

**ŽIVOT<sup>90</sup>**

**VNITŘNÍ PRAVIDLA**

**pro poskytování sociální služby**

**Odlehčovací služba**

**ŽIVOT 90, z.ú.**

## Obsah

<b>I. Základní údaje.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Charakteristika poskytované služby.....</b>	<b>4</b>
Poslání.....	4
Základní činnosti.....	5
Zásady poskytování sociální služby.....	6
Provozní doba.....	6
<b>III. Práva a povinnosti uživatele.....</b>	<b>5</b>
Práva.....	6
Povinnosti.....	7
Odpovědnost za škodu.....	7
<b>IV. Práva a povinnosti poskytovatele.....</b>	<b>8</b>
<b>V. Vyjednání poskytování sociální služby.....</b>	<b>9</b>
<b>VI. Vedení dokumentace.....</b>	<b>10</b>
<b>VII. Individuální plánování.....</b>	<b>11</b>
<b>VIII. Vyúčtování úhrad za služby.....</b>	<b>11</b>
<b>IX. Mimořádné situace a způsob jejich řešení.....</b>	<b>12</b>
<b>X. Pokoje a jejich vybavení.....</b>	<b>12</b>
<b>XI. Praní prádla.....</b>	<b>13</b>
<b>XII. Stravování.....</b>	<b>13</b>
<b>XIII. Ošetřovatelská péče.....</b>	<b>14</b>
<b>XIV. Přímá obslužná péče.....</b>	<b>14</b>
<b>XV. Společenské a kulturní aktivity, aktivizační činnosti.....</b>	<b>14</b>
<b>XVI. Návštěvy.....</b>	<b>15</b>
<b>XVII. Úschova cenných věcí.....</b>	<b>15</b>
<b>XVIII. Údržba a opravy.....</b>	<b>15</b>
<b>XIX. Podpora uplatňování vlastní vůle uživatelů.....</b>	<b>15</b>
<b>XX. Ukončení služby.....</b>	<b>16</b>
<b>XXI. Pravidla pro podávání a zpracovávání stížností.....</b>	<b>17</b>

## I. Základní informace

Vnitřní pravidla upravují zahájení, průběh poskytování a ukončení sociální služby včetně personálního zabezpečení.

Odlehčovací služba je poskytována podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

### **Poskytovatel služby:**

ŽIVOT 90, z.ú.

Karoliny Světlé 18, Praha 1, 110 00

IČO: 00571709

DIČ: CZ00571709

Statutární zástupce: Jaroslav Lorman

**Název služby:** Odlehčovací služba

**Forma poskytované služby:** ambulantní, pobytová

**Provozní doba pobytové služby:** nepřetržitý provoz

**Provozní doby ambulantní služby:** po – pá 8:00 – 16:00 hod. (lze po individuální domluvě přizpůsobit zájemci)

**Kontakty:** Václava Snitilá  
vedoucí oddělení

**Pracovní doba:** po – pá 8:00 – 16:30 hod.

**Telefon:** 222 333 548

606 027 718

**e-mail:** [vaclava.snitila@zivot90.cz](mailto:vaclava.snitila@zivot90.cz)

[odlehcovacisluzba@zivot90.cz](mailto:odlehcovacisluzba@zivot90.cz)

**Web:** [www.zivot90.cz](http://www.zivot90.cz)

**Kapacita pobytové služby:** 9 lůžek (4 dvoulůžkové, 1 jednolůžkový pokoj)

**Kapacita ambulantní služby:** 3 místa

## Okruh osob, kterým je sociální služba poskytována

### Odlehčovací služba je služba určená:

- seniorům, kteří pro různé překážky již nemohou zůstat sami ve svém přirozeném prostředí i za předpokladu zajištění terénní pečovatelské služby, cílem je umožnit odpočinek rodinám trvale pečujícím o své blízké,
- seniorům starším 60 let,
- seniorům, kteří se z důvodu zhoršení zdravotního stavu, nebo jiného, ocitli v nepříznivé sociální situaci,
- klientům bez rozdílu pohlaví, národnosti, rasy, barvy pleti, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a společenského postavení,
- služba je poskytována v českém jazyce, klient tedy musí být schopen se v českém jazyce porozumět,
- služba je poskytována všem klientům výše uvedeným, v případě, že klient potřebuje jiný typ služby, jsou mu poskytnuty příslušné kontakty,
- služba je poskytována seniorům bez určení regionu.

### Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby zájemci pouze v těchto případech:

- osoba požaduje či potřebuje jinou sociální službu, než kterou Odlehčovací služba ŽIVOTa 90 poskytuje;
- osoba, které byla vypovězena Smlouva o poskytování sociální služby – Odlehčovací služba v době kratší 6 měsíců z důvodu porušení povinností vyplývajících z této smlouvy;
- osoba, které nepatří do okruhu osob, kterým je služba určena;
- osoba s projevy, které ohrožují bezpečnost a zdraví ostatních klientů a pracovníků služby, zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí sociální služby.

## I. Popis poskytované služby

Odlehčovací služba je poskytována v Životě 90 pobytovou a ambulantní formou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

### Poslání

Odlehčovací služba je určena na časově omezenou (nezbytnou) dobu, zpravidla dobu až 3 měsíců (po dohodě lze pobyt i prodloužit) s cílem zastoupit pečující osobu a umožnit jí nezbytný odpočinek, čas pro regeneraci sil a vyřízení osobních záležitostí.

Přístupujeme k uživateli s individuální péčí.

Snažíme se mobilizovat schopnosti a dovednosti uživatele prostřednictvím různých aktivit v rámci sociálně terapeutické činnosti.

Snažíme se pro uživatele služby vytvořit prostředí a životní podmínky, které budou co nejvíce podobné domácímu prostředí. To vše při maximální podpoře uživatele v soběstačnosti a snaze o jeho další rozvoj, s ohledem na individualitu a specifické potřeby uživatele.

Hlavním úkolem služby je odlehčit pečujícím osobám a rodinám tak, aby měly možnost odpočinku a získávání nových sil pro další péči o svého blízkého. Úkolem je poskytovat kvalitní sociální službu s rehabilitačními a aktivizačními prvky podle výběru a přání uživatele.

## Základní činnosti

- **poskytnutí ubytování** (u pobytové formy služby);
- **poskytnutí stravy;**
- **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu;**
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;**
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;** zahrnuje pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podporu při dalších aktivitách podporující sociální začleňování. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím umožňuje klientům setkávat se se svými vrstevníky, pomáhá klientům zapojovat se do společnosti a předchází tak jejich sociálnímu vyloučení,
- **sociálně – terapeutické činnosti;** jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob (canisterapie, reminiscence),
- **výchovně-vzdělávací a aktivizační činnosti;** klientům jsou nabízeny aktivity s cílem zachování, upevnění nebo obnovení motorických, psychických i sociálních dovedností. Jedná se o aktivity podporující získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – jedná** se o pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů klienta, jako je pomoc spojená s vyplňováním tiskopisů, formulářů, které se týkají různých dávek, žádostí a jednání s úřady.

Mimo výše vyjmenované základní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství. Tuto činnost zajišťuje sociální pracovnice a je možno se na ni obrátit telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo v rámci osobního jednání, např. se žádostí týkající se:

- poskytnutí informací o možnostech výběru typu sociální služby dle individuálních potřeb;
- poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb;
- poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny v případě, kdy s podílejí na péči o člena rodiny.

## Zásady poskytování sociální služby

- Vytváříme příjemné prostředí, ve kterém se klienti i jejich blízcí cítí dobře a bezpečně.
- Respektujeme individuální potřeby klienta a na jejich základě plánujeme způsob a rozsah péče.
- Umožňujeme klientům spolurozhodovat a uplatňovat vlastní vůli.
- Ke všem klientům přistupujeme rovně, bez ohledu na jejich víru, orientaci, minulost, jejich finanční situaci, společenské prostředí, ze kterého k nám přišli.
- Chráníme základní lidská práva klientů, především právo na lidskou důstojnost a na soukromí.
- Péči a podporu zajišťují odborní pracovníci.
- Předcházíme činnostem, které by vedly k závislosti klienta na službě.

## Provozní doba

- Provozní doba odlehčovacího centra (dále OC) je zajištěna v nepřetržitém provozu pro pobytovou formu.
- Provozní doba odlehčovací ambulantní služby je zajištěna od PO-PÁ od 8:00 – 16:00 hod.
- Některé úkony, jako například fyzioterapie, volnočasové a terapeutické aktivity, jsou poskytovány v určeném čase dle možností Poskytovatele.
- Vedoucí OC je přítomen/a na pracovišti zpravidla v čase 8:00 – 16:30 hod., a to ve dnech pondělí–pátek.

