



## 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	ambulantní
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ mimo středisko (doma, venku, v zařízeních)</li><li>➤ př. výlety (převážně v letních měsících)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ v prostorách Poradenského střediska „RaD“</li></ul>

individuální	skupinová
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ pro 1 uživatele</li><li>➤ může být ambulantní nebo terénní</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ pro 2 a více uživatelů</li><li>➤ může být ambulantní nebo terénní</li><li>➤ př. ambulantní skupinová v úterý a čtvrtek 14-17 hod.</li><li>➤ letní prázdniny – týdenní služba (7,30 – 16,00h)</li></ul>

**Intenzita:** je nastavena v Individuálním plánu po domluvě uživatele a pracovníka. Službu je možné čerpat celý týden, tj. pondělí – neděle (kromě svátků). Intenzita 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 nařízenými 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 – osobní setkání na základě předchozí domluvy
- tel. pevná linka - **596 828 720** a mobil **724 538 804** - ve všední dny pondělí-pátek od 7,30 – 16,00 hod);
  - **724 538 804** koordinátor - pondělí-neděle 7,00-19,00 h pro uživatele, kteří mají v tyto dny a čas smlouvanou službu;
  - **725 852 994** vedoucí - ve všední dny pondělí - pátek 7,30 – 16,00 h
- mail: odlehcovacisluzby-rorys@ssmh.cz (pro domluvu služby nejpozději den předem, nejlépe do 14 h.

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



### Zásady poskytování služby:

- respekt k právům a individuálním potřebám uživatelů
- respektování osobního prostoru
- podpora samostatnosti dítěte/mladého člověka
- citlivý, partnerský a odborný přístup
- otevřená spolupráce s rodinami
- 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 poradenství
- 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
- kontakt se společenským prostředím - 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

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 službě. Stížnosti, připomínky a pochvaly vyřizuje nadřízený pracovník, podle právních norem. O jejich vyřízení je podávající ústně nebo písemně vyrozuměn.

**Dary** - pracovník není oprávněn vyžadovat ani přijímat po uživateli či blízké osobě věcné a finanční dary a protislužby. Přijímání darů je možné pouze se souhlasem zřizovatele a dle platných předpisů (směrnic).

## 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** (pro skupinovou prázdninovou službu výjimečně dříve, od března daného roku).

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 (max. do konce kalendářního roku). Součástí smlouvy je Individuální plán, bez kterého nelze službu poskytovat.

## 4. Individuální plánování a INDIVIDUÁLNÍ PLÁN:

Individuální plánování 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 upravovat, měnit, veškeré změny jsou zaznamenávány – aktualizace IP.



**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 IP** probíhá průběžně, konečné hodnocení proběhne nejpozději do 14 dnů od ukončení platnosti IP.

### **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**

### **6.1 Oznámení o zrušení služby**

Uživatel služby je povinen nejpozději 3 dny před plánovanou službou písemně, telefonicky, osobně oznámit její zrušení. V případě náhlé nemoci uživatele či nečekaných okolností je možné odhlášení později, min. však před odjezdem pracovníka do terénu na plánovanou OS. Stejná povinnost je i ze strany poskytovatele, zrušení/přesunutí lze z opodstatněných důvodů (nemoc pracovníka, školení pracovníka).

**6.2 Domluva mimořádné odlehčovací služby** – potřebuje-li uživatel mimořádnou OS, doporučuje se zažádat si o ni v dostatečném předstihu (je-li to možné, př. týden) a musí mít charakter mimořádných důvodů (akutní změna zdravotního stavu, náhlé události apod.). Služba je poskytována pouze po dobu trvání mimořádných okolností a 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.

### **6.4 Kontrola poskytovaných služeb v terénu.**

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

### **6.5 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).

### **6.6 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.

### **6.7 Nedoporučujeme, aby měli děti/mladí lidé u sebe:**

hodnotné pomůcky, šperky, různou elektroniku apod., za ztrátu dané věci pracovníci Poradenského střediska nezodpovídají



**6.8 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 mělo špatnou noc, nespalo; u dívek oznámení o menstruaci, je-li potřeba asistence na toaletě apod.

**6.9 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 dřívějším ukončení OS (rozhodnutí o ukončení je v kompetenci rodiče/pečující osoby). Pracovník informuje o situaci koordinátora/vedoucího.

**6.10 Pracovníci OS** – pracovníci nemají k dispozici služební telefon a je možné je kontaktovat osobně v rámci služby nebo přes služební kontakty (koordinátor, vedoucí). Předávání soukromých tel. čísel a mailů, adres uživatelům není možné (ochrana soukromí).

**6.11 Výše úhrady** – je známa uživateli z evidenčního listu. Koordinátor propočte její výši z evidenčního listu poskytovatele a kontrolně zasílá uživatelům její výši mailem či sms.

### **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). **Od zaslání výzvy do úhrady dlužné částky je služba pozastavena. Dlužnou částku je možné uhradit na účet nebo hotově.** 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 a dlužná částka se vymáhá). Znovu si žádat o službu je možné po uplynutí lhůty 6 měsíců. Smlouva může být vypovězena také v případě, že v období 6 měsíců je služba 3x zaplacená po řádném termínu, zpravidla po prvních výzvách.

**6.13 Dlouhodobé čerpání služby** – u dlouhodobého poskytování služby (3 měsíce), lze opakovaně ze stejného důvodu čerpat službu nejdříve **po uplynutí 1 měsíce**. 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.

### **6.14 Přerušování poskytování služby (maření nezbytné součinnosti, nevhodné chování)**

Na základě smlouvy je uživatel povinen pro poskytnutí služby pracovníkem zajistit nezbytnou součinnost. Nebude-li tato podmínka splněna, má pracovník právo službu přerušit, při opakovaném porušení následně vypovědět smlouvu. Právo přerušit službu, popř. ji vypovědět má také v případě, že uživatel s pracovníkem jedná slovně či fyzicky nevhodným způsobem (hrubě, urážlivě či agresivně). Tyto situace jsou písemně zaznamenány a uloženy ve spise.

Aktualizace dne 1.3.2023 s platností ihned.