

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování sociální služby

INFORMACE PRO UŽIVATELE **pravidla Odlehčovací služby Bárka – domácí hospic** **Jihlava**

Vážení uživatelé sociální služby,

jsme rádi, že využíváte našich služeb. Pro lepší informovanost Vám zde předáváme základní informace o naší službě.

KONTAKT – POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Bárka – domácí hospic Jihlava – odlehčovací služba

Adresa: Mahenova 4686/16, Jihlava, 586 01, barka@jihlava.charita.cz, www.jihlava.charita.cz

Telefon: 731 200 307

Bárka – domácí hospic Jihlava je komplexní službou, která zahrnuje sociální službu – odlehčovací službu a zdravotní péči.

Poslání služby

Posláním odlehčovací služby je umožnit lidem s nevyléčitelným onemocněním důstojně umírat v domácím prostředí v kruhu svých blízkých. Dále zastoupit pečující osobu po dobu nezbytně nutnou a umožnit tak, aby tento čas využila rodina k odpočinku, regeneraci, popřípadě vyřízení svých osobních záležitostí. Umožnit pečujícím osobám co nejdéle a v dobré pohodě zvládnout péči o uživatele s těžkým až terminálním onemocněním v domácím prostředí. Usnadnit rodině a jejím blízkým prožítí obtížného životního období. Služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí uživatele na území okresu Jihlava.

Co je odlehčovací služba

Bárka – domácí hospic Jihlava je registrována jako odlehčovací služba podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 44, a je poskytována za úhradu.

Kdo jsme

Tým odlehčovací služby při domácím hospici tvoří tyto kvalifikovaní pracovníci:

- sociální pracovník
- pracovníci v sociálních službách
- dobrovolníci

Jak pomáháme?

Zajištěním odlehčovací služby (dle nabídky služeb)

- pomoc rodině v péči o nemocného,
- nabízíme **základní činnosti:**

A) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík



Diecézní
charita
Brno

Oblastní
charita
Jihlava



Bárka
Domácí hospic

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

B) pomoc při osobní hygieně

1. pomoc při úkonech osobní hygieny
2. při základní péči o vlasy a nehty
3. pomoc při použití WC

E) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. doprovázení (např. k lékaři, na instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby) a zpět

F) sociálně terapeutické činnosti

1. podpora rodiny

G) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (pomoc při vyřizování úředních záležitostí)
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

H) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
2. podpora při zajištění chodu domácnosti, zaučení rodiny v péči o nemocného

I) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

1. dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci

- nabízíme **fakultativní činnosti:**

K/1 dovoz uživatele v obci bydliště k lékaři, na poštu apod.

K/2 dovoz uživatele mimo obec

K/3 použití mobilní vany

Dále nabízíme:

- Zaučení rodiny v ošetřování těžce nemocného člověka.
- Podporu nemocného a rodiny.
- Pomoc při úpravě prostředí tak, aby byla možná péče doma.
- Sociální poradenství (telefonicky i osobně).

Jak službu poskytujeme

- **Průběh péče**

Na základě smlouvy a individuální domluvy nemocného, pečujících a pracovníků odlehčovací služby je poskytována odlehčovací služba (dále jen OS). Uživatel nebo rodina s pracovníci dohodnou průběh služby (individuální plán). Služba se poskytuje podle IP. Pokud



Diecézní
charita
Brno

Oblastní
charita
Jihlava



Bárka
Domácí hospic

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

jsou služby poskytovány nepravidelně, budou poskytovány po předchozí domluvě s pracovníci a dle aktuální kapacity poskytovatele. Pokud nastane situace, že uživatel zruší sjednanou službu, musí tak učinit nejpozději do 14 hod předchozího dne, jinak mu bude úkon účtován. Výjimkou je hospitalizace, v tom případě úkon účtován není.

Do domácnosti dochází pracovníci OS, aby pomáhali s péčí. Tito pracovníci jsou kvalifikovaní odborníci, kteří jsou profesně i osobnostně zralí pro práci s těžce nemocnými lidmi. Průběh služby je dokumentován a ve spolupráci s uživateli pravidelně hodnocen. Po domluvě lze měnit rozsah péče tak, aby co nejvíce vyhovoval potřebám uživatelů.

U imobilních uživatelů či v případě ohrožení zdraví uživatele je služba vykonávána dvěma pečovatelkami, přičemž péče druhé pečovatelky je poskytována zdarma.