## II. Práva a povinnosti uživatele

### Práva Uživatele

- poskytování sociální služby v souladu s Provozním řádem Odlehčovací služby a Smlouvou o poskytování sociální služby;
- podávání podnětů a stížností na poskytování sociální služby a její kvalitu – postup pro podávání a vyřizování stížností je uveden dále;
- nahlédnutí do své dokumentace (v čase dohodnutém s pracovníkem) o poskytování sociální služby;
- udělit písemně další osobě nebo na základě písemného souhlasu (s patřičnými náležitostmi) přístup k údajům/dokumentaci o poskytování sociální služby udělit další osobě (například rodinnému příslušníkovi) – případně souhlas s jejich sdělením;
- individuální přístup, diskrétnost, rovnocenný přístup;
- na respekt ke své osobě, svým potřebám a právům;
- na kvalitní a odbornou službu;
- práva vyplývající z platného právního řádu České republiky a práva vycházející z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice č. 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a to zejména právo na informace, na přístup k osobním údajům, právo na opravu a doplnění, právo na přenositelnost údajů.

## Povinnosti Uživatelé

- chovat se k zaměstnancům poskytovatele a dalším uživatelům způsobem, který nesnižuje jejich důstojnost nebo je neohrožuje na životě či zdraví;
- chránit majetek OC – prostory úmyslně neničit, snažit se je využívat tak, aby nedocházelo k jejich poničení;
- dodržovat zákaz kouření ve vnitřních prostorách Domu ŽIVOTa 90; kouření je umožněno na zahradě objektu mezi 2. a 1. patrem, ve dvoře objektu v přízemí Domu ŽIVOTa 90 nebo na terase 1. patra, kdy je nutno vždy zachovávat čistotu a uklízet po sobě nedopalky;
- nekonzumovat alkohol v takové míře, kterou by Uživatel narušoval provoz a klid OC (například svou agresivitou, obtěžováním dalších uživatelů služby apod.); dále je uživatel povinen respektovat v rámci porušení tohoto ustanovení upozornění pracovníka Poskytovatele. Pokud toto nebude uživatel respektovat, je Poskytovatel oprávněn zavolat Policii ČR, a dále podat výpověď z poskytnutí odlehčovací sociální služby.

## Odpovědnost za škodu

**Povinností každého uživatele OC je chránit majetek ŽIVOTa 90:** prostory úmyslně neničí, snaží se je využívat tak, aby nedocházelo k jejich poničení.

- Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku ŽIVOTa 90.
- Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil jinému z uživatelů či zaměstnanců.
- Uživatel je povinen upozornit personál OC na škodu, která vzniká nebo již vznikla, aby mohly být provedeny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

## IV. Práva a povinnosti Poskytovatele

### Poskytovatel má právo:

- ukončit poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby;
- vyžadovat důstojné chování klientů a rodinných příslušníků vůči svým pracovníkům;
- vyžadovat plnění povinností uživatele sociální služby podle Smlouvy o poskytování sociální služby a Provozního řádu Odlehčovací služby;
- odmítnout provést úkon v případě, že by mohlo dojít ke snížení důstojnosti klienta, ohrožení na zdraví, životě či bezpečí klienta;
- odmítnout poskytnutí úkonu/činnosti, který si zvládne uživatel učinit sám nebo je možné zajistit běžně dostupnou službou.

### Poskytovatel má povinnost

- poskytovat služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem, dále v souladu s etickým kodexem ŽIVOTa 90, z.ú., z nichž vybíráme zejména následující ustanovení:

**Pracovníci jsou povinni:**

- podle svého nejlepšího vědomí jednat vždy v zájmu klienta, chránit jeho důstojnost, soukromí a ostatní lidská práva, zároveň ho však maximálně podporovat k vlastní odpovědnosti. Pomáhat v hledání všech dostupných možností řešení jeho situace a v případě potřeby odkázat na kompetentní osoby,
- s klienty i ostatní veřejností jednat vždy laskavě s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti, ochoty a trpělivosti, a to bez jakýchkoliv předsudků,
- respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, pohlaví, rodinný stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, bez ohledu na to, jak se dotýčný podílí na životě celé společnosti, zejména pak bez ageistických stereotypů, a to v soukromém i profesním životě. přitom však musí jednat s ohledem na jeho původ, mateřský jazyk, ekonomickou situaci a zdravotní stav,
- dodržovat ustanovení uzavřených smluv o poskytování služeb včetně jejich dodatků a ujednání vyplývajících z dokumentu Vnitřní pravidla odlehčovací služby ŽIVOT 90, z.ú.;
- poskytovat podporu a pomoc klientům v souladu s jednotlivými individuálními plány klientů;
- dodržovat mlčenlivost a důvěrnost sdělených informací, chránit osobní údaje klientů (výjimkou je oznámení závažného trestného činu a informací vyžádaných formální cestou Policií ČR v rámci vyšetřování konkrétního trestného činu),
- pracovníci mají povinnost dodržovat smluvené postupy a řádně evidovat poskytovanou péči;
- přijímat a vyřizovat stížnosti.

