

DOMÁCÍ ŘÁD

AMBULANTNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Posláním služby je umožnit rodinám a jednotlivcům pečujícím o své rodinné příslušníky, nezbytný odpočinek a čas k řešení osobních záležitostí v podobě dočasného převzetí do péče v akceptujícím a bezpečném prostředí.

Ambulantní odlehčovací službou se rozumí služba, za kterou je osoba dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.

Ambulantní odlehčovací službu lze využít pravidelně (i vícekrát v týdnu) nebo jednorázově.

Cílem služby je vytvořit podmínky srovnatelné s domácím prostředím, nabídnout uživatelům přátelskou atmosféru, individuální péči tak, aby službu vnímali jako relaxační a rehabilitační, nikoliv ústavní.

Délka poskytované služby a forma pobytu:

Délka využívání služby uživatele není stanovena, závisí na domluvě s uživatelem.

Po dobu využívání služby má uživatel k dispozici pokoj s lůžkem.

Pokoj je vybaven polohovací postelí, která je zdvihací, elektricky nastavitelná s kolečky a brzdou, včetně antidekubitní matrace, přikrývkou a polštářem včetně povlečení postele. U lůžka je zdroj elektrické energie, noční stolek a lampička. Pokoj je také vybaven televizí, stolem, uzamykatelnou skříní na ošacení a 2x židle. Pokoj si uživatel může uzamknout.

Na každém pokoji je umístěno signalizační tlačítko, které umožňuje uživatelům přivolat personál zařízení. Uživatel je také vybaven signalizačním náramkem, který má umístěn přímo na ruce.

V přízemí se nachází, společenská místnost a provozovny služeb (kadeřník, obchod).

Uživatel má také v případě zájmu možnost posezení v parku před budovou.

Návštěvní hodiny nejsou stanoveny.

Každá návštěva je povinná se vždy nahlásit na recepci a o své přítomnosti informovat přítomný personál, a to z důvodu ohleduplnosti k soukromí ostatních uživatelů této služby.

Využívání ambulantní odlehčovací sociální služby společně s domácími mazlíčky není možný.

Osobní věci uživatele:

Uživatelům doporučujeme, aby do zařízení zvolili pohodlné domácí oblečení a obuv, včetně oblečení a obuvi pro pobyt mimo budovu zařízení (procházka apod.).

Co s sebou:

- léky – na celou dobu, kdy bude poskytována ambulantní odlehčovací služba v originálním balení (včetně mastí, kapek, sirupů atd.) nebo připravené v lékovce
- rozpis léků
- občanský průkaz, kartičku pojišťovny
- brýle, naslouchadla
- potřeby pro osobní hygienu
- inkontinenční pomůcky na celou dobu pobytu
- oblečení na převlečení pro případ potřeby, přizpůsobené ročnímu období.

Potřebné kompenzační pomůcky zapůjčíme.

Osobní hygiena:

Po dobu trvání pobytu má uživatel k dispozici hygienické zařízení, které je součástí prostor odlehčovací služby (bezbariérová koupelna se sprchou, WC s madly). Pomoc a podporu při úkonech osobní hygieny poskytuje po dohodě s uživatelem službu konající pracovník – pečovatelka.

Pracovníci chrání soukromí uživatele při hygieně a kladou důraz na respekt k intimitě uživatele.

Stravování:

Uživatelům je připravována dietní strava šetřící, klasická strava, diabetická strava a je podávána na vlastních pokojích čtyři krát denně: snídaně, svačina, oběd, svačina.

Stravování se zajišťuje podle platných stravovacích jednotek. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů.

Uživatelé služeb mají k dispozici nápoje. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytnete nápoj službu konající personál.

Čas podání snídaně, oběda či svačiny, určuje uživatel dle svých zvyklostí (uvedeno v individuálním plánu).

Průběh služby (denní program (rytmus) uživatele):

Základní denní program (rytmus), jako je doba ukládání k odpolednímu odpočinku či vstávání, čas stravování je dohodnut předem v individuálním plánu, který vychází plně ze zvyklostí uživatele.

Každý uživatel má určeného svého „klíčového“ pracovníka. Uživatel společně se svým klíčovým pracovníkem hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služeb očekává a jsou-li jeho potřeby v průběhu pobytu naplňovány.

V rámci poskytování ambulantní odlehčovací služby jsou poskytovány tyto úkony základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně
- poskytnutí stravy
- poskytnutí setrvání v městském zařízení sociálních služeb na přechodnou dobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu
- nácvik soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování
- sociální poradenství

Také je možné využít našich fakultativních služeb viz ceník na stránkách <https://www.kv-mzss.cz/>.

Zdravotní a ošetrovatelská péče, zajištění potřebných léků:

Zdravotní péče je v případě potřeby zajišťována na základě písemné žádosti uživatele, kvalifikovaným zdravotnickým personálem prostřednictvím agentury domácí zdravotní péče (HOME CARE) na základě doporučení praktického lékaře, pokud si toto uživatel sjedná.

Zdravotní sestra podle tohoto doporučení spolu s pacientem (uživatelem) vypracuje ošetrovatelský plán, kterému se jednotlivé návštěvy přizpůsobí. Lékař je pravidelně a přesně informován o aktuálním průběhu léčby i o zdravotním stavu pacienta (uživatele).