Pokud uživatel nemůže otvírat dveře a zajistit vstup do domácnosti, domluví se poskytovatel s uživatelem na zapůjčení klíčů. Ty se předávají proti podpisu Souhlasu se zapůjčením klíče od bytu. Klíče jsou uloženy u poskytovatele v uzamykatelné skříňce nebo u pracovnice, která do domácnosti dochází. S uživatelem je domluveno, kdy je možné klíče použít a jak se bude pracovník ohlašovat při příchodu do domácnosti (zazvoní, a pak si odemkne). Po ukončení smlouvy je poskytovatel povinen neprodleně klíče vrátit.

Služba je evidována ve formuláři Záznam o průběhu péče u uživatele a v PC programu.

- **Individuální plán**

Individuální plán je vytvořen při podpisu smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude pomoc u uživatele zajišťovat. Vytváří se na základě očekávání, potřebnosti, schopností, dovedností, zdravotního stavu uživatele a možností poskytovatele. Je vypracováván ve spolupráci s pečujícím tak, aby pečující mohl využít čas k odpočinku. Je domluven konkrétní průběh služby, její četnost a rozsah. Tento individuální plán se může průběžně měnit a přehodnocovat podle potřeb uživatele.

- **Kontaktní osoby**

Každý uživatel uvede při sjednávání služby tzv. kontaktní osobu, které je odlehčovací služba oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Kontaktní osoba je:

- ihned informována, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá, a je s ní projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví;
- oprávněna převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl uživatel hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pracovníkovi služby nebo telefonicky v kanceláři OS možnou nepřítomnost.

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

V případě, že dojde k onemocnění většiny pracovníků služby, bude poskytování služby redukováno. O této změně bude uživatel informován osobně nebo telefonicky pracovníky služby. Pravidla poskytování služby se řídí platnými pravidly slušného chování, respektujícího přístupu z obou stran, platnými hygienickými předpisy a bezpečnosti práce tak, aby služba mohla být kvalitně a bezpečně poskytována.

Odborné praxe studentů

OS umožňuje odborné praxe studentům zdravotnických a sociálních oborů středních, vyšších odborných a vysokých škol. Studenti zde získávají poznatky pro budoucí uplatnění v oblasti poskytování zdravotnických a sociálních služeb.

Studenti navštěvují domácnost uživatele pouze v doprovodu pracovníka služby. Uživatel má právo rozhodnout, zda bude student provádět výkon služby či bude provádění přítomen jen jako pozorovatel. Uživatel má dále právo odmítnout přítomnost studenta při poskytování služby. Studenti jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY

Jak zrušit službu?

Trvale vypovědět službu můžete kdykoli, a to bez udání důvodu – žádáme Vás však, abyste nám o tom poslali písemné vyjádření.

Pokud chcete zrušit službu jednorázově, je třeba tak učinit nejpozději do 14 hod předchozího dne, jinak Vám bude úkon účtován. Výjimkou je hospitalizace, v tom případě úkon účtován není.

Jak vedeme dokumentaci?

Ve Vaší domácnosti necháme desky s dokumentací. Tato dokumentace je tu pro Vás, abyste zde měli informace, kontakty na nás a také různé podnětné materiály. Dokumentace je však majetkem OS – prosíme tedy, abyste ji neodnášeli a po ukončení služby nám ji navrátili.

Veškeré činnosti, které budeme u Vás vykonávat, zaznamenáváme do formuláře **Záznam o průběhu péče. Dokumentaci vedeme také v PC programu.**

V průběhu služby shromažďujeme osobní a citlivé údaje o užívatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování terénní odlehčovací služby. Listinná forma je uložena v uzamykatelné skřínce, elektronické údaje jsou chráněny proti zneužití. Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost

Jak zaplatit službu?

Službu lze zaplatit převodem na účet číslo **108383744/0300**, variabilní symbol **517 + osobní číslo uživatele**, nebo hotově – vyúčtování za provedenou odlehčovací službu Vám po předchozí domluvě přinese pověřený pracovník vždy na začátku následujícího měsíce, popřípadě lze fakturu uhradit v hotovosti v prostorách DH Bárka, Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava. Úhrada za služby je stanovena dle platné **Nabídky služeb a úhrady za služby**, která je v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.



Diecézní
charita
Brno

Oblastní
charita
Jihlava



Bárka
Domácí hospic

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

Kde je služba poskytována?

Služba je poskytována v místě Vašeho bydliště (nemusí být trvalým bydlištěm), popřípadě v prostorách DH Bárka (poradenství).

Na základě domluvy a sepsání protokolu **Souhlas se zapůjčením klíče**, mohou mít pracovní OS k dispozici klíč od Vašeho bytu. To pouze v případě, že je to nutné pro zajištění služby. Pracovníci se zavazují nakládat se svěřeným klíčem pouze pro účel poskytování OS. Klíč je uschován v uzamykatelné skříňce v kanceláři OS, pokud pominou důvody pro zapůjčení klíče, okamžitě jej vrátí.

