



## Průvodce vnitřními pravidly ODLEHČOVACÍ SLUŽBA (OS)

### 1. Základní charakteristika odlehčovací služby

Odlehčovací služba je poskytována pracovníky poradenského střediska. Poradenské středisko je jedním ze zařízení Sociálních služeb města Havířova. **Posláním a hlavním cílem služby je poskytnutí odpočinku rodičům/pečujícím osobám od psychické a fyzické zátěže vyplývající z péče o dítě/mladého člověka se zdravotním postižením;** vůči dítěti/mladému člověku rozvoj jeho kompetencí v oblasti rozhodování (s ohledem na věk a omezení zdravotního postižení); integrace do společnosti (kontakt s vrstevníky bez zdravotního postižení, usilování o rovný přístup k příležitostem).

#### Formy a způsoby poskytování OS:

- **terénní**  
mimo středisko (doma, venku, v zařízeních ....) dle domluvy; výlety (převážně v letních měsících)
- **ambulantní**  
v prostorách Poradenského střediska pro rodinu a dítě „RaD“
- **individuální**  
pro 1 uživatele; může probíhat ambulantně nebo terénně
- **skupinová**  
pro 2 - 8 uživatelů; může probíhat ambulantně nebo terénně  
**ambulantní - každé pondělí od 14,00 do 17,00 hod.** a dále dle potřeby a domluvy s uživateli a pracovníky

**Intenzita:** je nastavena v Individuálním plánu po domluvě uživatele a pracovníka. Vychází z cíle a potřeb uživatele a možností poskytovatele. **Délka** služby vychází z potřeby uživatele a personálních možností střediska. Bude-li služba poskytována po delší časový úsek, př. 10 hod., může být po domluvě zajištěna i více pracovníky. Poskytování služby může být upraveno nařízením nadřízených orgánů (např. vládní nařízení), které mají za cíl upravením služby chránit zdraví a bezpečnost všech účastníků služby.

#### Cílová skupina:

- rodiny pečující o děti/ mladé lidi se zdravotním postižením ve věku **od 1 roku do dosažení 40 let**
- rodiny s dítětem/ mladým člověkem se zdravotním postižením **mentálním, tělesným, kombinovaným a jiným (osoby s autismem)**
- rodiny z **Havířova a obcí s místní působností** (Albrechtice, Horní Bludovice, Horní Suchá, Těrlicko) a dále rodinám, k nimž je **dojezd veřejně dostupnou dopravou do 45 min.**

#### Kontakty na pracovníky Poradenského střediska:

- adresa: Poradenské středisko „RaD“, Atriová 5, Havířov Město
- tel. 596 828 720, 724 538 804 – koordinátor OS; 725 852 994 - vedoucí
- mail: odlehcovacisluzby-rorys@ssmh.cz

U osobního kontaktu doporučujeme předem se telefonicky nebo e- mailem domluvit.

#### Zásady poskytování služby:

- respekt k právům a individuálním potřebám uživatelů;
- podpora samostatnosti dítěte/mladého člověka
- otevřená spolupráce s rodinami
- respektování osobního prostoru
- citlivý, partnerský a odborný přístup
- dostupnost a bezpečnost střediska služby

#### Činnosti v rámci OS:

##### Obecné metody:

Jsou v souladu se zákonem o Sociálních službách č. 108/2006 Sb. a prováděcí vyhláškou č. 505/2006Sb.

- základní poradenská činnost



- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím sociálně terapeutické činnosti (udržení osobních a sociálních schopností a dovedností)
- výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

#### Konkrétní metody přímé práce:

- doprovody do škol, školských zařízení, do zařízení sociálních služeb, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na úřady a jiné navazující sociální služby (doprovody tam a zpět)
- v rámci volnočasových aktivit návštěva kulturních zařízení (kina, divadla, výstavy apod.), restauračních zařízení – podpora při placení či komunikaci s obsluhou
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu - podpora při oblékání a obouvání, orientace v okolí, podpora při stravování, asistence v rámci hygieny, podpora v samostatnosti při jízdě dopravními prostředky, rozvoj komunikace (náhradní formy komunikace: gesta, piktogramy aj.)
- skupinová ambulantní odlehčovací služba: výtvarné, rukodělné a relaxační aktivity

## 2. Ochrana práv uživatele

Pracovníci znají a plně respektují platné zákony, předpisy, nařízení ... Dokumenty jsou k nahlédnutí ve středisku.

