

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY LEDAX o.p.s.

### Podmínky poskytování služby

Terénní odlehčovací služba je poskytována na základě smlouvy o poskytování terénní odlehčovací služby uzavřené mezi klientem a poskytovatelem služby. Ve smlouvě je uveden rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb klienta a s ohledem na možnosti poskytovatele. O rozšíření nebo změny rozsahu služby může klient kdykoliv požádat pracovníka v sociálních službách nebo sociální pracovníci.

Při provádění úkonů se pracovníci střídají dle technických a personálních možností poskytovatele, nelze tedy garantovat, že úkon bude vykonávat tentýž pracovník.

Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon nasmlouvané péče. Pokud se pracovník cítí v rámci poskytování terénní odlehčovací služby ohrožený na zdraví (nebezpečné zvíře apod.), má právo odmítnout poskytnutí činnosti. Pokud není domácnost klienta vybavena vhodnými pomůckami pro poskytování služby (polohovací postel, zvedák atd.), pomůže je sociální pracovníce zajistit.

Je-li nutné k zajištění poskytování terénní odlehčovací služby zajistit klíče pro vstup pracovníka do domu nebo bytu klienta (např. když je klient upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí klient na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu klienta, předání klíčů je podepsáno klientem.

Pokud nastane situace, kdy pracovník nestihne přijít na provedení péče ke klientovi v domluvený čas např. z důvodu zdržení u jiného klienta, neprodleně informuje klienta a domluví s ním náhradní termín pro poskytnutí péče.

### Místo a čas poskytování služby

Služba může být poskytována od pondělí do neděle od 7:00 hod. do 15:30 hod. v místě domácnosti klienta a v rámci působnosti příslušného střediska, po dohodě s klientem a v případě možností poskytovatele i jinde.

Podrobné informace o provozu jednotlivých středisek jsou k dispozici na webových stránkách [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz) a u všech pracovníků terénní odlehčovací služby Ledax o.p.s.

### Přihlašování a odhlašování činností

Pokud klient potřebuje přihlásit nebo odhlásit úkon terénní odlehčovací služby, je třeba požadavek oznámit minimálně dva pracovní dny předem, v případě potřeby doprovodu, nebo dopravy vozidlem poskytovatele pět dní předem. V případě, že nedojde k odhlášení nasmlouvaného úkonu, pracovník se dostaví ke klientovi a klient úkon odmítne, bude klientovi naúčtovaný spotřebovaný čas a čas přípravy k úkonu. Výjimku tvoří vážné důvody, jako např. hospitalizace atd., kdy situaci posoudí sociální pracovník.

### Cena služeb, vyúčtování a způsob platby

Výše úhrad je stanovena platným Ceníkem základních a fakultativních činností terénní odlehčovací služby Ledax o.p.s, který je přílohou smlouvy. Činnosti jsou evidovány pomocí

čteček, nebo zápisem ve Výkazu úkonů, a to dle možností střediska. Jak písemně, tak elektronicky, se zaznamenává čas, který je třeba k zajištění úkonu a to na minuty.

Na začátku každého měsíce provede vedoucí střediska u každého klienta vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc. Forma platby je možná dle výběru klienta a jeho možností a to hotově, převodem z účtu či pomocí inkasa. V případě, že klient hradí poskytovanou službu v hotovosti, pracovník v domluveném termínu vybere od klienta příslušnou výši platby a jednu podepsanou stvrzenku. Klient si druhou stvrzenku ponechá.

Pokud klient nezaplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta. Pracovník při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace a případně lze společně s klientem dohodnout postupný způsob úhrady, např. formou splátkového kalendáře. Pokud ani poté klient nezaplatí, je mu na doručenkou zaslána Výzva k zaplacení pohledávky. Pokud klient neuhradí pohledávku ani po písemné výzvě, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.

### **Stížnosti**

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni klienti, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování terénní odlehčovací služby“, s jejím obsahem jsou klienti seznámeni během jednání se zájemcem, a je také k nahlédnutí a k dispozici na dostupném a viditelném místě každého střediska, na webových stránkách společnosti Ledax o.p.s. [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz) a u sociálního pracovníka nebo vedoucí střediska.

