



Poslání odlehčovacích služeb

Posláním terénních odlehčovacích služeb je umožnit prostor pro odpočinek a vyřízení potřebných záležitostí lidem, kteří pečují o svého blízkého s vysokou mírou závislosti na pomoci druhé osoby. To naplňujeme přímým zastoupením pečující osoby a poskytováním potřebné míry podpory a péče uživateli služby. Služba je přizpůsobena individuálním potřebám uživatele, je poskytována v jeho přirozeném prostředí.

Cíle odlehčovacích služeb:

- Uživatel má zajištěn důstojný a klidný pobyt v domácím prostředí v okamžiku nepřítomnosti pečující osoby.
- Uživatel v případě nepřítomnosti pečujícího má zabezpečeny všechny úkony péče o vlastní osobu.
- Uživatel je v sociálním kontaktu, má možnost rozhodovat a podílet se na průběhu služby.
- Pečující, který má dostatek sil pečovat o uživatele, je odpočínutý.
- Pečující, který má vyřízené své osobní i administrativní záležitosti.
- Pečující, u něhož dochází k prevenci syndromu vyhoření a stavům vyčerpání z dlouhodobé péče o blízkého člověka (je mu poskytována psychická i praktická podpora v péči o blízkého člověka).
- Uživatel má zajištěn důstojný a klidný pobyt v domácím prostředí v okamžiku nepřítomnosti pečující osoby.

Cílová skupina

- senioři
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením

Věková struktura

- mladí dospělí 19 – 26 let
- dospělí 27 – 64 let
- mladší senioři 65 – 80 let
- starší senioři nad 80 let

Služba je poskytována ve věkové kategorii 1 - 18 let pouze pacientům domácí hospicové péče poskytované Domácím hospicem Vysočina, o.p.s.

Zásady poskytování odlehčovacích služeb

- individualizace potřeb uživatele (podpora a nezbytná míra péče)
- zásada diskrétnosti a mlčenlivosti, ochrana osobních údajů

- podpora samostatnosti a soběstačnosti uživatele
- flexibilita poskytovaných služeb dle požadavků uživatele
- respektování přání uživatele
- rovné podmínky pro všechny uživatele
- komplexní péče o uživatele (bio – psycho – sociální péče s ohledem na veškeré potřeby uživatele z toho vycházející; v souvislosti s respektováním a upevňováním přirozených sociálních vazeb)
- bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb

Jednání se zájemcem o službu

Při prvním kontaktu zájemce získává informace o možnostech poskytování sociální služby. Sociální pracovník sděluje, co sociální služba nabízí a jaké jsou její cíle. První kontakt může být telefonický nebo osobní. Následuje zjištění cílů zájemce a mapování jeho situace. Pokud služba splňuje očekávání zájemce a pokud zájemce splňuje kritéria služby, je se zájemcem vyplněna **Žádost o poskytnutí odlehčovacích služeb**. Po té následuje sociální šetření v přirozeném prostředí zájemce, kde sociální pracovníce během rozhovoru ověří skutečnosti uvedené v žádosti a zjistí další informace, které vedou lepšímu poznání možnosti, schopností a potřeb zájemce a tím přispívají k jasnějšímu stanovení cíle služby. Pokud není naplněna kapacita služby, je se zájemce uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby. Smlouvy upravuje rozsah, místo a čas poskytování služby, způsob a výši úhrady, výpovědní důvody a lhůty, dobu platnosti smlouvy aj. Nedílnou součástí poskytování služby je vytvoření, aktualizace a pravidelné vyhodnocování individuálního plánu uživatele. Je kladen důraz na osobní cíle, možnosti, přání a potřeby uživatele služby.

Popis služby

Způsoby poskytování odlehčovacích služeb:

- Odlehčovací služby jsou poskytovány v domácím prostředí uživatele (terénně).
- Jsou poskytovány v souladu s individuálním plánem a na základě individuálních potřeb.

Základní činnosti v rámci odlehčovací služby:

I) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- a. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- b. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- b. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- d. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

II) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- a. pomoc při úkonech osobní hygieny
- b. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- c. pomoc při použití WC

III) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- a. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby

IV) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a. doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce

poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
b. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

V) sociálně terapeutické činnosti:

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

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

a. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
b. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

VII) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

a. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
b. podpora při zajištění chodu domácnosti.

Klientům odlehčovacích služeb můžeme poskytnout fakultativní služby:

- Umývání v koupacím lůžku
- Převoz a doprovod klienta vozem Domácího hospice Vysočina

Způsob podávání a vyřizování stížností

- Stížnost může klient podat ústně, písemně, telefonicky – resp. jakýmkoli pro něj vhodným způsobem – pracovník, který stížnost přijal je povinen o tomto učinit záznam, pověřený pracovník stížnost prošetří a vydá opatření.
- Ústně: kterémukoli pracovníkovi Domácího hospice Vysočina
- Písemně: Domácí hospic Vysočina, Vratislavovo nám. 115, 592 31 Nové Město na Moravě
- Elektronicky: info@hospicvysočina.cz
- Písemný podnět, ocenění nebo stížnost je možné vhodit do Schránky na Podněty, ocenění a stížnosti, která je viditelně označená a umístěná v chodbě před dveřmi Domácího hospice Vysočina.
- Uživatel služby může využít možnosti podání stížnosti prostřednictvím jiné osoby nebo anonymně (odpověď je pak vyvěšena na informační nástěnce).
- Maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 28 dní.
- Jakékoli vyjádření klienta na kvalitu sociální služby je bráno jako prostředek ke zvyšování kvality sociální služby.
- Klient má dále právo si stěžovat přímo u některého z nadřízených či nezávislých orgánů:
 1. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2,
 2. Krajský úřad Kraje Vysočina, Odbor sociálních věcí, Žižkova 57, Jihlava; tel.: 564 602 111,
 3. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00; podatelna@ochrance.cz
 4. Občanská poradna Jihlava, Žižkova 13, 586 01, Jihlava, opj@volny.cz
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti mohou uživatelé kontaktovat výše uvedené instituce.

Komu odlehčovací služby určeny nejsou

Osobám, které nejsou závislé na pomoci jiné osoby, resp. osobám, o které druhá osoba nepečuje (odlehčovací služby nenahrazují jiné typy sociálních služeb (př. pečovatelské služba) – tzn. neposkytují se tam, kde uživatel vyžaduje pouze jednorázový úkon (př. hygiena, nákup), který nevede k odlehčení pečujícího.

Nelze poskytnout služby zájemci, který:

- Žádá o službu, kterou neposkytujeme.
- Žádá v době plné kapacity služby.
- Nesplňuje okruh osob, kterým je služba určena.
- Trpí chronickou infekční nemocí, která by vážně ohrozila zdraví pracovníků Domácího hospice Vysočina.
- Trpí duševním onemocněním, jehož projevy mohou ohrozit bezpečnost pracovníků.
- Jeho zdravotní stav vyžaduje akutní zdravotní péči.