Léky, které má uživatel předepsány lékařem, je nutné mít s sebou na celou dobu využívání ambulantní odlehčovací služby a připravené v dávkovačích.

Podpora personálu:

Po celou dobu využívání služby se uživateli plně věnují pracovníci organizace. Maximální počet uživatelů na jednoho pracovníka je stanoven kapacitou zařízení (3 uživatelé).

V případě potřeby je služba v průběhu dne personálně posílena.

Pro soužití uživatelů v rámci využívání ambulantní odlehčovací služby nejsou stanovena žádná zvláštní pravidla. Pravidla vzájemného soužití vychází z běžných zvyklostí, jako je vzájemná slušnost a vzájemná tolerance.

Kouřit v prostorách odlehčovací služby je zakázáno. Ke kouření jsou určeny venkovní prostory nebo balkóny, které lze využít i s podporou pracovníků (např. při zhoršené mobilitě).

Individuální aktivizační činnosti:

Plán aktivizačních činností je součástí individuálního plánu, který sestavuje sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem a uživatelem, dle přání a možností uživatele.

Aktivizační činnosti směřují k udržení či zlepšení zachovaných fyzických i psychických schopností. V nabídce jsou činnosti: předčítání z denního tisku, sledování TV, společenské hry, paměťová cvičení, poslech hudby, pobyt v parčíku před objektem OS, procházky za doprovodu pečovatelky, v létě posezení na terase apod. Na přání uživatele lze zvolit jinou činnost.

Základní povinnosti poskytovatele:

- Dodržovat všechny povinnosti vyplývající z uzavřené Smlouvy o poskytování ambulantních odlehčovacích služeb.
- Dodržovat Standardy kvality, Etický kodex, pracovní postupy a Vnitřní pravidla při poskytování sociální služby.
- Zajišťovat a poskytovat kvalitní sociální službu kvalifikovaným personálem.
- Individuálně plánovat průběh poskytované služby podle přání a požadavků uživatele.
- Přijmout, evidovat a vyřídit jakoukoliv stížnost uživatele.

Práva a povinnosti uživatele, každý uživatel má právo na:

- ochranu před jakoukoliv formou zneužívání a diskriminace ze strany zaměstnanců i ostatních uživatelů
- respektování své důstojnosti a soukromí
- ochranu osobních údajů před zneužitím
- podání jakékoliv stížnosti
- svobodu pohybu

Povinností každého uživatele je:

- dodržovat Domácí řád a ustanovení uzavřené Smlouvy o poskytování ambulantních odlehčovacích služeb

Příjezd a odjezd z odlehčovací služby:

Předpokládaná hodina ukončení pobytu je stanovena již při zahájení ambulantní odlehčovací služby. Pracovník konající službu je nápomocen uživateli v přípravě na odjezd.

Dopravu k přijetí uživatele na ambulantní odlehčovací službu a poté i k odjezdu z ambulantní odlehčovací služby uživatele si zajistí sama rodina.

Způsob stanovení výše úhrad, evidence úhrad:

Úhrada za ambulantní odlehčovací službu se vždy skládá z úhrady za poskytnutou péči, stravu a čas, strávený v městském zařízení sociálních služeb. Úhrada za péči se počítá sečtením skutečně strávených časů při poskytování úkonů péče u uživatele, časy se sčítají po minutách.

„Ceník – ambulantní odlehčovací služba“ je součástí Smlouvy.

Výše úhrady se řídí platným ceníkem ambulantních odlehčovacích služeb

viz <https://www.kv-mzss.cz/>

Stížnosti, připomínky ke kvalitě poskytované služby:

Stížnost - ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost ze strany uživatele, jeho zákonného zástupce, osoby blízké (v případě, že uživatel tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel) či osoba zmocněná uživatelem.

1) Ústní stížnost – lze podat:

- a) sociální pracovníci,
- b) asistentce ředitele,
- c) příslušnému vedoucímu pracovníku.

O podané stížnosti bude sepsán stručný záznam, který stvrdí stěžovatel svým podpisem.

2) Písemná stížnost – lze podat:

- a) osobně na recepci nebo do schránky k tomu určené – v objektu domu Východní 16
- b) na korespondenční adresu:
Městské zařízení sociálních služeb, příspěvková organizace
Mgr. Karin Sasáková, pověřena dočasným řízením organizace
Východní 621/16
360 20 Karlovy Vary

c) elektronicky na: e-mail: asistent@kv-mzss.cz

datovou schránkou: V66k53y

Přijetí stížnosti bude potvrzeno stěžovateli dopisem, e-mailem nebo telefonicky, a to ve lhůtě do 5 dnů od jejího doručení. Zároveň bude uvedena lhůta, v níž bude stížnost vyřízena. Pokud u stížnosti nebude jednoznačně identifikovatelný autor, bude vyřízena jako stížnost anonymní. V případě anonymní stížnosti bude o jejím výsledku informováno na společné nástěnce v budově organizace.

Závěrečná ustanovení:

- Uživatel je seznámen s Domácím řádem před podpisem smlouvy.

- Zaměstnanec je s Domácím řádem seznámen při nástupu do zaměstnání.
- Tento Domácí řád nabývá platnosti a účinnosti: od 1.1.2023

Vypracovala: Mgr. Karin Sasáková, Bc. Marcela Volková

.....
Schválila: Mgr. Karin Sasáková
pověřena dočasným řízením organizace