### **Řešení nouzových a havarijních situací**

V případě, kdy klient při sjednané návštěvě neotevírá a není možné se telefonicky spojit se samotným klientem, s kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník terénní odlehčovací služby kontaktuje vedoucí střediska. Vedoucí střediska (v jeho nepřítomnosti pak jakýkoliv pracovník) kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v zájmu klienta oznámit telefonicky či osobně pracovníkovi svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

## **Jednotlivé činnosti poskytované terénní odlehčovací služby**

Rozsah poskytovaných úkonů je dán platnou legislativou a metodikou poskytovatele, vždy je přihlíženo k aktuálnímu stavu klienta.

### **I. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI**

#### **POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU**

##### **1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Pracovník pomáhá klientovi při zajištění stravy a pitného režimu, jedná se o pomoc při podávání snídaně, dopolední i odpolední svačiny, oběda nebo večeře, vždy podle aktuálního stavu a potřeby klienta.

Pracovník pomáhá klientovi při konzumaci, nebo na klienta dohlíží.

Úkon zahrnuje ohřátí jídla či ochlazení (mikrovlnná trouba, sporák), nakrájení stravy na sousta, mixování stravy, podání jídla na stůl nebo k lůžku, nalití nápoje do sklenice nebo hrnku, podávání nápoje brčkem nebo lžičkou, pomoc s vlastní konzumací jídla, vkládání soust do úst.

Pracovníci terénní odlehčovací služby nepodávají stravu pomocí výživové sondy, v případě potřeby vám sociální pracovník předá kontakt na terénní zdravotní službu.

## **2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Úkon zahrnuje slovní instrukci nebo fyzickou pomoc nebo dopomoc klientovi s výběrem oblečení a obuvi, pomoc s vrstvením, se zapínáním, při obouvání, zouvání obuvi, zavazování obuvi, při výměně inkontinentních pomůcek (vločky, pleny, plenkové kalhotky), při nasazování a upínání protéz, kýlních pásů, elastických punčoch, ortéz, popř. jiných kompenzačních pomůcek.

## **3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru i vnějším prostoru**

Pracovník poskytuje pomoc při doprovodu klienta po bytě nebo po domě, příp. v cizím prostředí, i s využitím kompenzačních pomůcek.

## **4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

U částečně mobilního klienta se jedná o pomoc při zvedání klienta z lůžka (vozíku) a přistavení vozíku, přidržení při přesedání klienta na vozík, pomoc při přesunu klienta na toaletní křeslo a zpět.

U imobilního klienta je pomoc prováděna za pomoci zvedáku nebo za přítomnosti druhé osoby (rodina, druhý pracovník). Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovník jej může odmítnout.

## **POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU**

### **1. Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Úkon může zahrnovat ranní hygienu, umývání v koupelně nebo na lůžku, péči o vlasy, chrup, pokožku a nehty, holení klienta, koupel ve vaně nebo sprchování v domácnosti klienta, převlékání lůžka, nebo koupel ve středisku osobní hygieny po přivezení klienta.

Úkon zahrnuje přípravu pomůcek a prostředí, samotný úkon, a úklid prostředí a pomůcek po provedené hygieně. Pracovník může odmítnout používat spotřebiče (fén, holicí strojek apod.), pokud jsou poškozené a byl by ohrožen jeho život.

### **2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Jedná se o umytí, vysušení a učešání vlasů za použití klientova hřebenu a fénu. Pracovnice má právo odmítnout použít fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život či zdraví. Učešání vlasů lze provádět i bez celkové koupele. Dále úkon zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů na ruku. Klient musí mít vlastní pomůcky k úpravě nehtů, které odpovídají hygienickým podmínkám k tomuto úkonu. Do tohoto úkonu nespadá náročné zpracování nehtů, zastříhávání bolestivých, zarudlých míst, odstraňování kůžičky, nehty nejsou upravovány také v případě špatného stavu nehtů nebo nehtových lůžek. V případě, že klient vyžaduje pedikúru, pracovnice mu může pomoci úkonem zajistit.

### **3. Pomoc při použití WC**

Úkon zahrnuje pomoc klientovi s přesunem na WC, pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění inkontinentní pomůcky a její vhození do obalu na inkontinentní pomůcku, přidržení klienta při usedání na WC, pomoc klientovi při vstávání z WC, po vykonané potřebě očistu toaletním papírem/vlhčenými ubrousky, případně omytí, ošetření pokožky krémem nebo ochranou mastí, vložení pleny/vločky nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení spodního prádla a kalhot, při použití toaletního křesla vynesení a dezinfekce nádoby.

## **POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY**

### **1. Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování**

Na základě žádosti klienta pomůže pracovník zajistit adekvátní stravu, např. donesením z restaurace apod.

### **2. Pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby**

Úkon zahrnuje asistenci klientovi, který si sám dle svých schopností a možností připravuje jídlo a pití, přípravu nebo podání pomůcek, nachystání či podání suroviny na přípravu stravy, nápoje, pomoc při činnostech, které klient sám nezvládá, kontrolu spotřebičů po ukončení úkonu, příprava stolování, servírování jídla na talíř, úklid nádobí ze stolu.

## **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

### **1. Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**

Doprovod může být sjednán na základě předchozí dohody s ohledem na časové a provozní možnosti pracovníků poskytovatele.

Úkon zahrnuje doprovod klienta k lékaři, na úřad - pracovník čeká na klienta po celou dobu, než bude klient vyšetřen či než si vyřídí potřebné záležitosti a následně ho doprovází zpět (v případě potřeby a na základě dohody mezi pracovníkem a klientem lze tento úkon dohodnout i jinak), doprovod klienta až do ordinace lékaře, či do kanceláře na úřadě, pokud je to v zájmu klienta a pokud si to klient přeje; pracovník v tomto případě pomáhá klientovi s vyřizováním potřebných záležitostí, sleduje poskytované informace, rady a pokyny sdělované lékařem či úředníkem a následně je klientovi nápomocen, dále doprovod dítěte do školy či školského zařízení a zpět, doprovod klienta na procházce, doprovod klienta na kulturní akce (kino, divadlo, výstava, koncert, apod.), doprovod klienta na nákup, hřbitov apod. Klientovi je účtován čas od začátku kontaktu pracovníka s klientem, do jeho konce.

### **2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob**

Úkon obsahuje psychickou podporu při obnovování kontaktu s rodinou a činnosti vedoucí k odstranění společenské izolace klienta formou vytváření příležitostí pro začlenění klienta a také nácvik chování, které začlenění klienta podporuje. Pracovník může klientovi předkládat nabídku kulturních a volnočasových aktivit, které vyhledá. Pokud má klient zájem, zjistí pracovník podrobné informace a zprostředkuje kontakt. Jestliže klientovi brání jeho problémy sociálnímu začlenění (např. uzavřenost, nejistota z nového prostředí), pracovník mu nabídne psychickou podporu ve formě doprovodu. Rovněž může zprostředkovat odbornou poradenskou pomoc z oblasti mezilidských vztahů nebo rozvoje osobnosti apod. (např. rodinné poradny, poradny pro mezilidské vztahy), které by klientovi napomohly v překonání jeho specifických omezení, ale také by mohly pomoci upevnit jeho rodinné vazby, má-li klient tuto potřebu.

Součástí úkonu je také poskytování psychické podpory v domácím prostředí, která zabraňuje sociální izolaci klienta. Pracovník v těchto případech vystupuje jako zástupce společnosti, se kterým klient navazuje kontakt.

## **SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

**Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob**

Úkon obsahuje psychickou podporu při obnovování kontaktu s rodinou a činnosti vedoucí k odstranění společenské izolace klienta, a to formou vytváření příležitostí pro začlenění klienta a také nácvik chování, které začlenění klienta podporuje. Pracovník může klientovi předkládat nabídku kulturních a volnočasových aktivit, pracovník mu nabídne psychickou podporu ve formě doprovodu, může zprostředkovat odbornou poradenskou pomoc z oblasti mezilidských vztahů nebo rozvoje osobnosti (např. rodinné poradny, poradny pro mezilidské vztahy) atd. Součástí úkonu je také poskytování psychické podpory v domácím prostředí, která zabraňuje sociální izolaci klienta. Pracovník v těchto případech vystupuje jako zástupce společnosti, se kterým klient navazuje kontakt.

## **POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

### **1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Úkon zahrnuje základní pomoc v sociální oblasti, pomoc při zprostředkování sociálních a jiných služeb a pomoc při vyřizování sociálních dávek, zprostředkování služeb právního poradce apod.

