Statutární město Ostrava
Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz
rada městského obvodu

Směrnice

SME 2023 - 07

Poskytování odlehčovací služby

Účinnost: od 1. 6. 2023

OSTRAVA!!!
MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ

Vydala:

Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
usnesením č. 0631/RMOb2226/14/23
dne 29. 5. 2023
s účinností od 1. 6. 2023
za vydavatele Mgr. Alena Pataky, místostarostka _____

Směrnice zrušuje:

SME 2018 - 06 Poskytování odlehčovací služby

Zpracovatel:

Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí odboru sociálních věcí _____

Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb _____

Závazné pro:

zaměstnance zařazené do Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, odboru sociálních věcí – oddělení sociálních služeb, zajišťující odlehčovací službu

Obsah: **str.**

Článek 1 Poslání a cíl odlehčovací služby 7
Článek 2 Cílová skupina 7
Článek 3 Principy 7
Článek 4 Způsoby informování 8
Článek 5 Stanovení cílů spolupráce klienta 8
Článek 6 Odmítnutí zájemce o odlehčovací službu 9
Článek 7 Předsudky a negativní hodnocení 9
Článek 8 Výše úhrad za úkony odlehčovací služby 10
Článek 9 Závěrečná ustanovení 11

Vymezení pojmů

asertivní jednání
vstřícné jednání, jehož cílem je pochopit druhého, porozumět jeho názorům, postojům, potřebám a respektovat je, zároveň však uchovat respekt k sobě samotnému

cíl
to, čeho chceme poskytováním odlehčovací služby dosáhnout

cíl spolupráce
cíl, který si stanoví klient společně s klíčovým pracovníkem a kterého chce dosáhnout pomocí odlehčovací služby

částečně mobilní klient
klient částečně pohyblivý, schopný přemístění

dlouhodobý cíl
cíl, který si stanoví poskytovatel na období několika let a který umožní měřit celkovou efektivitu služby

flexibilita
pružnost ve schopnosti přizpůsobovat své chování různým situacím

imobilní klient
nepohyblivý klient

individuální plán klienta
plán, který obsahuje jednotlivé osobní cíle spolupráce klienta, naplánované kroky k jejich naplnění, aktualizaci a revizi

infantilismus
dětské chování

klíčový pracovník
pracovník, který se aktivně podílí na procesu individuálního plánování s klientem – důvěrník

klient
osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou smlouvu o poskytování odlehčovací služby

krajský úřad
Krajský úřad Moravskoslezského kraje

městský obvod
městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz

mobilní klient
pohyblivý klient

nepříznivá sociální situace
situace, kdy osoba v důsledku nepříznivého zdravotního stavu nebo věku potřebuje pomoc jiné osoby

opatrovník
osoba ustanovená soudem k jednání za osobu omezenou ve svéprávnosti

osoba omezená ve svéprávnosti
osoba, která na základě rozhodnutí soudu není schopna sama jednat a rozhodovat se v situacích, které zakládají právní vztah

osobní spis
spis obsahující veškeré dokumenty o klientovi potřebné k poskytování odlehčovací služby

poskytovatel
statutární město Ostrava, městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz

poslání
definování toho, proč poskytovatel poskytuje odlehčovací službu, čeho chce dosáhnout a zda naplňuje základní podstatu sociálních služeb „umožnit běžný způsob života“

pracovníci odlehčovací služby
sociální pracovnice, pracovníci přímé obslužné péče a referent sociálních služeb – zaměstnanci statutárního města Ostrava zařazení do Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, oddělení sociálních služeb, zajišťující odlehčovací službu

rada
Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz

sociální komise
poradní a iniciativní orgán Rady městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz

sociální pracovnice
sociální pracovnice oddělení sociálních služeb s řídícími kompetencemi vůči pracovníkům v sociálních službách

sociální začleňování
proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením mohou dosáhnout příležitostí a možností plně se zapojit do běžného života

supervize
proces sloužící k pravidelné korekci profesionálního chování pracovníků odlehčovací služby

standardy
soubor kriterií, jejichž prostřednictvím je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb

stigmatizace
automatické nálepkování osob

vedoucí odboru
vedoucí odboru sociálních věcí

vedoucí oddělení
vedoucí oddělení sociálních služeb

veřejný závazek
základní prohlášení poskytovatele, kterým se veřejnosti zavazuje k poskytování služby v určité konkrétně vymezené podobě (poslání a cíl služby, okruh osob a základní principy)

zájemce
osoba, která má zájem o uzavření smlouvy o poskytování odlehčovací služby

žadatel
osoba, která žádá o uzavření smlouvy o poskytování odlehčovací služby s městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz

Článek 1

Poslání

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou pobytové odlehčovací služby poskytnout potřebnou pomoc osobám, jejichž péči po přechodnou dobu nemohou zabezpečit členové rodiny nebo jiné fyzické osoby. Městský obvod poskytuje odlehčovací službu v rozsahu svých možností definovaných v „Nabídce poskytovaných úkonů odlehčovací služby“ tak, aby služba byla poskytována dle individuálních potřeb osob, v jejich zájmu a v náležité kvalitě a aby rozvíjením samostatnosti osob posilovala jejich sociální začleňování.