V případě porušení práv či jakékoli nespokojenosti se službou **je uživatel oprávněn podat připomínku/stížnost** na pracovníka či službu. Uživateli je k dispozici (v zádveři střediska) schránka pro stížnosti, připomínky a pochvaly, kde mohou v písemné podobě vyjádřit svou nespokojenost. Lze využít formulář „Stížnosti, připomínky a pochvaly“, který je zavěšen nad botníkem u hlavních dveří. Formulář slouží také k vyjádření spokojenosti, pochvaly či jiných sdělení ke kvalitě služby.

Stížnosti, připomínky a pochvaly vyřizuje nadřízený pracovník. Postupuje se dle Zákoníku práce č.262/2006 Sb. a vnitřních směrnic. O jejich vyřízení je její podávající ústně nebo písemně vyrozuměn.

**Dary** - pracovník není oprávněn vyžadovat po uživateli či blízké osobě věcné a finanční dary a protislužby. Přijímání darů je možné pouze se souhlasem zřizovatele.

## 3. Smlouva o poskytování odlehčovací služby:

Služba je poskytována na základě podepsané **písemné smlouvy**, které předchází podání **písemné žádosti o OS**. **Žádost lze podat nejdříve 1 měsíc před zahájením čerpání odlehčovací služby.**

Je-li podaná žádost a aktuálně žadatel službu nevyžaduje, pak neprojeví-li o službu zájem po dobu **3 měsíců, je žádost o službu vyřazena z evidence.**

Smlouva je uzavřena na dobu určitou.

## 4. Individuální plánování:

Individuální plánování je stále probíhající proces, který probíhá vždy s uživatelem, formou otevřeného rozhovoru. Výsledkem je **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN (IP)**. V souladu s IP je pak poskytována odlehčovací služba.

**Osobní cíl** formuluje uživatel sám, popř. ve spolupráci s koordinátorem, soc. pracovníkem nebo klíčovým pracovníkem. Uživatel může své cíle kdykoliv změnit, veškeré změny jsou zaznamenávány do individuálního plánu, formou aktualizace. Jsou-li aktualizace v souladu s cíli služby, v poskytování služby se pokračuje.

**Klíčový pracovník** koordinuje individuálního plánování (návrh, změny, hodnocení). Uživatel má právo kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka. K tomuto požadavku může dojít i ze strany klíčového pracovníka (oprávněné důvody). V případě dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka dochází k jeho zastoupení jiným pracovníkem.



**Hodnocení individuálního plánu** probíhá průběžně dle potřeb, konečné hodnocení u souvislé služby nejpozději po třech měsících nebo u nárazové služby nejpozději před ukončením platnosti IP (kopíruje platnost smlouvy).

### 5. Spisová dokumentace uživatele

Uživatel má právo nahlížet do své spisové dokumentace. O nahlédnutí si uživatel ústně nebo písemně požádá a pak je náhled, výpis nebo fotokopie uživateli připraven ve lhůtě do 14 dnů po podání žádosti.

Bývalý uživatel může žádat nahlížení, výpis nebo fotokopii své archivované dokumentace, a to ve lhůtě max. do 1 roku od ukončení služby. Úkony s tímto spojené jsou v kompetenci vedoucí Poradenského střediska.

### 6. Povinnosti a pravidla poskytování služby

Základní práva a povinnosti uživatele a poskytovatele služby jsou uvedeny v písemné smlouvě. Uživatel služby je povinen nejpozději 3 dny před plánovanou službou písemně nebo telefonicky oznámit koordinátorovi/pracovníku její zrušení. V případě náhlé nemoci uživatele či nečekaných okolností je možné odhlášení později, min. však den před plánovanou OS. Stejná povinnost je i ze strany poskytovatele, zrušení je možné z opodstatněných důvodů (nemoc pracovníka, školení pracovníka). Má-li pracovník poskytnout službu a nezastihne uživatele na smlouveném místě nebo uživatel službu odmítne, je povinen uhradit **poměrnou část nákladů za „výjezd“ pracovníka, tj. částka za 30 min služby**. Dojde-li ze strany uživatele opakovaně (3x) k tomuto porušení ve lhůtě 3 po sobě následujících měsíců, je uživatel upozorněn na porušení povinností (skutečnost je zaznamenána v zápise z OS) a **po třetím porušení plánované OS je s uživatelem ukončena spolupráce**. Znovu může žádat o službu až po uplynutí 6 měsíců. Pro skupinovou službu platí stejné pravidlo.

**6.2 Domluva mimořádné odlehčovací služby** – potřebuje-li uživatel mimořádnou OS, doporučuje se zažádat si o ni v dostatečném předstihu (př. týden). Služba je zajištěna dle personálních a provozních možností střediska.

#### 6.3 Používání plošiny u vstupu Poradenského střediska

Za bezpečnost dítěte/mladého člověka při využívání plošiny zodpovídá osoba, které s plošinou aktuálně manipuluje, tzn. rodič dítěte, pracovník střediska, popř. jiná osoba doprovázející dítě/mladého člověka.

