

PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Rezervace termínu pobytu

Termín pobytu lze rezervovat:

- ✓ **zprávou** na e-mail jana.novotna@kocianka.cz nebo SMS na tel. **721 844 335**
- ✓ **osobně v kanceláři sociální pracovnice** na pracovišti Březejc
- ❖ Rezervace termínu je **platná až po zpětné emailové zprávě** o přijetí rezervace. V případě, že požadovaný termín není volný, je zájemce veden v Evidenci zájemců na konkrétní termín jako náhradník.
- ❖ Zájemce si může službu **rezervovat kdykoli na jakýkoliv termín v době provozu služby**.
Výjimkou je měsíc **červenec a prvních 15 dní v srpnu**, kdy může žadatel využít službu **pouze po dobu 14 dní**. Výjimku z tohoto omezení mají pouze tyto žadatelé:
 - **žadatelé, o které pečuje pouze jeden rodič** nebo rodinný příslušník jako samoživitel;
 - **žadatelé, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci**, jako dlouhodobá nemoc jedné pečující osoby, hospitalizace pečující osoby v nemocnici nebo lázeňský pobyt pečující osoby předepsaný lékařem.

Zrušení pobytu

je nutné co nejdříve telefonicky **721 844 335** nebo elektronicky jana.novotna@kocianka.cz oznámit sociální pracovnici.

Osobní věci k pobytu ve službě (doporučení)

- ✓ čistý **oděv a obuv** na volný čas, do přírody i do města, **přezůvky**, příp. plavky;
- ✓ **hygienické potřeby** (šampón na vlasy, sprchový gel, mýdlo na umývání rukou, ručník na ruce, osuška, , příp. holení, dámské vložky, jednorázové pomůcky jako žínky, bryndáky, inko pomůcky, podložky na postel a do vozíku);
- ✓ **papírové kapesníky**, dle potřeby vlhčené ubrousky, příp. **prací tablety**;
- ✓ **příp. léky**;
- ✓ **věci osobní povahy**, které jsou důležité pro psychickou pohodu uživatele např. telefon, notebook, rádio, oblíbenou knihu, CD, hru, polštářek, hrnek na kávu atd.;
- ✓ příp. **čaj, kávu**, minerální vody nebo jiné nápoje, potraviny apod.;
- ✓ **finanční hotovost** k pokrytí běžných výdajů (maximálně do výše 10 000 Kč) – na nákupy uživatelů, využívání veřejných služeb, kulturní aktivity, jízdné ve veřejné dopravě apod. **průkaz zdravotní pojišťovny** příp. **průkaz ZTP**;
- ✓ **doklad o revizi vlastních elektrospotřebičů** např. telefon, notebook, rádio, elektrický kartáček.

Příjezd a odjezd

Termín pobytu v odlehčovací službě **domlouvají** uživatelé příp. jejich blízké osoby se sociální pracovnicí vždy alespoň **3 dny předem**. **K příjezdu využívají vchod pro odlehčovací službu**, který se nachází v zadní části budovy pracoviště Březejc naproti garážím. Při příjezdu kontaktují personál tel. 778 488 148 nebo sociální pracovnici tel. 721 844 335. Uživatelé jsou povinni **hlásit** personálu **odjezd** z CKB

Ubytování

- ✓ Uživatelé si mohou **zvolit, s kým budou na pokoji**, pokud tato volba nebude omezena provozními důvody CKB. Uživatel může být z provozních důvodů ze svého pokoje přestěhován.

- ✓ Uživatelé mají **klíče** ke svým pokojům.

Pokud uživatel není sám schopen manipulace s klíči, probíhá zamykání s podporou personálu nebo zajišťuje zamykání personál.

Při odjezdu domů nechá uživatel klíče v zámku pokoje, případně v pokoji. Neodvází je domů!

- ✓ Uživatelé mají v případě zájmu k dispozici **signalizační náramek** k přivolání pomoci.



Při odjezdu domů nechá uživatel náramek na pokoji. Neodváží ho domů!

Pokud dojde ke ztrátě či poškození klíčů nebo náramku hlásí tuto událost neprodleně pracovníkovi ve službě.

- ✓ Uživatelé se v budově pohybují v **přezůvkách**.
- ✓ **Výzdoba pokojů** příp. přesouvání nábytku na přání uživatele je možné po domluvě či ve spolupráci se sociálním pracovníkem odlehčovací služby.
- ✓ **Noční klid** je v době 22.00 – 6.00h.
- ✓ Uživatelé mohou používat na pokoji **vlastní elektrozařízení**, které musí mít platnou revizi (dle ČSN 33 1600 ed.2 /2010 - "Revize a kontroly elektrických spotřebičů během používání"). Revizi si uživatel musí zajistit sám. Revize není nutná pro nová zařízení do 1 roku od jejich pořízení. Z bezpečnostních důvodů je nutné vytahovat při nepoužívání všechny elektrospotřebiče (včetně nabíječek) ze zásuvky.
- ✓ Mimo pokoj a zázemí budovy může uživatel **užívat všechny společné prostory v areálu CKB**. Uživatel udržuje pořádek a čistotu na pokoji i ve společných prostorách.
Dbá především na:
 - zlikvidování zbytků jídla na pokoji, odnesení a umytí špinavého nádobí ;
 - umístění odpadků do odpadkového koše;
 - umístění špinavého prádla na určené místo jeho ukládání;
- ✓ Na pokoji uživatelů a ve společných prostorách služby se provádí ve frekvenci dle aktuálního Protiepidemického řádu CK **dezinfekce** povrchů. Dezinfekce na pokoji je provedena v době nepřítomnosti uživatele.
- ✓ **Uživatelé si mohou ve službě prát** oblečení – při praní je jim poskytována podpora nebo pomoc nebo pere prádlo personál. V případě, že mají uživatelé zájem o praní prádla, musí mít **svůj vlastní prací prášek nebo prací tablety**.
- ✓ Uživatel nakládá s **veškerým zařízením CKB šetrně**. V případě jeho **poškození** je povinen tuto skutečnost **nahlásit pracovníkovi CKB**, a podílet se na náhradě škody.
- ✓ Uživatel **šetří vodou a všemi druhy energií**.

Návštěvy

Návštěva ve společných prostorách budovy OS

Návštěva v obývacím pokoji je možná na základě pozvání nebo souhlasu uživatelů služby mimo dobu nočního klidu (22.00 hod - 6.00 hod). Návštěvník **může vstoupit** v případě souhlasu všech přítomných uživatelů. Během návštěvy **dodržuje pravidla slušného chování**. Pokud se jeho přítomnost v průběhu návštěvy stane pro kohokoliv z uživatelů nepříjemnou, ukončí návštěvník na vyzvání návštěvu.

Návštěva na posezení na chodbě je možná mimo dobu nočního klidu (22.00 hod - 6.00 hod). Návštěva **dodržuje pravidla slušného chování**.

Návštěva na pokoji

Uživatel si **může pozvat na svůj pokoj návštěvu** jen se souhlasem spolubydlícího. V případě, že se uživatelé nedokážou spolu sami domluvit, mohou požádat o pomoc sociálního pracovníka služby, příp. klíčového pracovníka. V případě, že návštěva nechová dle pravidel slušného chování, řeší její další setrvání příp. opakovaný vstup individuálně s uživatelem služby klíčový pracovník. Přespávání návštěv není dovoleno.

Návštěvy zvenčí, které vstupují na budovu odlehčovací služby, hlásí uživatel službu konajícímu personálu.

Posezení ve společných prostorách budovy nebo ve venkovních prostorách

Uživatelé mohou s návštěvou dále strávit čas v zasedací místnosti nebo na posezeních na chodbách. K venkovnímu posezení mohou uživatelé využít **pergolu, lavičky v areálu a terasu** Zelené domácnosti Druhého domova. Ke vstupu na terasu Zelené domácnosti je nutný souhlas obyvatel této domácnosti.

Stravování

CKB poskytuje uživatelům při jejich pobytu v zařízení celodenní stravu **v rozsahu tří hlavních jídel a dvou svačín**. V případě některých diet může být jídel více. Strava odpovídá platným normám. Jídelní lístek je vyvěšen v prostorách jídelny a na Intranetu Chytrá organizace (dále jen CHO).

Přihlašování stravy provádí uživatel přes odkaz na webových stránkách CK www.centrumkocianka.cz

Login a heslo k přihlášení stravy pošle e-mailem sociální pracovnice před nástupem do služby.

- ✓ Stravu na následující den je nutné objednat nejpozději do 8h předchozího dne.
- ✓ Stravu na pondělí je nutné objednat nejpozději v pátek do 8h.
- ✓ Stravu na sobotu a neděli je nutné objednat nejpozději ve čtvrtek do 8h.
- ✓ V mimořádných případech je možné stravu přihlásit nebo odhlásit telefonicky u vedoucí stravování tel. 778 726 293 do 7.30h aktuálního dne.
- ✓ V případě, že si uživatel stravu **zapomene odhlásit, uhradí objednanou stravu v plné výši**, taková strava se považuje za odebranou
- ✓ Uživatel si přihlašuje pouze stravu, která mu vyhovuje. Může si přivést i vlastní jídlo a dle potřeby ho uložit do ledničky v kuchyňském koutu na Budově OS. Doporučujeme, aby jídlo bylo podepsané.

Uživatelé se stravují v jídelně, případně na Budově OS. Jídlo vydané z kuchyně jí uživatelé pouze v jídelně. Vlastní jídla se do jídelny nedonáší.

Časy pro výdej stravy v jídelně:

- **snídaně: 7.00 – 8.00**
- **dopolední svačina: 9.30 – 10.00**
- **oběd: 12.00 – 13.30**
- **odpolední svačina: 15.00 – 15.30**
- **večeře: 17.30 – 18.00**

V případě, že se uživatel **nedostaví ke stravování** v časech určených pro výdej, **jídlo se považuje za odebrané**. Uživatelé, kteří se neorientují v čase, mají klíčovým pracovníkem nastaveno Upozornění na čas stravy, které provede personál.

Uživatel má možnost požádat při výdeji jídla z jídelny CK o vydání jen části objednaného jídla např. bez omáčky, bez přílohy, bez posypu, bez masa nebo pouze přílohu, příp. pouze pečivo atd. nebo o rozdělení jednotlivých částí jídla na 2 či více talířů.

Pokud bude uživatel **narušovat klid** v jídelně v časy pro podávání stravy, bude vyzván, aby jídelnu opustil a jídlo si přijde dojíst, až bude jídelna prázdná.

Uživatelé si po jídle **uklidí svoje místo**, kde jedli – včetně utření stolu.

V případě potřeby - na podkladě lékařské zprávy **poskytovatel zajistí stravování** podle individuálního **dietního režimu** uživatele, a to v rozsahu základních diet:

- Dieta 1 - kašovitá
- Dieta 2 – šetřící; u nemocných s poruchami trávicího traktu, u nemocných v zátěžových stavech
- Dieta 3 – základní, racionální strava; u dospělých pacientů a starších dětí, kteří nevyžadují dietní omezení.
- Dieta 4 – s omezením tuku; u chronických onemocnění jater, slinivky a žlučníku
- Dieta 5 - bezezbytková - při onemocnění dolní části GIT
- Dieta 6 – nízkobílkovinná; u nemocných s chronickým selháváním ledvin.

- Dieta 8 – redukční; u nemocných s obezitou nevyžadujících šetřící úpravu diety, u nemocných s hyperlipoproteinemií, u obézních diabetiků 1. a 2. typu
- Dieta 9 – diabetická; u nemocných s DM 1. typu a u diabetiků 2. typu bez potřeby redukovat.
- Dieta 10 – neslaná; obvykle již není součástí dietního systému, neboť všechny diety se primárně připravují bez příměsí soli a dle potřeby se dosolují
- Dieta 13 – dětská; u dětí od 3–15 let
- Dieta 15 – vegetariánská
- Dieta BLP - bezlepková; u nemocných, kteří trpí nesnášenlivostí lepku (celiakie).

Podněty a požadavky mohou uživatelé zapisovat do **Knihy stravování**, která je uložena v jídelně.

Hygiena

Uživatelé dodržují **základní hygienická pravidla** – umývání rukou, pravidelnou hygienu těla, vlasů, zubů, výměnu osobního prádla.

Sexualita

Sexualita je nedílnou součástí života člověka, proto mají uživatelé, v případě svého zájmu, možnost se o ní přiměřenou formou dozvědět a na ni dosáhnout. **Respektujeme** právo našich uživatelů na **navazování a prožívání vztahů, intimity a sexuality** dle svých potřeb. Zasahujeme pouze v případě, kdy uživatel svým jednáním **porušuje pravidla slušného chování** (překračuje sociální normy) **nebo se dopouští trestného činu nebo sexuálního obtěžování** (překračuje zákonné normy). Pro zodpovězení otázek a řešení problémů se uživatelé mohou obrátit na **sexuálního důvěrníka CK**.

Zdravotní péče

Uživatelům v našem zařízení je poskytována **zdravotní péče všeobecnými sestrami a fyzioterapeutkou**. Záznam o ošetření je zapsán do karty uživatele.

Lékařské zprávy z jiných zdravotnických zařízení, nezbytné k zajištění poskytování sociální služby, jsou uživatelé **povinni předložit** službu konajícímu zdravotnímu personálu. Zprávy jsou umístěny do zdravotní dokumentace.

Uživatelé, kteří si neberou léky sami, jsou **povinni** při nástupu **přivést užívané léky v originálním balení a předat je službu konajícímu personálu**. Léky jsou podávány **všeobecnou sestrou** na základě ordinace lékaře doložené v dokumentaci. Uživatelé starších 18 let si léky na základě písemné dohody mohou brát sami a mají možnost rozhodnout se, zda si je nechají u sebe nebo předají zdravotnímu personálu.

V případě, že uživatel bude při příjezdu **vykazovat známky akutní infekční nemoci**, je CKB oprávněno odmítnout převzetí uživatele a poskytování služby. V případě **onemocnění uživatele v průběhu poskytování služby** informuje všeobecná sestra kontaktní osobu uživatele. V případě neinfekčního a životu neohrožujícího onemocnění uživatele může uživatel zůstat v zařízení, podmínkou je **dodržování léčebného režimu stanoveného všeobecnou sestrou**. Jestliže všeobecná sestra zhodnotí zdravotní stav uživatele tak, že je nutné vyšetření u praktického nebo jiného odborného lékaře, je informována kontaktní osoba, která toto dále zajistí. Výjimkou jsou stavy vyžadující okamžitou zdravotní pomoc.

Pokud rodiče či opatrovník vyslovili zájem o neprodlené podání informací v případě nestandardního chování uživatele v průběhu služby (viz Záznam Já a moje služba) podá tuto informaci přítomný pracovník. V případě, že uživatel bude během pobytu ve službě **nebezpečný sobě nebo svému okolí** a přítomní zaměstnanci vyčerpali všechny možnosti, přivolají s vědomím vedoucí pracoviště Březejc rychlou záchrannou službu.

V případě, že má zájem uživatel **využívat služeb rehabilitace** je dodá platnou lékařskou zprávu s doporučením dlouhodobé rehabilitace doplněnou **poukazem na ošetření/vyšetření FT**, který vystaví praktický lékař, neurolog, popř. jiný.

Telefonické informace o průběhu služby

Bližší informace o tom, **jak se uživatelé ve službě daří** podává klíčový nebo sociální pracovník v pracovní den **od 9h do 14h**. U svéprávných uživatelů jsou tyto informace podány jen se souhlasem uživatele příp. při přítomnosti uživatele.

Aktivizační, pracovní, socioterapeutické, vzdělávací a jiné činnosti

Probíhají na základě dohodnutého harmonogramu a dle domluvy s uživatelem zpravidla v době 8.30-12h a 14 – 17.30h. Jedná se zhruba o tyto činnosti:

- hudební činnost, výtvarná činnost, rukodělné činnosti atd.
- sportovní aktivity a udržení pohybových dovedností - jízda na kolech, tricyklech, koloběžkách, vozíku, boccia, stolní tenis, míčové hry, plavání, zimní sporty (lyžování, běh na lyžích, sáňkování)
- hraní společenských her, didaktických a jiných her, fotografování, poslech čtení
- relaxační aktivity, saunování, bazální stimulace
- nácvik pracovních dovedností (vaření, žehlení, úklid, venkovní práce zahradní)
- nácvik čtení, psaní, počítání, manipulace s penězi, nácvik obstarávání osobních záležitostí
- osobní rozvoj v oblasti vztahů, intimity a sexuality, náboženství
- vycházky do okolí, výlety do přírody i jinam
- výjezdy do města, na kulturní akce, nákupy, do kavárny, nácvik samostatného pohybu mimo CK
- K nácviku vaření si uživatelé zajistí vlastní potraviny.

Vycházky, odchody z budovy pracoviště Březejc

Uživatelé se mohou pohybovat samostatně po areálu i mimo areál CKB, přičemž dbají o svou bezpečnost. Uživatelé **hlásí každý odchod z budovy i příchod zpět**, službu konajícímu personálu.

Samostatné vycházky uživatelů mimo areál pracoviště Březejc zapisují uživatelé do Knihy vycházek, která je uložena na stolku před Aktivizační místností.

Zapisují:

- čas odchodu
- kam zhruba jdou
- kdy se zhruba vrátí

Uživatel může požádat personál o pomoc se zapsáním vycházky. Pokud uživatel zjistí, že se nestihne vrátit v čase zapsaném do Knihy vycházek, ozve se telefonicky personálu.

- ✓ U nezletilých jsou možné samostatné vycházky možné pouze na základě písemného souhlasu zákonných zástupců.
- ✓ Uživatelé, jejichž postižení jim nedovoluje samostatný pohyb mimo budovu, jsou doprovázeni personálem.

Nakládání s osobním majetkem a finanční hotovostí uživatelů

Osobní majetek

Se svým osobním majetkem **nakládají uživatelé dle vlastního uvážení**. Osobní vlastnictví je plně respektováno a uživatelé ve svých právech nejsou žádným způsobem omezováni. Uživatel může svého klíčového pracovníka nebo sociální pracovníci požádat o pomoc při rozhodování v majetkových věcech.

Finanční hotovost

- ✓ Uživatelé, kteří jsou **zletilí a svéprávní**, rozhodují o svých financích naprosto **samostatně**.
- ✓ Uživatelé mají možnost uložit si hotovost do úschovy do trezoru. Pokud neuloží svoji hotovost do trezoru, nezodpovídá poskytovatel za její případnou ztrátu či odcizení.
- ✓ Uživatelé, kteří jsou soudně **omezení ve svéprávnosti**, disponují **pouze s částkou určenou soudem** nebo **částkou, kterou jim dá opatrovník k dispozici**.
- ✓ U **nezletilých** uživatelů **dává pokyn**, jakým způsobem disponovat s uloženou hotovostí, **zákonný zástupce**. Samostatně disponují pouze s částkou, kterou jim dá zákoný zástupce k dispozici.

Opatření v případě porušení Pravidel odlehčovací služby

Jestliže uživatel porušuje pravidla, je na porušení pravidel pracovníkem CKB upozorněn, při opakovaném porušení pravidel je na porušení pravidel uživatel upozorněn **písemným napomenutím**, vedoucí

pracoviště Březejc. V případě opakovaného písemného napomenutí uživatele nebo **závažného porušení pravidel** uživatelem je přistoupeno k ukončení služby výpovědí smlouvy.

Za závažné porušení pravidel je považováno takovéto jednání:

- ✓ nezaplacení úhrady s prodlením delším než 15 dnů;
- ✓ hrubé slovní nebo úmyslné fyzické útoky uživatele vůči ostatním uživatelům nebo pracovníkům CKB;
- ✓ šikana (fyzické i psychické omezování či týrání jedince v kolektivu);
- ✓ sexuální obtěžování, projevy rasové a náboženské nesnášenlivosti;
- ✓ jednání naplňující skutkovou podstatu trestného činu (krádež, pohlavní zneužití ...);
- ✓ opakované porušení pravidel CKB pro vycházky, odchody z budovy pracoviště Březejc;
- ✓ vnášení zbraní do areálu CKB.

Tato opatření a jeho důvody se zaznamenávají do dokumentace uživatele v IS CHO – Denní záznamy a sdělují uživateli, případně zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi.

Podání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby, připomínky, podněty

Stížnosti mohou **uživatelé**, jejich blízké osoby **nebo jakékoliv jiné osoby** podávat:

- ❖ prostřednictvím kteréhokoliv pracovníka příp. vedoucího nebo anonymně vhozením stížnosti do Schránky důvěry, která je umístěna u hlavního vchodu pracoviště Březejc
- ❖ poštou na adresu Centrum Kociánka, sekretariát, Kociánka 93/2, 612 47 Brno
- ❖ elektronicky na formuláři pro podání stížnosti, který je k dispozici na adrese <http://www.centrumkocianka.cz/kontakty/>
- ❖ e-mailem na adrese info@kocianka.cz

Odpověď na stížnost bude doručena na Vaši adresu 30 dnů od jejího podání, v případě anonymních stížností bude odpověď vystavena po dobu 10 dnů na nástěnce u kanceláře vedoucí pracoviště Březejc.

Připomínky a podněty k poskytování služby jsou zjišťovány prostřednictvím dotazníků spokojenosti, dále mohou být předány ústně, písemně nebo e-mailem jakémukoli zaměstnanci.

Důležité na závěr

- ✓ Uživatel se chová tak, aby neohrožoval své zdraví, ani zdraví jiných osob.
- ✓ Uživatelé **dodržují pravidla slušného chování** vůči ostatním uživatelům i pracovníkům.
- ✓ **Oslovování uživatelů** a pracovníků CKB je nastaveno na základě vzájemné domluvy, je zaznamenáno v dokumentaci uživatele.
- ✓ Uživatelům není povoleno vnášení jakýchkoliv zbraní do areálu CKB.
- ✓ **Kouření je povoleno pouze zletilým uživatelům**, a to na místě k tomu určeném – v atriu.
- ✓ Uživatel hlásí klíčovému pracovníkovi nebo sociálnímu pracovníkovi neprodleně **změny související s poskytováním sociálních služeb** (bydliště, opatrovníka, kontaktní údaje).

Platnost od 1.5.2025