Cíl

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při poskytování odlehčovací služby je:

- Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek.
- Poskytnout pomoc na přechodnou dobu.
- Umožnit klientovi opět se vrátit do svého přirozeného sociálního prostředí.
- Podporovat klienta s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti.

Článek 2

Cílová skupina

1. Odlehčovací služba je určena osobám, které

- mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí

a

- spadají do věkové struktury:
  dospělí od 27 do 64 let
  mladší senioři od 65 do 80 let
  starší senioři nad 80 let

Článek 3

Principy

- Rovný přístup ke klientům
- Důraz na svobodu volby klienta
- Ochrana práv a osobních svobod klientů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb klientů
- Flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit
- Podpora aktivního přístupu a rozvoje samostatnosti
- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- Posilování sociálního začleňování
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné vzdělávání a supervize pracovníků odlehčovací služby

Článek 4

Způsoby informování

1. Veřejný závazek městského obvodu k poskytování odlehčovací služby je zveřejněn na internetových stránkách www.moap.cz, v oddíle „Občan/Sociální služby /odlehčovací služba“.
2. Pro zájemce, kteří preferují odlišný způsob získávání informací, jsou k dispozici propagační materiály informující mj. o kontaktech na pracovníky odboru sociálních věcí, oddělení sociálních služeb, kteří jsou připraveni zodpovědět veškeré ústní i telefonické dotazy o službě a předat potřebné tištěné formuláře a informace.
3. Jednání se zájemcem o službu vede sociální pracovník, který poskytuje informace zájemcům vždy srozumitelně s ohledem na možnosti a schopnosti zájemců jednat. Postupuje přitom způsobem, který důsledně respektuje práva zájemce formulovat vlastními slovy, jakou si přeje pomoc a jak má tato pomoc vypadat. Postup musí zajistit, že každý zájemce bude schopen rozpoznat, co je a co není pro něho dobré.
4. Sociální pracovník má při informování zájemce k dispozici a používá písemné podklady (nabídku poskytovaných úkonů odlehčovací služby, sazebník úhrad, smlouvu, pravidla poskytování služby, popř. letáčky o službě), které přispívají k větší názornosti při výkladu.
5. Jednání se mohou zúčastnit další osoby dle přání zájemce, např. rodinní příslušníci, osoby blízké atd.
6. Jednání se nemohou zúčastnit osoby, které zájemce vyloučí**.**
7. Je-li zájemce omezen ve svéprávnosti, jedná s ním sociální pracovník za přítomnosti jeho opatrovníka.
8. Je-li výsledkem jednání dohoda o tom, že služba bude poskytována, je podmínkou zahájení poskytování služby uzavření písemné smlouvy.

Článek 5

Stanovení cílů spolupráce klienta

1. Klient si stanovuje cíle spolupráce, které by měl za pomoci odlehčovací služby splnit. Cíle spolupráce jsou součástí individuálního plánu klienta, na základě, kterého je klientovi poskytována odlehčovací služba.
2. Individuální plánování realizuje s každým klientem jeho klíčový pracovník.
3. Další komunikaci s klientem při průběžném vyhodnocování plánu a jeho aktualizaci realizuje jeho klíčový pracovník.
4. Klíčovými pracovníky klientů jsou dvě z pečovatelek, které u klientů provádějí úkony odlehčovací služby.
5. Cílem spolupráce je to, čeho může klient dosáhnout právě využíváním sociální služby. Správně formulovaný cíl je:
   - pro klienta významný, aby měl motivaci jej dosáhnout
   - realistický, aby jej mohl klient dosáhnout
   - přiměřený, aby jej mohl klient dosáhnout v představitelné době
   - konkrétní, aby jej bylo možné vyhodnotit
6. Klient má právo svůj cíl spolupráce kdykoli změnit.
7. Klíčový pracovník s klientem hodnotí jednotlivé kroky vedoucí ke splnění stanoveného cíle spolupráce dle termínů uvedených v individuálním plánu nebo dle přání klienta. Dále provádí

případnou aktualizaci plánu při změně potřeb klienta či poskytovatele. Má mj. k dispozici kontakty na dostupné veřejné služby, které klienti nejčastěji požadují a také kontakty na spolupracující odborníky v případě potřeby.