#### 6.3 Kontrola poskytovaných služeb v terénu.

Nadřízený pracovník má právo, provést kontrolu poskytovaných odlehčovacích služeb v terénu a po předchozí domluvě s rodiči/pečující osobou také kontrolu v domácím prostředí uživatele služby. Je v zájmu uživatele tuto kontrolu umožnit.

**6.4 Odlehčovací služba v období nemoci dítěte/mladého člověka** - je-li uživatel nemocný, není služba poskytována; rodič/pečující osoba je povinna v takovémto případě službu odhlásit s ohledem na zajištění bezpečného pracovního prostředí (zdraví pracovníků, zdraví ostatních uživatelů, se kterými přichází pracovník do kontaktu). Nedošlo-li k odhlášení OS a projevuje-li dítě/mladý člověk jasné známky nemoci (úporný kašel, rýma, únava, teplota ...), je pracovník oprávněn navrhnout neposkytnutí služby (kontaktuje koordinátora/vedoucí a o návrhu jej informuje). O neposkytnutí OS rozhoduje koordinátor/vedoucí (následně je informován rodič).

**6.5 Zajištění hygienických pomůcek** - potřebuje-li dítě/mladý člověk po dobu OS různé hygienické pomůcky (kapesníky, vlhčené ubrousky, plíny, dámské vložky), rodič/pečující osoba tyto pomůcky dítěti připraví a pracovníkovi oznámí, kde jsou umístěny (v batohu, kabelce ...) nebo mu pomůcky předá.

**6.6** Při poskytování odlehčovací služby se **nedoporučuje, aby měli děti/mladí lidé u sebe hodnotné pomůcky, šperky, různou elektroniku apod.** Za ztrátu dané věci pracovníci Poradenského střediska nezodpovídají.

**6.7 Hlášení změn u dítěte/mladého člověka** – dojde-li u dítěte ke změnám, které by mohly mít vliv na poskytování OS a plnění Individuálního plánu, jsou rodiče povinni tyto změny pracovníkům hlásit, př. dítě má trénovat úchop a mělo úraz ruky, u dívek oznámení o menstruaci, je-li potřeba asistence na toaletě apod.

**6.8 Okolnosti narušení průběhu OS (spánek dítěte/mladého člověka)** - usne-li v domácím prostředí v průběhu



OS dítě/mladý člověk, mohou se rodič s pracovníkem domluvit na mimořádném ukončení OS (rozhodnutí o ukončení je v kompetenci rodiče/pečující osoby). Pracovník informuje o situaci koordinátora/vedoucího.

**6.9 Externí spolupracovníci OS** – externí pracovníci (zpravidla studenti) zajišťují službu o víkendech a je-li potřeba, také v pracovních dnech v odpoledních hodinách. Tel. neb mailový kontakt na pracovníky je možný přes koordinátora. Předávání soukromých tel. čísel a mailů, adres uživatelům není možné (ochrana soukromí). soukromí).

**6.10 Bezhotovostní platba (přes účet)** – výše platby je rodiči/zák. zástupci známa z evidenčního listu. Koordinátor kontrolně zasílá výši platby e-mailem.

**6.11 Propočet platby** - uživatelé vyžadující běžnou péči platí za odlehčovací služby 120,- Kč/hod. Uživatelé vyžadující náročnou péči (zajištěno 2 pracovníky) platí za službu 130,- Kč/hod. Úhrada za službu odpovídá skutečně čerpanému času, tj. účtuje se po minutách.

**6.12 Postup při neplacení úhrady za OS a ukončení služby** – neuhradí-li příjemce služby požadovanou částku, je vyzván k její úhradě (1. výzva; telefonická/e-mailem + termín úhrady). V případě, že k úhradě nedojde, pak je příjemci předána písemná výzva (2. výzva) s tím, že došlo k porušení smluvních povinností a smlouva bude vypovězena. Znovu si žádat o službu je možné po uplynutí lhůty 6 měsíců. **Od zaslání výzvy do úhrady dlužné částky je služba pozastavena. Dlužnou částku je možné uhradit na účet nebo hotově.**

**6.13 Dlouhodobé čerpání služby** – u dlouhodobého poskytování služby (3 měsíce), lze opakovaně ze stejného důvodu čerpat službu nejdříve po uplynutí 2 měsíců. Potřebuje-li uživatel pro své dítě/svěřence, o které pečuje trvalou dlouhodobou opakovanou podporu, doporučuje se využití odpovídající služby (př. osobní asistence). Nastanou-li u uživatele mimořádné okolnosti, může o službu žádat kdykoli bez ohledu na lhůtu.