Jak si můžete stěžovat?

Uživatelé odlehčovací služby (současní i bývalí) mají právo stěžovat si, jsou-li nespokojeni se službami či přístupem pracovníků. Dalšími osobami, které mohou podat stížnost, jsou: zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec uživatele, dále osoba blízká (pokud si uživatel nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav) nebo člen domácnosti, který je oprávněn k zastupování uživatele podle občanského zákoníku.

Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby.

- Bárka – Domácí hospic Jihlava, Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava, tel. 603 700 319, e-mail: barka@jihlava.charita.cz;
- Vedoucí DH Bárka – Bc. Markéta Brestovská, DiS., Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava, tel. 736 523 676, e-mail: marketa.brestovska@jihlava.charita.cz;
- Vedoucí Odlehčovací služby DH Bárka – Ludmila Kľofáčová, DiS., Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava, tel. 731 200 307, e-mail: ludmila.klofacova@jihlava.charita.cz;
- nebo do poštovní schránky služby v sídle DH Bárka, Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Stěžovatele informujeme o následujícím postupu:

- že stížnost je zaevidována;
- kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým uživatelem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval uživatelem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce v sídle DH Bárka, Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava.

Kam se mohu obrátit, když budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?

Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

- Ředitelku Oblastní charity Jihlava, Ing. Hanu Fexovou
 - o adresa: Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava
 - o tel. 567 563 639
 - o e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz;
- Ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Pavla Kolmačku
 - o adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - o e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz;
- Zřizovatele - Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul
 - o adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
 - o e-mail: brno@biskupstvi.cz;
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
 - o adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - o e-mail: posta@mpsv.cz

Zásady vyřizování stížnosti:

- Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů a stěžovatel bude písemně vyrozuměn.
- Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.
- Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Řešení anonymní stížnosti bude zveřejněno na nástěnce, která se nachází v sídle DH Bárka v přízemí.
- **Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.**

Práva uživatele

Uživatel má právo:

1. sám si rozhodnout jakou službu a v jakém rozsahu bude podle svých potřeb využívat a tento rozsah v případě potřeby změnit;
2. na vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníka, který respektuje jeho důstojnost;



Diecézní
charita
Brno

Oblastní
charita
Jihlava



Bárka
Domácí hospic

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

3. na respektování soukromí ve své domácnosti a na dodržování mlčenlivosti ze strany pracovníků, tj. na citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině;
4. na rovný přístup ke službě, který všem uživatelům garantuje poskytování služby ve stejné kvalitě;
5. na poskytnutí služby bez rozdílu, bez ohledu na jeho vyznání;
6. na informace o veškerých poskytovaných službách OS a o jejich cenách;
7. na bezplatné základní sociální poradenství, např. o možnostech využití sociálních příspěvků a jiných sociálních služeb;
8. na nahlédnutí do své dokumentace;
9. na vyúčtování a na potvrzení o zaplacení služeb;
10. být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase;
11. být informován, že návštěvu u něho vykoná jemu neznámý pracovník služby;
12. na vyjádření se k přítomnosti praktikantů při službě, přítomnost praktikanta může odmítnout;
13. podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě, a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere;
14. na ukončení poskytování služeb DH bez udání důvodu.

Povinnosti uživatele

1. dodržovat tato Pravidla služby;
2. při zahájení služby uvést nezbytné osobní údaje: jméno, příjmení, telefon, adresu a datum narození (v zájmu kvalitního poskytnutí služby je vhodné poskytnout i kontakt na blízkou osobu);
3. spolupracovat na hodnocení rozsahu a průběhu poskytování služby (individuálním plánem) a s klíčovým pracovníkem jej přehodnocovat;
4. informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (př. změna bydliště, telefonního čísla, oznámení plánované nepřítomnosti uživatele v době smluvené návštěvy);
5. umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby;
6. zajistit podmínky potřebné pro její výkon (např. zajistit potřebné kompenzační pomůcky doporučené pracovníkem služby);
7. pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, poskytnout pracovníkovi klíče za předem stanovených podmínek jejich použití;
8. hradit částku za poskytovanou službu v daném termínu;
9. oznámit poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci (např. covid, TBC, svrab, MRSA apod....);
10. po upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků;
11. chovat se k pracovníkům s respektem a v rámci běžných společenských norem (při možném nedorozumění hledat společně řešení a vyhýbat se možným konfliktům).



**Diecézní
charita
Brno**

**Oblastní
charita
Jihlava**



Bárka
Domácí hospic

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Mahenova 16, Jihlava 586 01, tel.: +420 603 700 319

Tento dokument je veřejný materiál služby, byl vypracován v souladu se Zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a je platný od 17. 06. 2025.