

Účinnost od 1. 4. 2025

GARANTOVANÁ NABÍDKA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Název organizace: Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p. o.
Sídlo organizace: Emilie Floriánové 1736/8, 466 01 Jablonec nad Nisou
IČO: 43256503
Právní forma: příspěvková organizace
Zřizovatel: Statutární město Jablonec nad Nisou
Registrace: Odlehčovací služba pobytová (§ 44 Zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách)
Krajský úřad Libereckého kraje
ID registrace: 1947710 – odlehčovací služba
Zahájení služby: 1. 7. 2012
Adresa pracoviště: Novoveská 4505/5, 466 01 Jablonec nad Nisou
Telefon: 777 646 979, 733 684 971 – sociální pracovnice
721 305 129 – zástupce vedoucí péče
Email: socialni.os@centrumjablonec.cz, socialni.ps.os@centrumjablonec.cz
Webové stránky: www.centrumjablonec.cz
Statutární zástupce: Naděžda Jozífková – ředitelka organizace

Garantovaná nabídka definuje možnosti poskytovatele a pravidla poskytované služby.

Pracoviště pobytové odlehčovací služby se nachází v klidné části města Jablonec nad Nisou v objektu Domu s byty zvláštního určení v přízemí v blízkosti Novoveského koupaliště. Vstup do objektu je bezbariérový. Jedná se o nízkokapacitní službu se 4 lůžky.

Odhlehčovací služba pobytová je službou s bezpečným prostředím a potřebným vybavením přizpůsobeným stavu a potřebám uživatelů, s důrazem na individuální přístup a se zajištěním kvalitní péče, na které se podílí širší tým pracovníků organizace spolupracující s pečující rodinou a s podporou příslušných zainteresovaných stran.

Odhlehčovací službu zajišťují pracovníci sociálních služeb, kteří jsou plně svéprávní, bezúhonní, zdravotně a odborně způsobilí v rozsahu požadavků Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovníci naší odlehčovací služby jsou pro výkon poskytovaných služeb odborně připraveni, řádně ohodnoceni, tudíž nepřijímají dary v žádné podobě, dodržují mlčenlivost a dbají na dodržování základních lidských práv, hodnot a důstojnosti v rámci poskytování služeb.

Naše služby jsou odborné a bezpečné.

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Posláním odlehčovací služby je „odlehčit“ na přechodnou dobu pečujícím osobám, které dlouhodobě pečují o osoby z důvodu věku či nepříznivého zdravotního stavu, které ztratily částečně nebo převážně soběstačnost či orientaci a poskytnout jim čas na nezbytný odpočinek nebo vyřešení vlastních problémů, či záležitostí, které jim na přechodnou dobu neumožňují se o pečovanou osobu postarat.

Cíle služby

1. Poskytovat službu bezpečně, odborně, zachovávat důstojnost a svobodu uživatelů.
2. Aktivní spolupráce s rodinnými příslušníky, či blízkými osobami uživatele, s dalšími poskytovateli sociálních, navazujících služeb a zdravotních služeb.
3. Poskytovat dostatek informací a srozumitelných pravidel pro uživatele služby, vytvořit prostor s důrazem na pozitivní vztahy, pocit bezpečí a jistoty, pro transparentnost a adekvátní jednání.

Poskytování sociální služby

Odlehčovací služba je časově omezená služba, která je poskytována formou pobytové služby pro seniory a dospělé osoby postižené, či jinak zdravotně omezené, kteří žijí ve vlastní domácnosti, a kterým zajišťuje podporu a péči pečující rodina, nebo osoba jim blízká.

Odlehčíme tak pečující osobě nebo pečující rodině, která po přechodnou dobu není schopna péči zajistit, např. z důvodu potřebného odpočinku, regenerace sil, nemoci, či z jiného důvodu, kdy převezmeme péči o dospělého či seniora, který se po uplynutí doby pobytu vrátí do domácího prostředí. Délka pobytu uživatele na odlehčovací službě je 3 měsíce v běžném roce. Ve výjimečných a odůvodnitelných situacích může být pobyt uživatele na odlehčovací službě prodloužen, a to maximálně o 2 měsíce.

Služba je určena pro obyvatele města Jablonce nad Nisou i pro ostatní občany z Libereckého kraje,

Cílová skupina (okruh osob)

Dospělé osoby od 19 do 64 let věku a senioři od 65 let věku se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení či jiných zdravotních omezení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, kterou jim poskytne a zajistí odlehčovací služba po dobu, kdy jim nemůže poskytnout pomoc pečující osoba.

Časová dostupnost sociální služby – provozní doba

Odlehčovací služba pobytová je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Kapacita poskytované sociální služby

Kapacita: 4 uživatelé

Zásady poskytování odlehčovací služby

1. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
2. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím odlehčovací služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob.
3. Pomoc služby vychází z individuálně určených potřeb osob, působí aktivně, podporuje rozvoj samostatnosti, motivuje je k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posiluje jejich sociální začleňování.
4. Odlehčovací služba je poskytována v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovým způsobem, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Způsob poskytování odlehčovací služby

Rozsah a četnost poskytovaných úkonů uživateli odlehčovací službě pobytové se odvíjí od míry podpory a odpovídá ztrátě jeho schopností, a to s ohledem na rozsah pomoci a podpory v jeho přirozeném domácím prostředí, kterou mu poskytuje jeho pečující osoba/rodina a další zdroje

pomoci či podpory. Poskytnutí všech potřebných úkonů je s uživatelem individuálně plánováno a kontinuálně aktualizováno, případně navýšeno, a to s ohledem na jeho prokazatelné potřeby.

Uživateli je zajištěna ochrana jeho osobních údajů, osobních dat a informací předávaných třetím osobám v souladu s GDPR.

O průběhu poskytované péče jsou vedeny záznamy. Uživatel má právo do své dokumentace kdykoliv nahlížet. Poskytovatel shromažďuje pouze takové údaje, které se týkají především posouzení soběstačnosti uživatele a průběhu poskytování sociální služby v souladu se Zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré informace o uživateli jsou poskytovány výhradně jen s jeho souhlasem. S dokumentací o uživateli se nakládá jako s důvěrným materiálem.

Odlehčovací služba pobytová

- není uzavřeným pracovištěm
- neposkytuje žádné zdravotní a ošetřovatelské úkony
- respektuje právo uživatele na přiměřené riziko
- neumožňuje vybavit pokoje vlastním nábytkem uživatele

Způsob úhrady za poskytované sociální služby

Výše úhrady za poskytování odlehčovací služby je dána Ceníkem úhrad za úkony odlehčovací služby stanoveným v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, Ceník je schválený Radou města Jablonec nad Nisou. ***Hodinová sazba je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady u úkonů uváděných v jednotce Kč/hodina je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonu.***

Celková částka uvedená na vyúčtování za poskytnuté služby je zaokrouhlена na celé koruny a skládá se z individuálně naplánovaných úkonů, které jsou zakotveny v Individuálním plánu péče každého uživatele a z úkonů které byly poskytnuty operativně (neplánovaně), nad rámec smluvené podpory. Do celkové částky nejsou zahrnuty úkony, které byly naplánovány, ale nebyly uživateli poskytnuty, a naopak, výše úhrady může být doplněna případnými dalšími operativně poskytnutými základními činnostmi a úkony, jejich rozsah bude uveden v každém vyúčtování. Tato částka je stejná při hotovostní i bezhotovostní platbě. Na požádání může uživatel nahlédnout do evidence týkající se vyúčtování za poskytnuté služby. Pro evidenci úkonů je používán elektronický systém, který přesně eviduje čas strávený poskytováním úkonů u uživatelů pomocí čteček čárových kódů. Každý pracovník odlehčovací služby má u sebe čtečku, kterou načítá čárové kódy prováděných úkonů u každého uživatele, a to při zahájení úkonu a po jeho skončení.

Po ukončení měsíce / při ukončení pobytu, je při vyúčtování sečtena veškerá péče, která byla uživateli poskytnuta (celkový čas strávený u uživatele za každý úkon zvlášť) plus poskytnutí stravy a ubytování.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli „**Vyúčtování poskytnutých služeb**“ za příslušný kalendářní měsíc, v den ukončení smlouvy nebo nejbližší pracovní den po skončení pobytu:

- do vlastních rukou uživatele
- e-mailem na adresu uvedenou ve smlouvě

Za úkony bude provedena úhrada následujícím způsobem:

- a) bezhotovostně převodem na číslo účtu poskytovatele č. 15630451/0100 se splatností 14 dní na základě „Vyúčtování poskytnutých služeb“,
- b) hotově v kanceláři odlehčovací služby (Dům s byty zvláštního určení (dále DZU) v ul. Novoveská 4505/5) pracovníkovi poskytovatele při ukončení odlehčovací služby.

