího řádu jsou seznámeni všichni pracovníci odlehčovací služby. Pracovníci jsou povinni jednat v souladu s domácím řádem.

Domácí řád je zveřejněn v prostorách odlehčovací služby, dále pak je k dispozici u sociální pracovnice/ koordinátora odlehčovací služby a u vedoucí služby. Domácí řád je taktéž dostupný na webových stránkách odlehčovací služby.

Vypracovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby
Účinnost: 1.1.2024
Aktualizace: dle potřeby

Aktualizováno dne: 29.4.2024
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby
Účinnost: 1.5.2024

Aktualizováno dne: 12.3.2025
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby
Účinnost: 1.5.2025

Aktualizováno dne: 21.5.2025
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby

Účinnost: 1.6.2025

Aktualizováno dne: 12.11.2025
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby
Účinnost: 1.1.2026

Aktualizováno dne: 29.5.2026
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby
Účinnost: 11.6.2026

Aktualizováno dne: 17.9.2026
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby
Účinnost: 1.11.2026

Příloha č. 1

Odlehčovací služba Kunovice- Na Bělince
Na Bělince 1492,
686 04 Kunovice
Tel: 572 548 843
Email: lenka.pelikanova@ssluh.cz
www.ssluh.cz

ZÁZNAM O PŘEDÁNÍ/ PŘEVZETÍ KLIENTA DO/Z PŘECHODNÉ PÉČE

Klient (jméno, příjmení) ……

Předávající (jméno, příjmení, pracovník sociální služby) ……..

Přebírající (jméno, příjmení, vtah ke klientovi) …….

Předávající svěřuje přebírajícímu výše uvedeného klienta na dobu
od (**den, hodina) …….**

do (**den, hodina) …….**

Přebírající za něj po tuto dobu nese plnou odpovědnost

podpis

……..

podpis předávajícího PSS

……

podpis přebírajícího PSS

……..

Přebírajícímu předáno: ZTP, průkaz ZP, léky (upřesní službu konající zdravotní pracovník)
jiné

Odlehčovací služba Kunovice- Na Bělince
Na Bělince 1492,
686 04 Kunovice

Tel: 572 548 843
Email: lenka.pelikanova@ssluh.cz
www.ssluh.cz