**V. Vyjednání poskytování sociální služby**

Jednání týkající se poskytování služeb OC provádí sociální pracovníce nebo vedoucí oddělení.

Zájem o poskytování služby může projevit nejenom samotný zájemce, ale i osoba jemu blízká, rodinný příslušník, opatrovník, aj., a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím webových stránek nebo osobní návštěvou v OC.

Veškeré informace v průběhu vyjednávání služby jsou zájemci poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat tak, aby se mohl objektivně rozhodovat.

V rámci jednání je posouzeno, zda patří zájemce do okruhu osob, kterým může být služba poskytována, je zjišťována nepříznivá sociální situace, ve které se zájemce nachází a zároveň zda tato situace vyžaduje poskytování služby OC.

Zájemce je seznámen se základními pravidly služby a jsou mu poskytnuty informace o službě tak, aby se mohl rozhodnout, zda se chce stát uživatelem služby OC.

Zájemci jsou předány informace k písemné Žádosti o poskytování sociální Odlehčovací služby a je mu nabídnuta pomoc při sepsání této žádosti. Po jejím vyplnění je zájemce



evidován v seznamu žadatelů. Pokud je odmítnut, je o tom vyrozuměn, vč. podání informace o jiném druhu sociální služby, na kterou se může obrátit.

Po podání Žádosti o poskytování odlehčovací služby je s žadatelem domluven termín sociálního šetření se sociální pracovníci, které probíhá v místě pobytu žadatele nebo přímo na oddělení OC.

Během jednání sociální pracovníce zjišťuje žadatelova očekávání a přání související s jeho nepříznivou sociální situací. Žadatel je seznámen se způsobem poskytování sociální služby a jejími pravidly, s metodou individuálního plánování, způsobem a výší úhrady za služby, v případě zájmu provede pracovníce žadatele po zařízení.

Během jednání jsou domluveny cíle spolupráce v rámci poskytování sociální služby a stanoven individuální rozsah péče. Podle tohoto rozsahu sociální pracovníce připraví Smlouvu o poskytnutí sociální odlehčovací služby, jejíž nedílnou součástí je platný sazebník.

Při nástupu na odlehčovací službu uzavře žadatel s Životem 90, z.ú., Smlouvu o poskytování sociální odlehčovací služby a tím se stává uživatelem služby. Smlouva je uzavřena v písemné podobě. Jsou v ní uvedeny všechny náležitosti tak, jak si je předem žadatel a zástupce služby sjednali. Smlouva obsahuje rovněž ujednání o možnosti vypovězení. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv, a to bez udání důvodu. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze v zákonem stanovených případech. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 14 kalendářních dnů, přičemž výpovědní lhůta počíná plynout prvním dnem následujícím po doručení výpovědi uživateli. Uživatel obdrží jeden výtisk uzavřené smlouvy a druhý zůstává u sociální pracovníce ve složce uživatele.

Vaše sociální složka obsahuje žádost, záznam ze sociálního šetření, denní záznam, plán péče. Veškerá dokumentace je uložena v uzamykatelné skříni v pracovně zaměstnanců a do své dokumentace máte možnost kdykoliv nahlédnout

## **VI. Vedení dokumentace**

V souvislosti s poskytováním sociální služby je u každého uživatele vedena potřebná dokumentace. Jedná se např. o Žádost o poskytování sociální služby, Záznam ze sociálního šetření, Smlouva o poskytování sociální služby a s ní související dodatky, Individuální plány, Denní záznam apod. Od uživatelů jsou vyžadovány jen ty osobní údaje, jež jsou potřebné pro bezpečné a kvalitní poskytování služby. Osobní údaje od uživatelů jsou zjišťovány na základě formulářů k tomu určených.

Tato dokumentace je v písemné podobě vždy uložena v uzamykatelné skříni a zároveň je vedena v elektronické podobě v informačním systému zabezpečeném heslem. Do dokumentace, která se týká osoby uživatele služeb, má uživatel právo po předchozí domluvě s vedoucí OC nahlížet a pořizovat si z této dokumentace kopie. Dokumentaci si může v klidu pročíst, a pokud má nějaké dotazy, může se kdykoli obrátit na sociální pracovníci nebo vedoucí OC. V nepřítomnosti vedoucí oddělení má uživatel možnost obrátit se na manažerku sociálních služeb organizace. Zjištěné údaje nemohou být bez předchozího

písemného souhlasu uživatele služby OC sdělovány třetím osobám, kromě zákonem stanovených výjimek.