V případě, že odlehčovací služba zasahuje do více kalendářních měsíců, je každý kalendářní měsíc vyúčtován samostatně.

V případě úhrady prostřednictvím QR kódu při nemožnosti úpravy data platby, se den připsání finančních prostředků na účet poskytovatele v první pracovní den po dni splatnosti nepovažuje za pozdní úhradu služby.

Poskytovatel nepřijímá k úhradě za pobyt a nevyužívá k úkonům spojených s obstaráváním drobného nákupu či jiných služeb pro uživatele jeho platební karty, protože není autorizovaným a oprávněným držitelem z pohledu banky (na kartě je uvedeno jméno a příjmení klienta).

Drobné nákupy nebo jiné služby zajišťované pro uživatele prostřednictvím pracovníka péče jsou pořizovány z finančních prostředků poskytovatele a ihned po předání nákupu jsou uživateli vyúčtovány, tzn. že pracovník péče předá uživateli drobný nákup a účtenku, převezme od uživatele hotovost a vydá mu doklad, který uživatel stvrdí svým podpisem.

Výše úhrady za poskytování odlehčovací služby, účtovaná v hodinové sazbě u uživatelů, kterým se služba poskytuje v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně a u uživatelů, kteří jsou odkázáni na služby v rozsahu více než 80 hodin měsíčně, je uvedena v Ceníku úhrad za úkony odlehčovací služby. Ceník úhrad za úkony odlehčovací služby je přílohou této Garantované nabídky.

Prostředí, ve kterém je služba poskytována

Odlehčovací služba pobytová je poskytována na adrese Novoveská 4505/5 v Jablonci nad Nisou v objektu DZU, která je vzdálena od centra města Jablonec nad Nisou 1,5 km. Objekt je majetkem města Jablonec nad Nisou. Součástí objektu je přilehlá bezbariérová zahrada.

Jednání se žadatelem o službu

Pokud osoba projeví zájem o odlehčovací službu pobytovou, vyplní I. část formuláře „*Žádost o poskytování sociální služby odlehčovací*“. Při sepsání žádosti nebo po jejím doručení na adresu služby, provede sociální pracovnice prvotní sociální šetření, při kterém zjistí a vyhodnotí, zda je žadatel vhodný pro přijetí k pobytu na odlehčovací službu a posoudí nepříznivou sociální situaci (popis problému nepříznivé sociální situace, možnost řešení z pohledu žadatele a dalších zainteresovaných stran, jak byl/je problém doposud řešen a proč není dosavadní řešení vyhovující včetně objektivizovaného popisu nepříznivé situace). Sociální pracovnice v rámci sociálního šetření rovněž podá informace o odlehčovací službě pobytové. Pokud sociální pracovnice zjistí, že žadatel nespadá do okruhu osob služby, jsou mu poskytnuty informace o dalších možnostech řešení nepříznivé situace a případně předány kontakty na další dostupné služby. Z prvního sociálního šetření sepiše sociální pracovnice záznam do II. části formuláře „*Žádost o poskytování sociální služby odlehčovací*“, kde zapíše své vyjádření k přijetí či nepřijetí na odlehčovací službu a důvod odmítnutí žadatele.

Pokud po prvotním sociálním šetření i nadále trvá zájem žadatele o sociální službu, a žadatel spadá do okruhu osob, a do doby provedení druhého sociálního šetření nedojde ke změně stavu žadatele, který by měl vliv na přijetí na pobyt, provede sociální pracovnice zpravidla 14 dní před plánovaným nástupem druhé sociální šetření v místě, kde se žadatel zdržuje (domácnost, zdravotnické zařízení apod.) a kde společně vyplní „Záznam z jednání se žadatelem o odlehčovací službu pobytovou“, a to z důvodu ověření informací zjištěných při/po podání žádosti, aktualizaci zmapování aktuálních potřeb a zaevidování denních zvyklostí žadatele. Sociální pracovnice zjistí míru potřebné podpory a dohodne rozsah, četnost a časové ohodnocení poskytovaných úkonů, které budou po dobu pobytu na odlehčovací službě poskytovány. Sociální pracovnice poučí uživatele o bezpečnostních opatřeních odlehčovací služby již před plánovaným nástupem, zhodnotí riziko pádů a v rámci jednání se žadatelem o sociální službu zjistí, zda má žadatel o službu tendence k pádům nebo zda u něho dochází k pádům, nebo netrpí onemocněním, které by mohlo mít vliv na stabilitu chůze. Každý uživatel má k dispozici osobní tísňové tlačítko s dosahem do všech prostor odlehčovací služby, kterým v případě nouze může uživatel přivolat okamžitou pomoc. Poskytovatel informuje o použití **osobní tísňového tlačítka**, které by měl mít uživatel vždy na dosah, které mu je zapůjčeno v podobě náramku na ruku s dosahem 50 m.

V rámci druhého sociálního šetření je písemně v záznamu z jednání stvrzen den a hodina nástupu na odlehčovací službu a den a hodina odchodu z odlehčovací služby včetně jména, příjmení a telefonického kontaktu osoby, která bude u odchodu přítomna. Žadatel / pečující osoba jsou upozorněni na nutnost předložit sociální pracovnici nejpozději týden před nástupem na odlehčovací službu „Vyjádření lékaře k poskytnutí odlehčovací služby pobytové“, kterou vyplní ošetřující lékař. Žadatel se stává uživatelem odlehčovací služby pobytové po podepsání „Smlouvy o poskytování odlehčovací služby“.

Podrobnější informace jsou uvedeny ve SQ č. 3 – Jednání se zájemcem o službu

Uzavírání smlouvy o poskytování odlehčovací služby

V den nástupu je s uživatelem a pečující osobou, opatrovníkem projednána a podepsána *Smlouva o poskytování odlehčovací služby*. Smlouvu uzavírá pověřený pracovník organizace s uživatelem/opatrovníkem a pečující osobou. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku. Smlouva je upravována pouze písemnými dodatky. Pečující osoba, která nebude po celou dobu odlehčení dostupná (např. pro podepsání dodatku smlouvy z důvodu odjezdu na dovolenou, z důvodu ukončení pobytu na odlehčovací službě, výpovědi ze smlouvy apod.) si v rámci smluvního vztahu určí zástupce a dá mu pro tento účel plnou moc (nemusí být úředně ověřená), případně může pečující osoba využít elektronického podpisu.

Smluvní strany se řídí ujednáními uvedenými v jednotlivých článcích smlouvy. Přílohou smlouvy jsou *Garantovaná nabídka odlehčovací služby* a *Ceník úhrad za úkony odlehčovací služby*.

Podrobnější informace jsou uvedeny ve SQ č. 4 – Smlouva o poskytování odlehčovací služby

Plánování, poskytování a přehodnocování průběhu služby

Na sestavení Individuálního plánu péče se podílí kromě sociální pracovnice, uživatel/opatrovník také pečující osoba. V den nástupu je uživateli/opatrovníkovi předán sociální pracovnící sestavený Individuální plán péče, který je podepsán sociální pracovnící, uživatelem/opatrovníkem, příp. svědky.

Individuální plán péče obsahuje potřebný rozsah a četnost poskytované péče a zaměření péče vycházející z nepříznivé sociální situace a zjištěných potřeb. Osobní plán je v průběhu poskytování služby realizován, v případě potřeby aktualizován, a přehodnocován.

Ukončení služby

- uplynutím smluvně sjednané doby odlehčení
- odstoupení od smlouvy jednou ze smluvních stran – uživatel může podat výpověď bez udání důvodu, výpověď musí mít písemnou podobu
- na základě písemné dohody všech smluvních stran nebo na základě dohody mezi poskytovatelem a uživatelem
- pokud dle vyjádření lékaře vznikem nemoci došlo v průběhu poskytování služby ke změně zdravotního stavu uživatele a uživatel již nespadá do cílové skupiny odlehčovací služby
- pokud uživatel hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování odlehčovací služby, Garantované nabídky odlehčovací služby
- z důvodu zásahu vyšší moci, nepředpokladatelné události, kdy není v moci poskytovatele nastalou situaci ovlivnit
- úmrtím uživatele

Základní činnosti a úkony

se řídí § 37 odst. 1 písm. a) a odst. 2), 5), § 44 zákona č. 108/2006 Sb. a § 3 odst.1), 2), § 10 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Základní sociální poradenství

Tento úkon zajišťuje sociální pracovníce

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby – odlehčovací služby, tzn. zjištění situace zájemce a její nepříznivosti, zjištění potřeb zájemce, zjištění dosud použitých zdrojů řešení nepříznivé situace vč. důvodů, pro které již na řešení situace nestačí, podání informací o poslání, cíli, zásadách, pravidlech poskytování služby, místě poskytování služby, okruhu osob a kapacitě služby, pomoc se sestavením osobního plánu a individuální plánování se zájemce/uživatelé služby,

b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, tzn. zjištění situace zájemce a její nepříznivosti, zjištění potřeb zájemce, zjištění dosud použitých zdrojů řešení nepříznivé situace vč. důvodů, pro které již na řešení situace nestačí, poskytnutí informací o navazujících službách a organizacích, které je poskytují vč. předání/zprostředkování kontaktů na ně (letáky, brožury), příp. předání/zprostředkování kontaktu na sociální odbor obce, poskytnutí informací o (nepojistných) dávkách, způsobu a místě jejich uplatnění, příp. předání formulářů a pomoc s jejich vyplněním, příp. předání kontaktu na příslušný úřad,

c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě, tzn. seznámení zájemce (připomenutí uživateli) s právy a povinnostmi vyplývajících ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby, s ochranou osobních údajů, s možností podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby či na porušení zásad ochrany a zásad zpracování osobních údajů, předání informací o aktuálně

konaných akcích pro zájemce/uživatele, předání kontaktů na kluby seniorů či jiné zájmové spolky, organizace poskytující volnočasové/pracovní aktivity příp. předání/zprostředkování kontaktu na sociální odbor obce,

d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, tzn. poskytnutí informací a praktických rad o způsobech péče o osobu blízkou (jak provádět jednotlivé úkony), poskytnutí informace o službách a dávkách pro osobu blízkou vč. předání kontaktů, formulářů a pomoc s jejich vyplněním, poskytnutí informace o dávkách pro pečující osobu vč. předání kontaktů, formulářů a pomoc s jejich vyplněním příp. předání kontaktu na příslušný úřad, předání kontaktu na bezplatnou linku (800 915 915) a odkazu na webové stránky pro pečující (www.pecujdoma.cz).

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně, a to telefonicky, při osobním setkání nebo emailem zájemcům o službu, žadatelům, uživatelům, pečujícím osobám, uvedeným kontaktním osobám. Osobní setkání se sociální pracovníci o poskytnutí základního sociálního poradenství lze sjednat po předchozí telefonické domluvě na tel.: 777 646 979.

Minimální garance: je 15 minut týdně/1 uživatel

Cena služby: zdarma

Konzultační hodiny

každou středu od 8.00 do 10.00 hodin v kanceláři odlehčovací služby (přízemí) na adrese pracoviště Novoveská 5, Jablonec nad Nisou v objektu DZU Novoveská nebo po předchozí telefonické domluvě na tel.: 721 305 129 – zástupce vedoucí péče, na tel.: 777 646 979 – sociální pracovnice

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje naporcování stravy před podáváním do úst, úplnou pomoc při podávání stravy/nápoje do úst, nalití nápoje, donášku stravy/nápoje na pokoj, podpora samostatnosti uživatele. Míra podpory je uvedena v Individuálním plánu péče. Poskytovatel provádí sledování pitného režimu u každého uživatele.

Minimální garance: min 5x denně v rozsahu 15 min PO – NE přes den i v noci

Cena služby: viz ceník

2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje pomoc při oblékání, případně dopomoc s vhodnou volbou oblečení, podpora správného vrstvení, pomoc při svlékání a oblékání, obouvání, zouvání, zavázání tkaniček, výměna osobního prádla, dohled nad úpravou zevnějšku, pomoc a podpora při uložení vypraného prádla a oblečení do šatní skříně, třídění špinavého prádla. Míra podpory se řídí schopnostmi uživatele a požadavky uvedenými v Individuálním plánu péče. Personál dle potřeby pomáhá při použití kompenzačních pomůcek (např. nasazení naslouchadla, brýlí, ortézy, protézy, pásy atd.).

Minimální garance: min 5x denně v rozsahu 10 min PO – NE přes den i v noci

Cena služby: viz ceník

3. pomoc při přesunu na lůžko a vozík

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje pomoc při přesunech na lůžko, vstávání a ukládání na lůžko včetně napolohování, přikrytí, přistavení vozíku, pomoc při přesedání na vozík a zpět. Polohování je zajištění správné polohy a dopomoc nebo zajištění při změně pozice, případně dopomoc s manipulací polohovatelného lůžka. Uživatelé mají možnost si zapůjčit vozík z vnitřních zdrojů služby. Vozík může mít uživatel vlastní.

Minimální garance: min 5x denně v rozsahu 10 min PO – NE přes den i v noci

Cena služby: viz ceník

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

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Úkon zahrnuje pomoc při pohybu v prostoru, za pomoci přidržení se pečovatele/ky, chodítka, hole, vozíku, pomoc uvědomění si, kde se v dané chvíli uživatel nachází, monitorování překážek v prostoru odlehčovací služby, i mimo prostory OS, a to v blízkém okolí, nasměrování správným směrem, doprovod na určené místo v prostorách pracoviště, např. na akci určenou pro seniorskou veřejnost jiným subjektem, do knihovny, odpočinkové místnosti, tělocvičny, knihovny s terasou a v blízkém okolí, a to přilehlá zahrada, rybník, kostel u pracoviště OS, obchůdek přes ulici pracoviště OS, procházení s dohledem na zahradě, v prostorách DZU nebo v rámci pracoviště OS, podpora a dopomoc při obsluze dalších denních osobních předmětů např. s telefonem.

Minimální garance: min 4x denně v rozsahu 15 min PO – NE přes den i v noci

Cena služby: viz ceník

b) pomoc při osobní hygieně nebo podmínek pro osobní hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje péči o dutinu ústní, zubní protézu, ranní a večerní hygienickou péči, přípravu hygienických potřeb, ošetření kůže – prevence opruzenin, promazávání (bublinková koupel nohou, parafín, nahřívání ručníků, míčkování, prvky bazální stimulace), dohled při úkonech osobní hygieny, dohled během samostatně provedené hygieny, celková koupel, holení, čištění uší. Veškeré hygienické a jiné pomůcky si zajišťuje uživatel ze svých zdrojů. Činnosti jsou poskytovány v koupelně, u ležících uživatelů na pokoji.

Minimální garance: min 2x denně v rozsahu 15 min PO – NE přes den

Celková koupel: min 1x denně v rozsahu 45 min

Cena služby: viz ceník

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje mytí vlasů, vysušení, dohled, úpravu účesu, stříhání nehtů na rukou, nohou. Základní péče o nehty na nohou je zajišťována pouze tehdy, pokud uživatel nemá nějaké zdravotní problémy – v opačném případě pomůžeme zprostředkovat pedikúru. Činnosti jsou poskytovány v koupelně při celkové koupeli nebo na pokoji uživatele.

Pomůžeme zprostředkovat kadeřnické a pedikérské služby. Tyto služby si hradí uživatel ze svých prostředků.

Minimální garance: min 1x týdně v rozsahu 30 min PO – NE přes den

Cena služby: viz ceník

3. pomoc při použití WC

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje výměnu inkontinenčních pomůcek, pomoc při svléknutí/obléknutí, vysazení na toaletu/toaletní židli, podložní mísu, podání a vylití bažanta, vylévání a výměna URO sáčku, následnou očistu po vykonání potřeby, umytí rukou po použití WC, slovní vedení/dohled. Činnosti jsou poskytovány v koupelně, na WC, na pokoji. Při použití WC je pomoc uživatelům prováděna s ohledem na soukromí (zavřené dveře, paraván).

Minimální garance: min 6x denně v rozsahu 15 min PO - NE přes den i v noci

Cena služby: viz ceník

Uživatelé jsou povinni dbát na dodržování osobní hygieny a dodržovat běžné normy hygienických návyků ve společnosti. Používání jednorázových pomůcek (kapesníky, vlhčené ubrousky) jsou běžnou součástí každodenní hygieny.