### **2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Úkon zahrnuje pomoc při komunikaci, zprostředkování služeb, vyřizování záležitostí za přítomnosti klienta, pomoc s administrativou, přetlumočení informací klientovi srozumitelnou formou, předání potřebných informací druhým osobám na žádost klienta. Pracovník klientovi pomáhá s vyřizováním běžných záležitostí, jako je jednání u lékaře, s úřady, na poště apod.

## **VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

### **1. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností**

Úkon obsahuje různé typy činností zaměřené na rozvoj hrubé a jemné motoriky a motoriky mluvidel. V oblasti psychických schopností a dovedností je úkon zaměřen na trénink paměti, představitosti, tvořivosti, návyků, ale také na získávání vědomostí. V oblasti sociálních dovedností se pracovník zaměřuje na zvládnutí příslušné sociální role (matka, otec, žák, zaměstnanec, kamarád...), komunikaci, schopnost sebeprosazení, jednání s lidmi, ale také schopnost empatie a naslouchání druhým lidem, atd. Popis úkonu: úkon zahrnuje podporu v oblasti údržby domácnosti (např. úklid, údržbu osobního a ložního prádla, údržbu domácích spotřebičů, údržbu speciálních pomůcek (invalidní vozík, katetr, sonda), topení).

Pracovník vykonává pouze ty činnosti, na kterých se podílí společně s klientem a které mají výchovný, vzdělávací či aktivizační smysl. Pracovník postupuje vždy individuálně, s ohledem na možnosti a schopnosti klienta, vede klienta k samostatnosti a soběstačnosti.

Pracovník klienta aktivně zapojuje do těch činností, které klient může vykonávat. Nachystá mu tedy potřebné čisticí prostředky a předměty k úklidu či údržbě na dosah a činnosti tak vykonávají společně. Pracovník nevykonává činnosti sám.

## 2. Podpora při zajištění chodu domácnosti

Podpora při zajištění chodu domácnosti v oblasti úklidu může zahrnovat mytí a úklid nádobí, luxování a umývání podlah, péči o květiny, úklid osobních věcí, úklid koupelny a kuchyně (umývání špinavých ploch, sporáku, mytí WC, umyvadel, sprchového koutu, vany, vynášení odpadků), údržbu nábytku (utírání prachu, luxování čalouněného nábytku), mytí a vyleštění oken ze stoje na podlaze, umytí parapetů, svěšení a opětovné pověšení záclon a závěsů. Nejedná se o úklid po stavebních pracích, malování bytu apod. Dále úkon zahrnuje údržbu prádla (praní, žehlení atd.), údržbu domácích spotřebičů (úklid ledničky a mrazáku), vyvaření rychlovarné konvice od vodního kamene. Pokud pracovník zjistí závadu, která by mohla ohrozit zdraví a život klienta, neprodleně mu ji nahlásí a provede zápis do dokumentace klienta, odstranění závady je pak ponecháno na zodpovědnosti klienta. Pracovník však může odmítnout použít domácí spotřebič, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen jeho život, nebo zdraví. Podpora při zajištění chodu domácnosti může také zahrnovat očištění např. invalidního vozíku. Pracovník na žádost klienta a ve spolupráci s ním provede zběžnou kontrolu funkčnosti pomůcky. Podpora se týká i topení, tj. regulaci teploty přímo na radiátorech a nastavování časů topení na přístrojích spojených s plynovým topením. Podpora při zajištění chodu domácnosti v oblasti topení může zahrnovat vynesení a úklid popela, zatopení, donášku topiva z místa jeho uložení. Úkon nezahrnuje sekání dřeva, skládání uhlí, ani údržbu a kontrolu plynových kotlů. Na údržbu a kontrolu plynových kotlů může pracovník po dohodě s klientem zprostředkovat odborného pracovníka.

### V rámci poskytování služby klient:

- bude jednat s pracovníky terénní odlehčovací služby v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti,
- bude informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví,
- nahlásí co nejdříve změny ohledně své osoby (např. přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost),
- bude včas platit úhradu za úkony terénní odlehčovací služby dle aktuálního Ceníku základních a fakultativních činností terénní odlehčovací služby Ledax o.p.s.

### V rámci poskytování služby pracovník:

- zachovává mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce,
- jedná s klientem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí,
- při poskytování terénní odlehčovací služby chrání soukromí klienta, vytváří vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti,
- dodržuje dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s klientem.

Dne 25. 3. 2022 schválila Ing. Eliška Hájková, ředitelka společnosti Ledax o.p.s.