Tato dokumentace bude vedena po dobu trvání smluvního vztahu a po jeho skončení bude dále uložena ve spisovně v souladu se Spisovým a skartačním řádem organizace. Po ukončení poskytování služby je dokumentace uchovávána 5 let, a poté skartována dle platných předpisů. Všichni pracovníci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osoby uživatele služby, a to i po skončení pracovního poměru.

Organizace ŽIVOT 90 je Poskytovatelem několika sociálních služeb. Osoby, jež tyto služby čerpají, mohou být uživateli několika služeb najednou. Smlouvu o poskytování služby musí mít každá služba uzavřenou zvlášť.

## VII. Individuální plánování

Cílem a smyslem individuálního plánování je poskytovat službu v uživatelově zájmu, přizpůsobit poskytování služby individuálním potřebám a přáním uživatele, jeho osobním cílům a zapojit ho do procesu plánování tak, aby byl v dohodnuté míře zachován takový způsob života, na jaký byl klient zvyklý.

Osobní cíle mohou být krátkodobé či dlouhodobé. Vždy se však musí jednat o cíle reálné, a především dosažitelné skrze služby OC. Příkladem takového cíle je to, co chce uživatel zažít, co chce udělat, co se chce naučit nebo co chce zvládat samostatněji než nyní. Výsledkem individuálního plánování a vzájemné dohody mezi Poskytovatelem a Klientem je písemně zpracovaný Individuální plán uživatele.

### **Postup poskytování péče**

#### **Individuální plán uživatele** (dále jen IP)

IP je sestavován za aktivní účasti Uživatele. Je v něm vymezen přesný způsob podpory služby a kroky vedoucí k naplnění cílů spolupráce tak, aby bylo jasné, jak má poskytování služby probíhat (v plánu je např. uvedeno, do jakých činností a aktivit se bude Uživatel zapojovat, jakým způsobem apod.). Plán je Uživatelem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. Každý Uživatel má určeného klíčového pracovníka.

Úlohou klíčového pracovníka je koordinovat poskytované služby Uživateli, iniciativně si všímat jeho potřeb a mapovat situaci Uživatele. Klíčový pracovník spolupracuje s Uživatelem na postupném dosažení osobních cílů vymezených v IPU. Na klíčového pracovníka se může Uživatel obracet se svými požadavky týkajícími se poskytování služby.

## VIII. Vyúčtování úhrad za služby

Výše úhrady za poskytované služby je dána Sazebníkem úhrad, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby. Maximální výše úhrady za poskytování jednotlivých úkonů (základních činností) je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pokud dojde ke změně v Sazebníku úhrad, je povinností služby oznámit tuto změnu Uživateli s předstihem, nejméně 10 pracovních dnů před nabytím účinnosti změny Sazebníku úhrad.

U každého Uživatele je vedena evidence o pobytu, odběru stravy a o minutách jednotlivých úkonů poskytnutých v rámci přímé péče u Uživatele.

Poskytovatel vystaví písemné **vyúčtování** do 15. dne v měsíci po měsíci, kdy byla poskytována sociální služba. Uživatel je povinen uhradit sociální službu do konce kalendářního měsíce po měsíci, kdy byla služba poskytována.

## **Způsob platby**

Za sociální službu může být proveden bezhotovostní formou (číslo účtu včetně variabilního symbolu je uvedené ve smlouvě) nebo platbou v pokladně Života 90 v po – pá v době od 9:00hod. do 14:00 hod.

## **IX. Mimořádné situace a způsob jejich řešení**

Odlehčovací služba ŽIVOT 90, z.ú. má zpracovány postupy týkající se řešení nouzových a havarijních situací.

Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Pracovníci OC i Uživatelé služeb, jsou povinni chovat se tak, aby svévolně nezapříčinili vznik jakékoliv mimořádné události. V případě, že Uživatel služby OC zpozorujete vznik takovéto situace nebo je přímo jejím účastníkem, informuje o tom neprodleně jakéhokoliv pracovníka OC. Pracovníci OC jsou připraveni zvládnout tyto mimořádné situace (nouzové či havarijní) a Uživatel v dané chvíli postupuje dle jejich pokynů.

**Nouzová situace** je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná. Je to situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování služeb z důvodu vzniku nenadálé situace.

**Havarijní situace** je situace, kdy v důsledku závadného stavu majetku může dojít k ohrožení života nebo zdraví osob, nebo stav, kdy hrozí nebezpečí škody velkého rozsahu.