Článek 6

Odmítnutí zájemce o odlehčovací službu

1. Úkolem sociální pracovnice je mj. v průběhu vstupního rozhovoru posoudit, zda žadatel spadá do cílové skupiny klientů odlehčovací služby. Pokud tomu tak není, poskytne mu kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb, popř. kontakty na veřejně dostupné služby.
2. Podle § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, má městský obvod možnost odmítnout uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování odlehčovací služby pouze, pokud:
   a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (tedy zájemce požaduje poskytnutí jiné než odlehčovací služby),
   b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby (uzavřením smlouvy by překročil kapacitu uvedenou v registraci u krajského úřadu),
   c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí předpis, nebo
   d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
3. Nastane-li některá z výše uvedených situací, je povinností sociální pracovnice nejpozději do 25 dnů od podání žádosti zaslat zájemci písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy. Dále zapíše zájemce do seznamu zájemců, se kterými nebylo možné smlouvu uzavřít, s uvedením důvodu.
4. Dojde-li k odmítnutí zájemce z důvodu dle odst. 2) písm. a), je povinností sociálního pracovníka poskytnout zájemci kontakty na dostupné poskytovatele služby, o kterou zájemce žádá, popř. poskytnout pomoc při zajištění kontaktu.

Článek 7

Předsudky a negativní hodnocení

Situace, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby ke stigmatizaci a způsoby předcházení:

Oslovování

1. Pracovníci odlehčovací služby oslovují klienta způsobem, který si s ním dohodnou. Obvyklým způsobem oslovení je paní/pane a příjmení, popř. titul a příjmení klienta. Pokud si to klient přeje, lze oslovovat také křestním jménem, popř. jinak, avšak vždy podle přání klienta, které je zaznamenáno v jeho individuálním plánu.
2. Pracovníci odlehčovací služby oslovují klienty způsobem dle odst. 1), avšak vždy bez infantilismu, zesměšňování, ironie apod. a vždy používají vykání.

Komunikace

1. Pracovníci odlehčovací služby se při komunikaci s klientem nesnaží vyvolávat milosrdenství, soucit a neposilují jeho závislost na společnosti.

2. Pracovníci odlehčovací služby nepředstavují klienta služby diagnózou (např. „To je paní, která nemůže chodit“), ale vždy jménem s připojením charakteristiky klienta v pozitivním smyslu (např. „To je paní Nováková, která si jako osobní cíl stanovila udělat nejpozději do měsíce první samostatný krok“).
3. Pracovníci odlehčovací služby při komunikaci s klientem ani s ostatní veřejností nikdy nepoužívají hanlivá slova jako ležák, mentál apod.
4. Pracovníci odlehčovací služby při komunikaci s veřejností za účasti klienta služby nehovoří o něm, jako by nebyl přítomen (např. „On říkal, že by chtěl donést nákup.“) a současně nikdy nehodnotí jeho možnosti a schopnosti v rozhovoru s veřejností (např. „To víte, on už to tak nezvládá.“).
5. Pracovníci odlehčovací služby při komunikaci s klientem i s veřejností vždy dbají na to, aby svým jednáním vyjadřovali stejný respekt ke klientovi jako k ostatním lidem.

Kulturní a společenský život

1. Pro klienty organizuje městský obvod pravidelné kulturní a společenské akce (koncerty, besedy, výstavy, vystoupení dětí mateřských škol, zájezdy). Tyto akce propaguje odbor sociálních věcí formou letáků, plakátů, pozvánek apod. tak, aby na ně měla přístup také ostatní veřejnost z řad seniorů, popř. zástupci samosprávy – vedení městského obvodu nebo členové sociální komise rady.
2. Městský obvod spolupracuje také s nestátními neziskovými organizacemi při organizování kurzů pro seniory (trénování paměti atd.). Odbor sociálních věcí tyto kurzy nabízí jak klientům, tak ostatním seniorům.
3. K prezentaci uvedené činnosti a k informování seniorů i ostatní veřejnosti o činnosti městského obvodu pro naše starší spoluobčany využívá odbor sociálních věcí pravidelně měsíčník Centrum, webové stránky městského obvodu, Facebook, Instagram, časopis Sociální služby apod.

Článek 8

Výše úhrad za úkony odlehčovací služby

1. Za poskytování odlehčovací služby hradí klient úhradu podle „Sazebníku úhrad“ vydaného radou. U úkonů, za něž přísluší úhrada dle hodinové sazby, se postupuje tak, že výše úhrady se vypočítá podle skutečného času stráveného realizací úkonu v přepočtu na minuty.
2. Se sazebníkem úhrad je každý klient prokazatelně seznámen před uzavřením smlouvy o poskytování odlehčovací služby. Informace je uvedena v záznamu z jednání se zájemcem o odlehčovací službu.
3. Dojde-li rozhodnutím rady v průběhu poskytování služby ke změně sazebníku úhrad, je povinností sociální pracovnice prokazatelně seznámit klienta s touto změnou alespoň 14 dnů před termínem, kdy začne nový sazebník úhrad platit.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

Vydáním této směrnice je vytvořen základní předpoklad pro naplnění:

- standardu č. 1 „Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“
- standardu č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“
- standardu č. 4 „Smlouva o poskytování sociální služby“
- kriteria a) – c) standardu č. 5 „Individuální plánování průběhu sociální služby“
- kriteria a) – c) standardu č. 8 „Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje“