NEJSTE SAMI
MOBILNÍ HOSPIC

Název	**Pravidla pro poskytování odlehčovací služby Nejste sami – mobilní hospic, z. ú.**
Číslo	**P-OS-1**
Verze č.:	4
Platnost od:	2.1.2024
Účinnost od:	4.12.2025
Aktualizace dne	4.12.2025

Vypracoval: **Mgr. Nicola Stella** sociální pracovnice	Schválil: **Mgr. Vladimíra Foukalová** statutární zástupce organizace

OBSAH

1. Obecné informace 3
2. Poskytování odlehčovací služby 3
3. Personální zajištění a kontaktní údaje 4
4. Vykazování péče a její plánování, vyúčtování úhrad 4
5. Práva klienta/pečující osoby 4
6. Povinnosti klienta/pečující osoby 4
7. Práva poskytovatele 5
8. Povinnosti poskytovatele 5
9. Revize dokumentu 6

1. Obecné informace

1.1. Posláním **odlehčovací služby je zastoupit pečující osobu po dobu nezbytně nutnou a umožnit tak, aby tento čas využila rodina k odpočinku, regeneraci, popřípadě vyřízení svých osobních záležitostí**.

1.2. Zaměřujeme se na **dospělé i dětské pacienty mobilního hospice Nejste sami, z. ú**. **Služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí klienta na území Olomouckého kraje** (dojezdová vzdálenost 40 Km od Olomouce).

1.3. Služba **odlehčovací služby je zpoplatněna v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb**., kdy do **ceny za poskytovanou službu se započítává i doprava do místa Vašeho bydliště** (viz. aktuální ceník služby).

1.4. **Maximální poskytnutá péče odlehčovací služby u klienta je 1x denně. Zajišťujeme péči pouze v pracovních dnech od 7:00 do 15:30 hodin, maximální počet hodin v týdnu se řídí aktuální kapacitou.**

1.5. Odlehčovací služby Vám poskytují **školení pracovníci v sociálních službách (asistenti), nikoli zdravotničtí pracovníci.** Tito asistenti **neposkytují zdravotnickou péči** (aplikace injekcí, infuzí, cévkování, převazy ran, ošetřování dekubitů atd.)

2. Poskytování odlehčovací služby

2.1. **Zrušení návštěvy asistenta je možné 1 den před plánovanou návštěvou**.
Dojde-li ke zrušení návštěvy později, bude Vám započítána tato návštěva do úhrady (výjimkou je náhlé zhoršení zdravotního stavu se bere jako předem ohlášené zrušení v termínu).

2.2. **Z provozních důvodů může dojít ke změně asistenta, který tuto službu poskytuje**. Všichni naši asistenti mají odpovídající vzdělání a vykonávají požadované činnosti na srovnatelné profesionální úrovni.

2.3. **Každý klient je povinen uvést alespoň jednu kontaktní (pečující) osobu. Asistenti jsou oprávněni této osobě poskytovat základní informace vztahující se k průběhu poskytované služby.** S těmito osobami je **za přítomnosti klienta a s jeho kooperací** projednán další postup, či změny souvisejí s poskytováním péče.

2.4. **Pečující osoba se zavazuje zajistit vstup do domu, který je při poskytování služby důležitý**. Pokud pečující nemůže tento vstup zajistit, mohou se **dohodnout obě strany na předání klíčů od bytu/domu.** Ty jsou zhotoveny na náklady klienta a uloženy v trezoru v kanceláři sociálních pracovnic. **Předání klíčů je uvedeno na speciálním tiskopise (Předávací protokol),** který je vypracován ve dvou vyhotoveních. Podpisem obě strany stvrzují předání a převzetí. Tento tiskopis je uložen u klienta a také ve složce klienta u sociální pracovnice. Při ukončení péče probíhá předání klíčů stejně.

3. Personální zajištění a kontaktní údaje

Název poskytovatele: Nejste sami – mobilní hospic, z.ú. – odlehčovací služba **Adresa:** Týnecká 828/18, 779 00 Olomouc **IČO:** 048 71 243	
Mgr. Vladimíra Foukalová statutární zástupce organizace	**+420 703 134 603, reditel@nejstesami.eu**
Mgr. Nicola Stella sociální pracovnice	**+420 702 175 599, socialni@nejstesami.eu**

4. Vykazování péče a její plánování, vyúčtování úhrad

4.1. Péče **je vykazována na základě uzavřené Smlouvy**. **Vyúčtování je realizováno na základě tzv. úkonů péče**, kdy pracovník v sociálních službách vykonávající úkony u klienta pomocí elektronického systému a aplikace, spustí čas při příchodu a následně po vykonání návštěvy při odchodu. Na základě reálného času stráveného asistentem u klienta je poté do 10. dne následujícího měsíce **vystaveno Vyúčtování úhrad odlehčovací služby za příslušný měsíc**. Vyúčtování je dle dohody zasláno elektronicky nebo předáno osobně.

4.2. Úhradu za vyúčtování je pečující povinen uhradit do data splatnosti uvedeného ve vyúčtování.

4.3. **V případě, že pečující 3 měsíce po sobě jdoucí neuhradí péči za poskytnuté úkony i přes předchozí výzvy, je toto důvod k ukončení Smlouvy o poskytování péče.**

4.4. Průběh poskytované služby **je plánován spolu s týmem ve složení asistenti přímé péče a sociální pracovnice,** a to na základě sepsaného **individuálního plánu**. V případě změn proběhlých během péče jsou tyto situace rovněž zaznamenány do individuálního plánu.

4.5. Zodpovědnost za průběh péče **mají asistenti a jejich koordinující sociální pracovník**. Při přijetí do služby je klient seznámen se svým pověřeným (klíčovým) pracovníkem.

5. Práva klienta/pečující osoby

5.1. Poskytování sociální služby v souladem se Smlouvou o poskytování sociální služby - **podávání podnětů a stížností na poskytování sociální služby a její kvalitu**; **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 třetí osobě (například rodinnému příslušníkovi nebo správním orgánům – případně souhlas s jejich sdělením; **individuální přístup, diskrétnost, rovnocenný přístup**; **respekt** ke **své osobě** atd.

6. Povinnosti klienta/pečující osoby

6.1. Chovat se k zaměstnancům poskytovatele způsobem, který **nesnižuje jejich důstojnost nebo je neohrožuje na životě či zdraví,** např. Nebýt na zaměstnance agresivní, komunikovat slušně a nepoužívat vulgarismy,

6.2. Nebýt pod vlivem **omamných látek (s výjimkou medikace klienta)**

6.3. **Nebýt pod vlivem alkoholu**,

6.4. **Umožnit zaměstnancům vstup do bytu/domu za účelem poskytnutí smluvené péče,**

6.5. **Vytvořit prostředí vhodné a bezpečné pro poskytnutí smluvené péče (např. umožnit přístup ke klientovi vhodným způsobem, zajistit vhodné podmínky, v případě přítomnosti zvířete zajistit, aby nenarušovalo jak bezpečnost přítomných zaměstnanců, tak průběh péče – např. jeho uzavřením do jiné místnosti nebo jiným zajištěním nepřítomnosti zvířete). V případě, že odlehčovací služba má klíč od klienta (na základě Předávacího protokolu), zajistit nepřítomnost zvířete způsobem zvoleným pečující osobou a to tak, aby zvíře nepřišlo do kontaktu se zaměstnancem.**

6.6. Pečující osoba je **vždy dostupná pro domluvu s pracovníky odlehčovací služby a řešení akutních situací** (telefonicky, či osobně dle sjednaných plánovaných návštěv a dle domluvy),

6.7. S pečující osobou jsou konzultovány změny způsobu poskytování sociální služby.

6.8. **Klient/pečující sděluje při elektronické formě vyúčtování svoji e-mailovou adresu. K tomuto účelu se zavazuje uvolnit dostatečnou kapacitu své emailové schránky pro přijetí vyúčtování v elektronické podobě.**

6.9. **V rámci e-mailové komunikace je klient/pečující povinen pravidelně kontrolovat email v rámci důležitých sdělení, které se týkají odlehčovací služby a poskytované péče.**

6.10. Dodržovat ustanovení smlouvy.

7. Práva poskytovatele

7.1. Vyžadovat **důstojné chování klientů a rodinných příslušníků vůči pracovníkům odlehčovací služby a tímto respektovat soukromí** a **pracovní dobu zaměstnanců** služby,

7.2. **Odmítnout provést úkon v případě**, že by mohlo dojít **ke snížení důstojnosti klienta**, **ohrožení na zdraví, životě či bezpečí klienta**.

7.3. **Odmítnout vstup do prostředí, které není bezpečné (např. přítomnost psa či jiného zvířete volně a bez přítomnosti pečující osoby).**

7.4. Zrušit návštěvu **asistenta 1 den předem** (ve výjimečných případech např. nemoc, či jiné závažnější případy v tentýž den).

7.5. **Zrušit poskytování služby v případě, že nebude Klient souhlasit se změnou ustanovení Smlouvy pomocí platného dodatku** (klient odmítne podepsat dodatek ke Smlouvě).

7.6. **Zrušit poskytování služby v případě neuhrazení služby 3 po sobě jdoucí měsíce.**

8. Povinnosti poskytovatele

8.1. Poskytovat službu v souladu se **zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách** a dle **vyhlášky č. 505/2006 Sb**., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dále dle **zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník**, s **Etickým kodexem sociálních pracovníků**, **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů** a dalších souvisejících norem a právních předpisů České republiky.

8.2. Dodržovat ustanovení smlouvy.

9. Revize dokumentu

Revize dne	Změna ANO/NE	Datum účinnosti	Podpis
4.12.2025	ANO	4.12.2025	