**Informační povinnost** – nutnost neprodleně informovat vedoucí Centra nebo zástupce vedoucí v době její nepřítomnosti. Ta informuje statutárního zástupce organizace, příp. kontaktní osobu uživatele.

## **X. Pokoje a jejich vybavení**

Uživatelům odlehčovací pobytové služby jsou k dispozici 4 dvoulůžkové pokoje a jeden jednolůžkový pokoj. Pokoje jsou vybaveny pro každého uživatele polohovací postelí, nočním stolkem, šatní skříni se zabudovaným trezorem na cennosti. Každý pokoj je vybaven televizorem, ledničkou, jídelním stolem a židlemi.

Toaleta se sprchovým koutem je u dvoulůžkových pokojů pro 2 klienty (u dvou pokojů je umístěna v chodbičce před pokojem, u 3 pokojů je součástí pokoje). K zajištění hygieny je třeba mít své vlastní hygienické potřeby.

Bez souhlasu Poskytovatele se nesmí provádět v pokoji jakékoliv úpravy a změny. Na pokojích i ve všech prostorech Poskytovatele je nezbytné dodržovat hygienické zásady a pravidla občanského soužití. Ve vnitřních prostorách Poskytovatele platí zákaz kouření a používání otevřeného ohně (pro kouření jsou vyhrazena místa ve venkovním prostoru).

## **XI. Praní prádla**

Praní osobního prádla zajistí odlehčovací služba v případě potřeby a je zahrnuto ve výši úhrady za ubytování. Výměnu a praní ložního prádla dle potřeby zajišťuje odlehčovací služba.

Uživatel má k dispozici dostatek svého osobního oblečení pro dobu pobytu v odlehčovací službě.

## **XII. Stravování**

Celodenní stravování je poskytováno u pobytové formy služby v rozsahu – snídaně, oběd, večeře.

U ambulantní formy služby v rozsahu – svačina, oběd, svačina. Úhrada za stravu je pak součástí měsíčního vyúčtování.

Ke stravování se využívá společná jídelna. Potraviny přinesené rodinou si může uživatel uchovávat v lednicích na svém pokoji.

Jídelní lístek je předem zveřejněn na nástěnce na chodbě oddělení.

Výdej stravy probíhá cca v těchto časech (čas je možné individuálně přizpůsobit uživateli):

Snídaně:	7,30 – 8,30 hod.
Svačina:	10,00 hod. (ambulantní služba)
Oběd:	12,00 – 13,00 hod.
Svačina:	14,30 hod. (ambulantní služba)
Večeře:	17,30 – 18,30 hod.

## **XIII. Ošetřovatelská péče**

Odlehčovací služba Života90 poskytuje 24hodinovou péči zajištěnou zkušenými pracovníky v sociálních službách. Služba nezajišťuje zdravotní péči. V zařízení není přítomen lékař ani zdravotnický personál. Každý Uživatel má svého praktického lékaře, který zajišťuje zdravotní péči včetně předpisů léků.

V případě závažné změny zdravotního stavu zavolá pracovník rychlou záchrannou službu, případně informuje rodinu, která zajistí lékařské ošetření. Pokud lékař doporučí odborné plánované vyšetření, je třeba, aby toto vyšetření bylo zajištěno blízkými Uživatele včetně případného doprovodu a převozu.

### **Dohled nad lékovým režimem**

Léky pro uživatele zařízení předepisuje praktický lékař nebo ambulantní specialista tak, jak je tomu běžně v domácím prostředí. Léky jsou připravovány do lékovek dle ordinace lékaře

buď Uživatelem samotným, pečující rodinou/blízkou osobou nebo zdravotnickými pracovníky Domácí zdravotní péče na základě doporučení lékaře. Domácí zdravotní péči zajistí rodina.

**Pracovníci odlehčovací služby nemají oprávnění léky připravovat ani Uživateli podávat, pouze mohou upozornit na čas užití léku, eventuálně kontrolují počet a barvu tablet, které Uživatel sám užívá.**

## XIV. Přímá obslužná péče

Přímá obslužná péče je poskytována pracovníky v sociálních službách. Rozsah péče je před domluven v rámci sociálního šetření, jako podklad k tvorbě individuálního plánu a následně nastavení smlouvy.

Na stanovení rozsahu péče se podílí zejména Uživatel, popřípadě jeho blízcí. Personál vždy při poskytování přímé péče dbá o zachování důstojnosti a soukromí uživatele.