K tělesné hygieně mohou uživatelé využívat sprchový kout umístěný v koupelně pracoviště odlehčovací služby, nebo mohou využít koupelnu ve středisku osobní hygieny, která je vybavena vanou a sprchovým koutem se sprchovým křeslem v I. patře Domu zvláštního určení Novoveská, a to za podpory pracovníka sociální služby. U uživatelů, kteří používají inkontinenční pomůcky, je hygienická péče zajišťována za podpory pracovníků sociální služby. Pracovníci sociální služby dbají na zachování práv a důstojnosti uživatelů při poskytování intimních úkonů a postupují v souladu s pravidly a standardy organizace.

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

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

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Možnost zajištění a dodání stravy normal, dietní, diabetické, mleté, mixované. Uživateli je zajištěna strava dle jídelníčku dodaného dodavatelem stravy. V ceně tohoto úkonu je servírování, krájení stravy, namazání pečiva, sklizení, mytí a úklid nádobí.

Minimální garance: strava je poskytována 5x denně, u diabetiků 6x denně

Cena služby: viz ceník

Uživateli je poskytnuto celodenní stravování, které zahrnuje snídani, přesnídávku, oběd, svačinu a večeři. Dodavatelem stravy je Nemocnice Jablonec nad Nisou, p. o. V návaznosti na potřeby uživatele lze sjednat další úkony, a pití i nákup potravin v krámku v ulici Novoveská, přípravy další svačiny, či druhé večeře apod.

Strava se podává v prostorách odlehčovací služby (jídelní kout), případně na pokoji pomocí servírovacího stolku, a pokud uživatel stravu (studený pokrm) nedojedl, má možnost si uložit zbytek do lednice v označeném uzavíratelném boxu (box dodá poskytovatel). Teplé pokrmy jsou určeny k přímé spotřebě a neskladují se. Uživatel si svobodně volí místo konzumace stravy (jídelní kout umístěný ve společných prostorách odlehčovací služby nebo pokoj).

Strava se podává v tomto časovém rozmezí:

Snídaně	od 7.00 do 9.00 hod.
Přesnídávka	dle přání a potřeb
Oběd	od 11.30 do 13.30 hod.
Svačina	dle přání a potřeb
Večeře	od 17.30 do 19.00 hod.
Druhá večeře	dle dohody, u uživatelů s diabetem

Svačina a nápoje jsou podávány v průběhu dne, dle potřeb uživatele. Po celý den je uživateli k dispozici voda, čaj a káva v dopoledních hodinách a je v ceně stravného. Přesnídávka je doplněna denně o ovocné nebo zeleninové šťávy, které jsou připravovány z čerstvého ovoce a zeleniny (případně o mléčné koktejly, či kakao) a je zahrnuta v ceně stravného. V ostatní dobu je uživateli, v případě jeho potřeby, připravena pečovatelem/lkou káva, čaj, jiný nápoj i jídlo z jeho vlastních zásob.

Poskytovatel podporuje optimální příjem potravin a podporuje jeho pitný režim.

2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

Tento úkon zahrnuje možnost podílet se na přípravě stravy – krájení pečiva, zeleniny, ovoce, namazání pečiva, uvaření kávy, čaje, nebo přípravy jiného nápoje z vlastních zdrojů uživatele).

Minimální garance: min 5x denně v rozsahu 10 min PO – NE přes den i v noci

Cena služby: viz ceník

Vlastní potraviny si může uživatel uskladnit v příruční ledničce, která je součástí každého nočního stolku umístěného na pokoji.

d) poskytnutí ubytování

1. ubytování

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka

celková kapacita odlehčovací služby – 4 lůžka.

2 jednolůžkové pokoje a 1 dvoulůžkový pokoj – může využít manželský pár, nebo osoby stejného pohlaví

Cena služby: viz ceník

Z organizačních důvodů si poskytovatel vyhrazuje právo iniciovat přestěhování uživatele, a to na základě písemného dodatku ke Smlouvě.

Ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a žehlení ložního a osobního prádla.

V době podávání snídaně, oběda, večeře jsou prostory určené pro stravování vyhrazeny pouze pro uživatele.

V případě, že je uživatel během pobytu odejde na návštěvu delší jak 12 hodin (tj. přes noc) s předpokladem, že se na odlehčovací službu vrátí, je mu za každý započatý den účtován úkon „Poskytnutí ubytování“, neboť jeho lůžko se po tuto dobu neobsazuje.

V případě, že je uživatel hospitalizován a pečující osoba / zastupující osoba požaduje podržení lůžka, poskytovatel mu to umožní max. po dobu 5 dnů. Trvá-li hospitalizace uživatele déle jak pět dní

Smlouva je ukončena šestým dnem od zahájení hospitalizace. Po dobu hospitalizace je uživateli/pečující osobě účtována denní sazba základní činnosti Poskytnutí ubytování.

Uživatel je při zahájení poskytování služby uveden do prostor odlehčovací služby. Pracovník sociální služby jej zavede do pokoje, ve kterém bude bydlet, zároveň jej představí dalším spolubydlícím, ukáže uživateli prostředí, předá mu protokolárně (proti podpisu) **klíče** od uzamykatelného úložného prostoru (komoda s uzamykatelnou zásuvkou, šatní skříň, příruční trezor v šatní skříni) a **osobní tísňové tlačítko** s dosahem 50 m pro okamžitou pomoc. Tlačítko je určeno pro případ náhlého zhoršení stavu, nebo pro provedení úkonů péče (v jiném než dohodnutém čase).

Tísňový systém umožňuje bezpečný pohyb uživatelů, pracovníci odlehčovací služby neomezuji uživatele ve volném pohybu v prostorách odlehčovací služby a přilehlé zahradě.

V případě, že uživatel opustil prostory odlehčovací služby bez oznámení a nevrátil se, nebo o sobě nedal vědět, vyhrazuje si poskytovatel právo nahlásit tuto skutečnost Policii ČR, nebo městské policii.

Ztrátu klíčů, nebo osobního tísňového tlačítka uživatel ihned a bezodkladně nahlásí pracovníkovi odlehčovací služby.

Uživatel má s sebou osobní doklady včetně kartičky pojištěnce, léky, zdravotnické či kompenzační pomůcky, inkontinenční pomůcky (pokud je používá), hygienické potřeby, potřeby na holení, denní ošacení, osobní prádlo, noční prádlo, domácí i vycházkovou obuv, přiměřenou finanční hotovost pro případ menšího nákupu potravin či hygienických potřeb a případně drobné předměty, které uživateli zpříjemní pobyt (fotografie, obrázky, knížka, budík,). Na odlehčovací službu nelze přinášet elektrické spotřebiče, tj. varnou konvici, vařič, tepelný spotřebič, televizor, fén, apod., vlastní nábytek (např. křeslo). Použití přenosného PC, tabletu, mobilního telefonu či holicího strojeku je uživatel povinen hlásit předem.

Uložení osobních věcí

Věci, které si uživatel přinese k pobytu, zůstávají jeho majetkem. Uživatel nese odpovědnost za věci, doklady a hotovost, které si uloží do přidělených úložných prostor, tj. noční stolek, komoda s uzamykatelnou zásuvkou, šatní skříň s příručním trezorem (vše uzamykatelné).

V případě, že bude uživatel během pobytu v odlehčovací službě náhle hospitalizován, pracovník sociální služby zajistí, aby jeho osobní věci, které si nebere s sebou do nemocnice, byly uloženy v jeho uzamykatelných úložných prostorech a klíč od těchto úložných prostor včetně cenností, které budou zapsány do „Protokolu o uložení klíčů, hotovosti a cenností“, uloží v kanceláři odlehčovací služby do trezoru. Klíče, cennosti a hotovost budou vydány uživateli po návratu z pobytu v nemocnici, případně, pokud by se již do odlehčovací služby nevrátil, budou osobní věci protokolárně vydány kontaktní osobě.

V případě úmrtí uživatele provede sociální pracovník odlehčovací služby, nebo zástupce vedoucí péče, za přítomnosti dalších dvou pracovníků sociální služby soupis osobního majetku uživatele, majetek bude vzat do úschovy a proti podpisu následně předán pečující nebo určené osobě.

Vybavení pokojů a prostor pracoviště odlehčovací služby

Prostory odlehčovací služby včetně odpočinkové místnosti jsou bezbariérové, opatřeny madly pro bezpečný pohyb.

Pokoje jsou vybavené polohovacími lůžky s nastavitelnou výškou a postranicemi, hrazdou a antidekubitními matracemi, dále nočními stolky s příruční ledničkou, uzamykatelnou skříňkou na osobní věci, židlí, lampičkami, náladovým osvětlením, poličkou a křeslem či židlí. Ve dvoulůžkovém

pokoji je instalována vertikální zástěna k zajištění soukromí uživatelů, k pokoji náleží balkon. Všechny pokoje a společný prostor jsou vybaveny TV.

K pokojům přináleží společné prostory, kde je k dispozici kuchyňka vybavená speciálním nádobím a potřebami, myčkou, lednicí a mikrovlnnou troubou, jídelní kout, obývací prostor s 2 pojízdnými polohovacími křesly vhodný ke sledování televize, poslechu rádia (včetně bezdrátových sluchátek). Prostory jsou vybavené uzamykatelnými šatními skříněmi s příručním trezorem pro bezpečné uložení věcí každého uživatele. Sociální zázemí, které je bezbariérové, je vybavené, sprchovým koutem, umyvadlem, WC s nástavcem a madly. Pro zajištění hygienicky nezávadného prostředí je pracoviště odlehčovací služby vybaveno pojízdnou nerezovou uzavíratelnou speciální nádobou pro ukládání a transport špinavého prádla, na použité jednorázové inkontinenční pomůcky slouží speciální bez zápachový koš. K dispozici je dezinfekce s virucidním účinkem a vlhčené dezinfekční ubrousky k jednorázovému použití.

Pracoviště je vybaveno mobilní klimatizací, stojanovým ventilátorem, germicidní lampou s prouděním vzduchu pro zajištění bezinfekčního prostředí a bezdrátovým připojením k internetu (neveřejná síť). Okna jsou opatřena žaluziemi a sítěmi proti hmyzu. Místnosti odlehčovací služby jsou vybaveny osvětlením pro správnou intenzitu denního světla i pro noční osvětlení a dekorativní živou zelení dle ročních období. Pokoje jsou barevně označeny piktogramy, lze je označit individuálně dle požadavku uživatelů, na pokojích lze větrat a regulovat teplotu dle vlastní potřeby. Pro zachování soukromí jsou pokoje i sociální zařízení vybaveny bezpečnostními zámky.

Součástí služby je možnost používání osobního tísňového tlačítka k přivolání pečovatele/ky v případě naléhavé potřeby. Dále jsou k dispozici polohovací pomůcky, transportní zařízení a další kompenzační pomůcky umožňující bezpečný pohyb uživatele po pokoji a v prostoru, které jsou po dobu pobytu poskytovány bezplatně (chodítka pevná i pojízdná, chodítko s plynovou vzpěrou pro nácvik chůze a zvedání s dopomocí, pojízdné stolky k lůžku, hygienický pojízdný vozík, usnadňující prováděnou hygienu na lůžku, mobilní klozetová křesla, mechanický vozík, nástavec na WC, toaletní židle, berle, nafukovací vanička na mytí hlavy vleže, různé transportní pomůcky, ohřívač ručníků, evakuační podložka pro případ nouzových situací, součástí dvou lůžek jsou detekční podložky z důvodu prevence pádu, antidekubitní sedáky). Pro udržení fyzické kondice jsou k dispozici cvičební a relaxační pomůcky (cvičební gumy, posilovací míčky, šlapadla...), pro aktivizaci, udržení dovedností a trénování paměti společenské hry, knihy, časopisy, denní tisk, lupa na čtení, videoprojekce umístěná v odpočinkové denní místnosti, živé květiny, pomůcky pro ruční práce a další volnočasové aktivity.

Pro usnadnění orientace je na pracovišti informační cedule a na každém pokoji visí dřevěný, nástěnný kalendář, s nastavitelným ročním obdobím, dnem v týdnu a datem a meteorologická stanice s uvedením dne, času a venkovní teploty.

Uživatel může užívat další prostory, kde je provozována odlehčovací služba. Jedná se o:

- společenskou místnost (*v přízemí z úrovně ulice Novoveská a je vybavena audiovizuální technikou, pianem a slouží k pořádání klubových a společenských akcí obyvatel DZU*)
- knihovnu (*je vybavena knižním fondem a časopisy*) s terasou v I. patře
- odpočinkovou denní místnost v I. patře (*je vybavena křesly k relaxaci a videorelaxací, která pomáhá trénovat paměť, uvedené prostory lze využít k odpočinku nebo k setkání s návštěvou uživatele*)
- tělocvičnu ve II. patře (*je vybavena balančními pomůckami, židlemi pro cvičení na židlích atd.*)
- středisko osobní hygieny v I. patře

- zahradu přináležející k objektu *(je vybavena zahradním nábytkem, grilem a jsou zde udržované cestičky vhodné na procházky)*

Uživatel může využívat klidové zóny (zahrady), která nabízí místa k posezení na lavičkách, ale také v zastíněných plochách (pod zastřešením nebo pod slunečníky), možnost procházet se po zpevněných pěšinách a posezení v I. patře budovy, a to na terase (vedle knihovny), která je vybavena zahradním nábytkem s polstrováním a zastíněním proti slunečním paprskům.

Návštěvy v odlehčovací službě jsou možné a mohou se uskutečnit v určených prostorech, tj. ve společném prostoru, kterým je odpočinková místnost, společenská místnost, nebo prostory knihovny, terasy, na pokoji (se souhlasem spolubydlícího) nebo při příznivém počasí na přilehlé zahradě. Návštěvy se předem telefonicky ohlašují na služební číslo odlehčovací služby pobytové a před uskutečněním návštěvy se zapisují v tzv. Knize návštěv, kde bude poznamenáno jméno návštěvníka, jméno navštívené osoby, datum a čas návštěvy. Tato povinnost pro každého návštěvníka je opatřením z bezpečnostních důvodů (kontakt s rodinnými příslušníky je prioritou naší služby). Návštěvy nesmějí rušit průběh poskytování služby ani další uživatele. Stane-li se tak, budou požádáni personálem o opuštění prostoru odlehčovací služby. Pokud nebude návštěva či doprovod respektovat žádost personálu o opuštění zařízení, bude zavolána policie.

Po předchozí domluvě s pracovníkem poskytovatele je možný odchod uživatele mimo objekt budovy Novoveská 5, Jablonec nad Nisou, s doprovodem, který přebírá odpovědnost za uživatele a je zapsán v knize návštěv.

Návštěvy uživatelů odlehčovací služby je možné uskutečnit každodenně, v případě zvýšeného výskytu infekčních onemocnění jsou osoby navštěvující uživatele odlehčovací služby na tuto skutečnost předem upozorněny a jsou požádány o zvýšená ochranná opatření.

Pití alkoholu uživatelem je možné v přiměřeném množství tak, aby neobtěžovalo ostatní uživatele, personál a nedocházelo k poškozování majetku poskytovatele, či jiných osob.

2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení

Tento úkon zajišťuje pracovník úklidu, pečovatel/ka

Minimální garance:

min 1x denně PO – NE

Praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení PO – NE přes den i v noci

Žehlení: PO – NE v noci

Cena služby: viz ceník

Péče o prádlo je zajišťována v rámci ubytování. Poskytovatel poskytuje lůžkoviny, deky, polštáře. Poskytovatel zajišťuje praní a žehlení ložního a osobního prádla a ošacení, výměna a praní ložního prádla 1x týdně nebo dle potřeby. Z hygienických důvodů není uživatelům povoleno přepírání a sušení osobního prádla v prostorách odlehčovací služby. Praní osobního prádla probíhá každý den v prádelně nebo si uživatelé mohou zajistit sami praní osobního prádla a ošacení (pečující rodinou nebo osobou blízkou).

Udržování pořádku a čistoty

Uživatelé udržují podle svých možností čistotu na pokojích a ve společných prostorech. Pokoje uživatelů jsou denně uklízeny pracovníky sociální služby a pracovníkem úklidu. Možný způsob podpory při úklidu je s uživatelem dohodnut.

Manipulovat s jeho osobními věcmi může zaměstnanec pouze se souhlasem uživatele nebo v případě jeho hospitalizace. Do zásuvek, skříní a dalších osobních prostor (např. noční stolky) zasahují pracovníci se souhlasem uživatele. Zaměstnanci poskytovatele mají právo pomáhat uživatelům s dodržováním čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních a nočních stolcích, a to vždy za jejich přítomnosti. Uživatelé si na pokojích mohou ukládat potraviny do příruční ledničky, kterou je vybavený každý noční stolek. Tělesa ústředního topení neslouží z hygienických důvodů k sušení prádla. Na pokoji odlehčovací služby není povoleno přechovávat žádná domácí zvířata.

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující služby a doprovázení zpět

Tento úkon zajišťuje sociální pracovník nebo pověřený pracovník péče

Úkon zahrnuje doprovázení na aktivity mimo objekt (tj. mimo pracoviště OS a mimo blízké okolí) a zpět, možnost využití připojení wifi, telefonu a soukromého PC. Aktivity mají za cíl podporu zajištění kontaktu uživatele s okolním světem, prevenci sociálního vyloučení a předcházení ukončení přirozených vazeb uživatele.

Minimální garance: 2 x měsíčně v rozsahu 120 min

Cena služby: viz ceník

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

Tento úkon zajišťuje sociální pracovník nebo pověřený pracovník péče

Úkon zahrnuje podporu v navazování a udržování společenských vztahů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování (vrstevník), zprostředkování telefonického, nebo osobního styku s osobami, institucemi atd., tzn. podporu a pomoc při čtení dopisů, při psaní a odeslání korespondence (poštovné hradí uživatel).

Minimální garance: 1 x týdně v rozsahu 60 min

Cena služby: viz ceník

f) sociálně terapeutické činnosti:

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

Tento úkon zajišťuje sociální pracovník.

Úkon zahrnuje činnosti, které napomáhají ke komunikaci (rozvíjení slovní zásoby, práce s dechem, cvičení rtů a mimických svalů, cvičení jazyka, činnosti podporující porozumění, vyjadřování, osvojení gramatických pravidel, vyprávění), udržení zručnosti, trénování koncentrace a pozornosti (střídání techniky soustředění a odpočinku), psychohygiena (povídání si o pocitech, náhled na mezilidské vztahy, vnímání svých silných stránek, životní styl...), smyslové činnosti, reminiscence (vzpomínková setkání např. zaměřená na životní příběh), bazální stimulace. Činnosti mohou probíhat individuálně nebo skupinově.

Minimální garance:

Individuální: 1x týdně v rozsahu 15 min PO - PÁ

Skupinová: 1x týdně v rozsahu 60 min PO – PÁ /čas se rozpočítává dle počtu zúčastněných uživatelů

Cena služby: viz ceník

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí

Tento úkon zajišťuje sociální pracovník nebo pověřený pracovník péče.

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Úkon zahrnuje pomoc písemnou, telefonickou nebo osobní komunikaci na úřadech a dalších institucích, s lékaři, pracovníky pošty s cílem podpořit uživatele při uplatňování jeho práv a oprávněných zájmů, podpora autonomie a nezávislosti klienta, jeho schopnosti jednat.

Minimální garance: 1x týdně v rozsahu 60 min PO - PÁ

Cena služby: viz ceník

Zdravotní péči Centrum sociálních služeb neposkytuje (např. dávkování a podávání léků, převazy a ošetření ran, dekubitů, aplikace injekcí, mastí, vykapávání očí, měření tlaku, bandážování, výživa prostřednictvím PEG, výměna a ošetřování STOMIE, měření glykémie apod.). Uživatel si na dobu pobytu v odlehčovací službě zajistí zdravotní péči, pokud ji potřebuje, u ošetřujícího lékaře nebo domácí zdravotní péče. Pečovateli/ky nemají oprávnění k žádným ošetřovatelským a zdravotním úkonům, nemají ani oprávnění připravovat a podávat léky uživateli (pouze dohlíží a upozorňují uživatele na potřebu užití léků). Léky do lékovek jsou připravovány rodinnými příslušníky nebo pracovníky zdravotní péče tak, jak je tomu v domácím prostředí.

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Úkon zahrnuje pomoc při vyplňování formulářů, složenek, psaní dopisu, vyřízení kompenzačních pomůcek, telefonického hovoru v zájmu uživatele, zajištění nákupu (potravin, léků), běžná podpora při správě finanční hotovosti.

Minimální garance: 1x týdně v rozsahu 60 min PO - PÁ

Cena služby: viz ceník

Způsob doručování korespondence

Poskytovatel má na adrese odlehčovací služby umístěnou schránku s označením odlehčovací služba. V případě zasílání nebo dosílání pošty uživatele na adresu odlehčovací služby, je třeba uvádět na obálku vedle jména uživatele „odlehčovací služba“. Došlou poštu pečovateli/ka zaeviduje do knihy došlé pošty a ihned předá uživateli.

h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Tento úkon zajišťuje sociální pracovník nebo pracovník péče ve spolupráci se sociálním pracovníkem.

Úkon zahrnuje nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, tj. nácvik běžných každodenních dovedností a činností (např. prostření stolu, skládání ubrousků, zacházení s příborem, krájení nebo mazání pečiva, mletí kávy, příprava čaje, držení tužky a psaní, pohybové činnosti (cvičení, protahování, podpora pohyblivosti, koordinace pohybů, nácvik bezpečných technik vstávání, usedání, nácvik a procvičování chůze používání chodítka, holí nebo chůze s oporou), aktivity pro nohy

nácvik dovedností pomocí šlapadla, posilovacích pomůcek (posilovacích či reha-míčků, cvičících gum), trénování paměti (např. luštění křížovek, hlavolamy, rébusy, kvízy, puzzle), zájmové aktivity (společenské hry, vyprávění zážitků, prohlížení fotografií, čtení, ruční práce, péče o květiny, práce s různými materiály, barvami apod.).

Minimální garance:

Skupinová: 1x týdně v rozsahu 60 min ST nebo ČT/ *provádí sociální pracovník, čas se rozpočítává dle počtu zúčastněných uživatelů*

Skupinová, Individuální: min 2x denně v rozsahu 15 min PO – NE / *provádí pracovník péče na základě nastavení sociálním pracovníkem, čas se rozpočítává dle počtu zúčastněných uživatelů*

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

dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Tento úkon zajišťuje pečovatel/ka.

Úkon zahrnuje dohled nebo asistenci při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru pracovník pečovatel/ka není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, (tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru nebo glukometru, zkontroluje hodnotu naměřeného inzulinu, dohlédne na správné dávkování kapek), vypuštění močového sáčku, zahrnuje jak denní, tak noční dohledy, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele, předcházelo se nebezpečným situacím, podpořila se jeho soběstačnost a poskytl se mu pocit jistoty a stability.

Pracovník péče není oprávněn provádět ošetřovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků.

Minimální garance: min 5x denně v rozsahu 5 min PO – NE přes den i v noci

Cena služby: viz ceník

Způsob podávání a vyřizování stížností

Uživatel má právo podávat podněty a stížnosti na poskytování sociální služby a její kvalitu, nahlédnout do své dokumentace (v čase dohodnutém s pečujícím personálem) o poskytování sociální služby.

Za stížnost se považuje písemnost, která je nazvána jako stížnost, popřípadě z obsahu písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost a v níž uživatel žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Stížnost na kvalitu, či způsob poskytování odlehčovací služby, je každé podání, které uživatel za stížnost považuje, bez ohledu na názor pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

1. Kdo si může stěžovat

Stížnost může podat uživatel sociální služby, osoba pověřená uživatelem, rodinný příslušník či jiná blízká osoba, nebo jakákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti.

2. Komu a jakým způsobem lze podat stížnost

- stížnost lze podat na adrese sídla organizace: *Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p. o., Emilie Floriánové 1736/8, 466 01 Jablonec nad Nisou,*
- stížnost lze vložit do schránky na stížnosti na adrese pracoviště *Novoveská 4505/5, 466 01 Jablonec nad Nisou,*
- ředitelce organizace (tel.: 774 722 939),
- zástupci ředitelky pro sociální péči (tel.: 774 722 941),

- sociálnímu pracovníkovi pro odlehčovací službu (tel.: 777 646 979), nebo zástupce vedoucí péče (tel.: 721 305 129),
- zřizovateli - statutární město Jablonec nad Nisou, Mírové nám. 19, 467 51 Jablonec nad Nisou – vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví (tel.: 483 357 439)
- v případě výhrad ke zpracování osobních údajů, u Úřadu pro ochranu osobních údajů na adrese: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (tel.: 234 665 111).

Stížnost lze podat písemně, ústně, telefonicky i anonymně s písemným zaznamenáním. Anonymní stížnost může být podána poštou (na výše uvedené adresy), nebo prostřednictvím schránky umístěné na pracovišti odlehčovací služby. Každá stížnost má přidělené číslo jednací.

3. Termíny pro vyřízení stížností

- stížnost musí být vyřízená nejdéle do 30 dnů od doručení,
- po vyřízení stížnosti je stěžovateli podána zpráva i v případě, že stížnost byla posouzena jako neoprávněná.

4. V případě **nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti** má právo se odvolat k ředitelce organizace, ke zřizovateli nebo na nezávislé instituce (Krajský úřad Libereckého kraje, MPSV ČR, Český helsinský výbor, Veřejný ochránce práv - ombudsman).

Podrobnější informace jsou uvedeny v Pravidlech pro podávání stížností OS

Zpracování a ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů upravuje Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Při zpracování osobních údajů se poskytovatel řídí a postupuje dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016.

Správce (poskytovatel) je oprávněn zpracovávat osobní údaje, pokud je to nezbytné pro splnění povinnosti, která je správcem uložena právním předpisem.

Správce může zpracovávat osobní údaje subjektu údajů (zájemce o službu/žadatel/uživatel) bez jeho souhlasu, jestliže je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh „subjektu údajů“. Poskytovatel, dle tohoto zákona, tedy od žadatele/uživatele nevyžaduje udělení souhlasu se zpracováváním osobních údajů. Účelem zpracovávání osobních údajů je uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a s tím související i identifikace smluvních stran. Zpracováváním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče, používání, uchovávání, třídění a předávání osobních údajů sociální službou za podmínky:

- Poskytovatel jako správce a zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně číslo telefonu a osobní údaje požadované v „Záznamu jednání se žadatelem o službu“ a další údaje sdělené v průběhu poskytování služby) po dobu poskytování odlehčovací služby, až do doby archivace a skartace podle zvláštních právních předpisů a směrnic poskytovatele.
- Poskytovatel jako správce a zpracovatel je ze zákona povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- Subjekt údajů má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu

údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může

- a) požádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení,
- b) požadovat, aby správce nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav (zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů).

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje, nejsou oprávněni předávat osobní údaje třetí osobě.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

- kontaktní osobě, kteřou uživatel uvedl a souhlasil s její informovaností, souhlas musí vyjádřit svým podpisem a může ho kdykoliv odvolat

pokud tak uživatel neučinil a je podezření, že může být ohrožen na zdraví nebo životě:

- příslušnému odboru sociálních věcí a zdravotnictví
- poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb, kteří se podílí na péči o uživatele
- ošetřujícímu lékaři
- záchranným složkám

v mimořádných případech:

- orgánům činným v trestním řízení je poskytovatel oprávněn sdělit i ostatní údaje, např. telefonní číslo uživatele, nebo jeho kontaktní osoby
- úřadu práce pro účely doložení využívání příspěvku na péči (poskytovatel sdělí pouze rozsah poskytovaných úkonů)

Dokumentace uživatelů:

- každému uživateli sociální služby je vedena dokumentace s osobními údaji, které poskytovateli služby předal, dokumentaci uživatelů sociálních služeb vede sociální pracovníce, důležitou součástí dokumentace je Individuální plán péče, dále obsahuje Smlouvu vč. příloh, informace o průběžném jednání (kontaktech uživatele sociální služby a rodinných příslušníků), Vyjádření lékaře k poskytnutí odlehčovací služby pobytové
- záznamy činností vedou pečovatel/ky, vedoucí péče, zástupce vedoucí péče, sociální pracovníce – jedná se o časový snímek návštěv a záznamy mimořádných situací,
- Individuální plán péče je dokument, který sestavuje sociální pracovníce s uživatelem a pečující osobou, jeho smyslem je stanovení obsahu spolupráce a kroků, které vedou k jejich naplňování.

Stížnosti týkající se podezření na zpracování osobních údajů v rozporu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů vyřizuje Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Nouzové, havarijní situace

Poskytovatel má vypracované pracovní postupy zaměstnanců odlehčovací služby při řešení nouzových, havarijních situací, které by mohly nastat při výkonu odlehčovací služby. Při podpisu smlouvy je uživatel seznámen se Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace na pracovišti odlehčovací služby, kde jsou popsány situace a jejich řešení.

Podrobnější informace jsou uvedeny v SQ č. 14 Nouzové a havarijní situace

Bezpečnostní předpisy

Uživatel má právo se sám rozhodovat, ale zároveň s tím nese odpovědnost za svá rozhodnutí. Služba je uživateli poskytována v souladu s jeho Individuálním plánem péče, při jehož sestavování jsou s uživatelem/pečující osobou vytipována rizika, která by mohla ohrozit jeho bezpečnost. Míra rizika je rozhodující pro jeho předcházení (prevence). Riziko malé a přiměřené není důvodem k sestavení preventivních opatření.

Uživatelé dodržují všechny bezpečnostní a protipožární předpisy a pokyny. Jestliže dojde k rizikové situaci (např. ohrožení zdraví, života, majetku, požár, porucha elektrické energie, živelné havárie,...), uživatel, který tuto skutečnost zjistí, ji bezprostředně nahlásí pracovníkům poskytovatele. Dále již postupuje dle jejich pokynů (pracovníci řeší situace v souladu s příslušnými pravidly a směrnicemi organizace).

Preventivní a ochranná opatření

Poskytovatel informuje uživatele o riziku nevhodně zvolené obuvi na dobu pobytu v odlehčovací službě a vysvětlí, co se rozumí jako **vhodná domácí obuv**, která je lehká, kvalitní, padnoucí a s pevnou patou či páskem, nepadající z chodidla a s protiskluzovou podešví (velkým rizikem jsou pantofle, chůze s rozvázanými tkaničkami, sešlapaná podešev, obuv bez pevné paty). Poskytovatel informuje o **používání pomůcek při chůzi** jako berle, chodítko či hůlka, na které je uživatel ze svého domácího prostředí zvyklý a využití **pravidelných doprovodů přítomným pracovníkem služby**, který mu poskytuje podporu, pomoc a přidržování, případně mu jsou nabídnuty kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace.

V rámci pobytu na odlehčovací službě mohou být použita tzv. ochranná opatření, která nepatří mezi restriktivní opatření podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ale která jsou využívána jako preventivní opatření za účelem předcházení pádu, tj. použití postranic, nebo nezbytnost doprovodu při pohybu mimo zařízení atd. Použití postranic je vždy přiměřené riziku a používají se jako prevence např. při otočení ve spánku, a to na základě písemného souhlasu uživatele nebo vyhodnocení situace a mají zabránit riziku pádu. U trvale ležícího uživatele zdvižené postranice nepředstavují omezovací prostředek, slouží jako preventivní opatření z důvodu ohrožení pádem a není třeba souhlasu lékaře. Uživateli jsou před potřebou užití opatření vždy nabídnuty mírnější způsoby zabránění pádu (například: snížení postele k zemi, umístění bezpečnostní podložky na podlahu k posteli).

Pokud v prostorách odlehčovací služby nebo mimo prostory dojde k pádu uživatele, vždy se událost zapisuje do formuláře „Evidence pádů v odlehčovací službě“ a do „Knihy nouzových a havarijních situací“ a provede se záznam na kartě uživatele v programu „Pečovatelská služba“ v části pro odlehčovací službu.

Použití jakýchkoli omezovacích prostředků je považováno za krajní řešení, ke kterému je možné přistoupit až tehdy, jsou-li vyčerpány ostatní uklidňující metody. Restriktivní opatření lze použít jen ve výjimečných případech, výhradně v případech nebezpečí a ochrany zdraví. O použití restriktivního opatření je vedena evidence a záznam o informování uživatele, případně opatrovníka či zákonného zástupce o nutnosti použití restriktivního opatření, který je uložen v osobní složce uživatele.

V případě, že uživatel v průběhu poskytování odlehčovací služby vysloví opakovaně nesouhlas s pobytem, který není jen vyjádřením běžné nespokojenosti, a pečujícímu personálu se nepodaří uživatele uklidnit, postupuje poskytovatel dle nastavených pravidel týkajících se vážně míněného nesouhlasu a dojde k ukončení smlouvy.

Povinnosti uživatele, pečující osoby

1. Uživatel a pečující osoba se osobně zavazují k povinnosti se podílet na tvorbě a hodnocení průběhu služby, tzv. Individuální plán péče.
2. Uživatel / pečující je povinen za úkony platit úhradu dle platného Ceníku úhrad za úkony odlehčovací služby schváleného Radou města Jablonec nad Nisou.
3. Uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené k ubytování a užívání řádně, v prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny a nepřenechává tyto prostory jiné osobě.
4. V prostorách odlehčovací služby není povoleno přechovávat žádná zvířata, platí zákaz kouření a používání otevřeného ohně, nepřiměřené užívání alkoholu a užívání omamných látek.
5. Z pracoviště odlehčovací služby není povoleno z hygienických důvodů odnášet jídlo zajišťované poskytovatelem sociální služby.
6. Uživatel je povinen hlásit použití povolených drobných elektrospotřebičů či elektroniky (tabletů, mobilního telefonu, holicí strojek, přenosné PC apod.).
7. Uživatel je povinen dodržovat pravidla společného soužití a respektovat důstojnost všech ostatních uživatelů a pracovníků služby.
8. Uživatel je povinen dodržovat *Garantovanou nabídku odlehčovací služby*, která je přílohou Smlouvy.
9. Uživatel má odpovědnost za škody, které vznikly svévolným poškozením majetku poskytovatele, nebo ztrátou klíče či osobního tísňového tlačítka, budou dány uživateli k úhradě. Při jejich řešení je postupováno podle obecně závazných ustanovení občanského zákoníku.
10. Uživatel si za cenné věci zodpovídá sám, může využít trezor, který je zabudovaný v šatní skříni. Duplikáty všech klíčů od trezorů jsou uloženy v zapečetěných obálcích v trezoru v kanceláři odlehčovací služby.
11. Uživatel/pečující osoba ke dni ukončení odlehčovací služby je povinen všechny své věci vystěhovat. Pokud tak z vážných důvodů neučiní, budou mu věci uschovány (v prostorách skladové místnosti) po dobu maximálně 14 dnů. Po této lhůtě poskytovatel věci uživatele zlikviduje bez náhrady.
12. Uživatelé se chovají k sobě navzájem a k pracovníkům odlehčovací služby ohleduplně a s respektem, vyhýbají se takovému jednání, které by mělo za následek porušování práv, důstojnosti či oprávněných zájmů jiných osob.
13. Uživatelé / pečující osoby respektují dobu nočního klidu, která je stanovena **od 22.00 do 6.00 hodin**. Sledování TV nesmí obtěžovat ostatní uživatele např. nadměrnou hlasitostí. Sledování TV po 22. hodině je možné pouze s ohledem na ostatní spolubydlící, k dispozici jsou bezdrátová sluchátka.

Práva uživatele

1. Uživatel čerpá služby dle smluvních ujednání, kde je uveden rozsah služeb, má právo na kvalitní a odbornou službu.
2. Každý uživatel má právo požádat v průběhu pobytu o přestěhování (prostřednictvím sociální pracovnice odlehčovací služby a dovoluje-li to kapacita zařízení, je možné přestěhování realizovat až po uvolnění pokoje, o který má uživatel zájem. V mimořádných situacích si vyhrazuje poskytovatel právo iniciovat přestěhování uživatele, např. v případě vzniku konfliktu s jiným uživatelem, vzniku havárie nebo jiné situace (např. karanténních opatření, sestěhování osob stejného pohlaví), kterou nelze jinak vyřešit.

3. Uživatel nevyžaduje léčení a trvalé odborné zdravotní ošetření.
4. Uživatel má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle.
5. Uživatel má právo na přiměřené riziko, právo na osobní svobodu a volný pohyb (nemůžeme tak vyloučit pád, nebo svévolné opuštění prostor odlehčovací služby).
6. Uživatel má právo se volně pohybovat a není nijak omezován, ale pokud uživatel opustí pracoviště odlehčovací služby a bude se zdržovat mimo prostory domu zvláštního určení, nepřebírá za něj sociální služba odpovědnost. Odchody mimo prostory odlehčovací služby a areálu objektu je nutné dohodnout s pečovatelem/kou.
7. Uživatel má právo na podání srozumitelných informací.
8. Uživatel má právo na ochranu osobních údajů, na soukromí a nedotknutelnost osoby, na listovní tajemství a tajemství jiných písemností a záznamů, má právo k nahlédnutí do své osobní dokumentace.
9. Uživatel má právo na setrvání v naučených rituálech např. v oblasti denního režimu, stravovacích návyků, na kontakt s ostatními lidmi a komunitou.
10. Uživatel má právo využívat kompenzační pomůcky poskytovatele, které potřebuje k pohybu po pokoji a v prostorách odlehčovací služby, aby mohl do společných prostor, k zajištění osobní hygieny apod.
11. Uživatel má právo na soukromí (např. maximální používání vertikální žaluzie, vstup do pokoje po zaklepání a na výzvu, možnost se uzamknout v pokoji...).
12. Uživatel má právo na soukromé návštěvy, které jej mohou navštěvovat v denních hodinách bez omezení, avšak s ohledem na ostatní uživatele odlehčovací služby.
13. Uživatel podpisem v „Záznamu z jednání se žadatelem o odlehčovací službu pobytovou“ dává souhlas s rozsahem informací, které lze poskytnout kontaktním osobám.
14. Uživatel může podat výpověď i bez udání důvodu, kdy výpověď musí být písemná a vlastnoručně podepsaná uživatelem/opatrovníkem a pečující osobou a výpovědní lhůta činí **1 kalendářní den** a počíná plynout dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.
15. Uživatel má právo si stěžovat.

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen při poskytování služby dodržovat Standardy kvality poskytování sociálních služeb.
2. Poskytovatel je povinen uživatele seznámit s *Garantovanou nabídkou odlehčovací služby*, Pravidly pro Nouzové a havarijní situace, Pravidly pro podávání stížností, které jsou k dispozici uživatelům na pracovišti odlehčovací služby.
3. Poskytovatel je povinen provádět službu, tj. ubytování, stravování a úkony péče v nasmlouvané četnosti a v čase, který si s uživatelem domluvil s ohledem na jeho potřeby, zvyky a očekávání a dle společného vyjednávání.
4. Poskytovatel poskytuje uživateli podporu, pomoc a péči s ohledem na jeho schopnosti, možnosti a dovednosti (tzn., pomáhá mu pouze v tom, co sám nezvládá).

Práva poskytovatele

1. Poskytovatel má právo vyžadovat důstojné chování uživatelů a jejich rodinných příslušníků vůči zaměstnancům poskytovatele a k ostatním uživatelům odlehčovací služby.

2. Poskytovatel má právo vyžadovat plnění povinnosti uživatele vycházející ze Smlouvy, *Garantované nabídky odlehčovací služby*, případně vypovědět uživateli smlouvu, jestliže porušuje povinnosti dané smluvním ujednáním, *Garantovanou nabídkou odlehčovací služby*.
3. Poskytovatel neodpovídá za cenné věci ve vlastnictví uživatele, případně platební karty, a vkladní knížky.
4. Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí úkonu/činnosti, který si zvládne uživatel učinit sám nebo je možné je zajistit běžně dostupnou službou/zdrojem pomoci.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo znát všechny informace vztahující se k pobytu uživatele mimo prostor odlehčovací služby s cílem minimalizovat riziko pohřešování nebo úrazu uživatele.

Příloha:

Ceník úhrad za úkony odlehčovací služby

Příloha

Ceník úhrad za úkony odlehčovací služby

stanovený v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (vyhláška č. 48/2025 Sb.).

Účinnost od 1. 4. 2025, schválený Radou města Jablonec nad Nisou, usnesením RM/152/2025 ze dne 20. března 2025.

Základní činnosti	Popis úkonu	Úhrada za více než 80 hodin péče za měsíc	Úhrada za méně než 80 hodin péče za měsíc
Základní sociální poradenství		bezplatné	bezplatné
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 4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru	145 Kč/hod	165 Kč/hod
b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	1. pomoc při úkonech osobní hygieny 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty 3. pomoc při použití WC	145 Kč/hod	165 Kč/hod
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování (celodenní strava)	260 Kč/den	260 Kč/den
	2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby	145 Kč/hod	165 Kč/hod
d) poskytnutí ubytování	1. ubytování 2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení	315 Kč/den	315 Kč/den
e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	1. doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět	145 Kč/hod	165 Kč/hod

	2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob		
f) sociálně terapeutická činnost	sociálněterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob	145 Kč/hod	165 Kč/hod
g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí	1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí	145 Kč/hod	165 Kč/hod
h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	145 Kč/hod	165 Kč/hod
i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí	dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	145 Kč/hod	165 Kč/hod