S pravidly a možnostmi v rámci poskytování přímé péče a s domácím řádem je každý uživatel seznámen před nástupem, obdrží je v písemné podobě a zároveň jsou k nahlédnutí u pracovníků odlehčovací služby. S uživatelem, který soustavně porušuje tato pravidla, může být ukončena smlouva o poskytování sociálních odlehčovací služby.

## XV. Společenské a kulturní aktivity, aktivizační činnosti

Uživatelé mohou po dobu poskytování sociální služby využívat širokou nabídku aktivizačních a společenských programů, které probíhají v prostorách celé organizace Života 90.

Aktivizační programy v rámci odlehčovací služby jsou vedeny zejména na základě individuálních možností, přání a schopností uživatelů (např. trénink paměti, vzpomínání, rukodělné činnosti, pečení, společenské hry aj.). Dále je možné v rámci budovy sídla organizace v 1. patře, využít nabídku zajímavých kurzů (jazykové kurzy, přednášky aj.). Současně mohou uživatelé v tomto patře využít kuchyňku k posezení nebo v přízemí prostor kavárny.

V přízemí budovy se nachází Divadlo U Valšů, kde probíhají divadelní představení, pro naše seniory i v příjemném čase.

Po předchozí domluvě lze využít také společnost našich dobrovolníků, kteří uživatele mohou doprovodit na i aktivitu, procházku nebo si spolu domluví jiný program.

## XVI. Návštěvy

Uživatelé mohou přijímat návštěvy mimo dobu nočního klidu, tj. od 22,00 do 6,00 hod. kdykoliv. Návštěva nesmí narušovat klid a pohodu spolubydlících. Uživatel má právo přijímat návštěvy podle své volby, ve svém pokoji (bez omezení svého spolubydlícího), ve společných a veřejných prostorách sídla organizace.

Při mimořádných událostech (např. karanténa, vážné technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy omezeny. Zvířata i děti jsou vítány.

## **XVII. Úschova cenných věcí**

Uživatelé si mohou uschovat cenné věci v trezoru na svém pokoji zabudovaném ve skříni, od kterého mají k dispozici klíč.

## **XVIII. Údržba a opravy**

Veškeré závady na vybavení a zařízení pokoje či společných prostorách, které jsou v majetku organizace, je Uživatel povinen oznámit službu konajícímu personálu, který předá tuto informaci kompetentnímu pracovníkovi.

Veškeré závady, které nejsou způsobeny záměrně ze strany Uživatele, hradí organizace. Dále viz Odpovědnost za škodu.

## **XIX. Podpora uplatňování vlastní vůle uživatelů**

Uživatelé jsou podporováni v uplatňování vůle následujícími způsoby:

- služba je individuálně plánována a poskytována na základě uživatelových požadavků, očekávání, zvyklostí, návyků, rozsahu a způsobu péče, kterou dostával v domácím prostředí,
- denní rytmus v odlehčovací službě je co nejvíce přizpůsoben přáním a zvykům Uživatele,
- Uživatelé si sami vybírají aktivity, kterých se chtějí zúčastnit,
- Uživatelé si sami vybírají oblečení, doporučujeme však, aby oblečení bylo přizpůsobeno ročnímu období.

## **XX. Ukončení služby**

Jak je uvedeno ve Smlouvě o poskytování sociální služby, Poskytovatel může ukončit Uživateli poskytování sociální služby a Smlouvu vypovědět.

Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to v písemné formě. Výpovědní lhůta činí 2 dny, a počíná plynout následujícím dne po dni, ve kterém byla výpověď Poskytovateli doručena.

Pokud je dohoda uzavřená pouze v ústní formě, je neplatná. Pokud tato dohoda nebyla uzavřena z důvodu zvláštního zřetele (především se jedná o situaci, kdy je Uživatel hospitalizován v nemocnici a není možné zajistit písemnou formu dohody), o této skutečnosti je vyhotoven zápis do dokumentace Uživatele.

Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo Domácího řádu, za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí služby stanovené touto Smlouvou (postačuje byť jedno nezaplacení), ohrožení zdraví či života jiné fyzické osoby (dalšího Uživatele nebo zaměstnance Poskytovatele) a páčání trestné činnosti v sídle Poskytovatele (uvedeno v záhlaví této Smlouvy),
- b) jestliže Uživatel i po opětovném upozornění hrubě poruší povinnosti (je upozorněn alespoň 2x), které mu vyplývají z této Smlouvy nebo z Domácího řádu,

- c) z důvodu zhoršení zdravotního stavu uživatele, že poskytováním sociální odlehčovací služby v Odlehčovacím centru není možno zabezpečit základní potřeby Uživatele a předejít možným zdravotním komplikacím,
- d) z důvodu skončení ve Smlouvě předem dohodnuté doby poskytování služby,
- e) z důvodu skončení provozu Odlehčovacího centra,
- f) přijetí Uživatele do péče jiné odborné instituce nebo organizace,
- g) jestliže Uživatel bez vážného důvodu po sobě jdoucích 7 dní nevyužívá základní činnosti poskytované sociální služby, za vážný důvod se považuje především hospitalizace Uživatele ve zdravotnickém zařízení (nemocnici),
- h) jestliže Uživatel pozbyde potřeby poskytování péče zaměstnanci Poskytovatele, která je jedním z hlavních důvodů potřebnosti poskytování sociální služby (např. z důvodu radikálního zlepšení jeho stavu), za pozbytí poskytování péče zaměstnanci Poskytovatele se považuje situace, kdy Uživateli za poledních 7 kalendářních dní nebyla poskytnuta ani jedna z činností uvedených v čl. II. této Smlouvy (více o obsahu těchto činností viz. „Sazebník výše úhrady za poskytování odlehčovací služby),
- i) z důvodu zásahu vyšší moci, nepředpokladatelné události, kdy není v moci Odlehčovací služby toto ovlivnit.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v předešlém odstavci činí 7 kalendářních dnů. Tato lhůta počíná plynout následující den po dni, ve kterém byla Uživateli doručena výpověď.

Uživatel má i po ukončení poskytování sociální služby právo na poskytnutí základního sociálního poradenství.

## **XXI. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

Všichni uživatelé služeb poskytovaných ŽIVOTem 90, z.ú., tedy i uživatelé služeb OC nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu Uživatele, je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, na postupy a chování zaměstnanců jednotlivých služeb a na další okolnosti související s těmito sociálními službami, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen.

### **Stížnost je možné podat osobně, anonymně nebo v zastoupení jiné osoby a to:**

- a) ústně každému zaměstnanci OC;
- b) písemně předáním do rukou zaměstnance Poskytovatele, na adresu ŽIVOTa 90 z.ú., Karoliny Světlé 18, 110 00 Praha 1, nebo do označené schránky určené k podání stížnosti – v prostorách OC ve 2. patře je schránka umístěna na společné chodbě vedle výtahů;
- c) elektronicky prostřednictvím e-mailu: [odlehcovacisluzba@zivot90.cz](mailto:odlehcovacisluzba@zivot90.cz) nebo [sekretariat@zivot90.cz](mailto:sekretariat@zivot90.cz)

### **Vyřizování stížností**

O stížnosti Uživatelů se vede evidence na sekretariátu organizace. Každá stížnost je řádně evidována a bezodkladně řešena s vedoucí služby ve lhůtě 14 pracovních dnů ode dne jejího

podání. Pokud se jedná o stížnost na práci konkrétního pracovníka, stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený. Výsledek projednání stížnosti bude uživateli sdělen písemnou formou, pokud si Uživatel vysloveně nepřeje jiný způsob.

Jestliže byla stížnost podána anonymně, bude odpověď vyvěšena na nástěnce oddělení tak, aby byla přístupná Uživatelům služby.

Pokud chce Uživatel podat stížnost a uvedené možnosti podání stížnosti mu nevyhovují, může se obrátit na orgány státní správy.

V případě, že Uživatel není schopen sepsat stížnost sám, nabídne mu pracovnice/ík příslušné sociální služby možnost sepsání stížnosti za něho. Po sepsání musí být stížnost poskytnuta Uživateli k přečtení.

### **Na koho se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit**

- **Ředitel organizace ŽIVOT90, z.ú.**

Karoliny Světlé 286/18  
110 00 Praha 1  
Telefon: +420 222 333 592  
e-mail: [jaroslav.lorman@zivot90.cz](mailto:jaroslav.lorman@zivot90.cz)

- **Správní rada organizace ŽIVOT90, z.ú.**

Karoliny Světlé 286/18  
110 00 Praha 1  
Telefon: +420 222 333 592  
E-mail: [sekretariat@zivot90.cz](mailto:sekretariat@zivot90.cz)

- **Magistrát hlavního města Prahy**

**Odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči**

Charvátova 145/9  
110 00 Praha 1  
Callcentrum (telefon): +420 236 004 101  
E-mail: [sczsek@praha.eu](mailto:sczsek@praha.eu)

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 376/1  
128 00 Praha 2  
Email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

- **Kancelář Veřejného ochránce práv**

Údolní 658/39  
602 00 Brno  
telefon: +420 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)