



## VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

*Vnitřní pravidla odlehčovací služby obsahují metodiku pro pracovníky služby a také pravidla pro poskytování služby pro zájemce o službu a uživatele služby (zákonné zástupce uživatelů).*

### 1. Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla služby upravují zahájení, průběh poskytování, ukončení odlehčovací služby a personální zajištění služby Klubu „Hornomlýnská“, jehož zřizovatelem je Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, o.s.

Odlehčovací služba je poskytována dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a je registrována jako poskytovatel sociální služby.

Odlehčovací služba je jedním z typů sociálních služeb, která je určena pro rodiny s dětmi se zdravotním postižením, kteří potřebují pomoc v náročné každodenní péči o dítě.

### 2. Veřejný závazek

Posláním ambulantní odlehčovací služby je umožnit ulehčení rodičům a dalším pečujícím osobám v každodenní péči o dítě se zdravotním postižením a zároveň vytvořit vhodné podmínky pro podporu rozvoje těchto dětí.

#### 2.1. Cíle služby

Cílem odlehčovací služby je zajistit takovou péči o dítě s postižením, která vychází z potřeb rodiny a dítěte. Touto službou podporujeme to, aby dítě se zdravotním postižením mohlo vyrůstat co nejdéle v přirozeném prostředí rodiny.

#### *Dílčí cíle:*

- umožnit rodině uživatele získání vlastního prostoru pro řešení osobních záležitostí, seberealizaci a odpočinek
- zprostředkování kontaktu s vrstevníky a změna prostředí
- zajištění běžné péče o uživatele dle přání a instrukcí jeho zákonného zástupce
- respektování požadavků rodiny a specifických potřeb dítěte
- umožnění zapojení uživatele do různých aktivit poskytovaných v rámci odlehčovací služby

#### 2.2. Cílová skupina odlehčovací služby

- děti ve věku od 2 do 10 let včetně se zdravotním postižením (děti s kombinovaným, mentálním, tělesným, smyslovým postižením, děti s poruchami autistického spektra, aj.)
- rodiny z Prahy a Středočeského kraje



Do této cílové skupiny nespádají:

- děti agresivní vůči druhým
- děti s diagnostikovaným duševním onemocněním
- děti, jejichž zdravotní stav je proměnlivý se závažnými zdravotními komplikacemi, které mohou vyústit v život ohrožující stav

V případě, že se na nás obrátí zájemce, který nespadá do této cílové skupiny, potom mu jsou předány kontakty na jiné organizace, které požadované služby poskytují.

### **2.3. Odmítnutí zájemce o službu**

*K odmítnutí zájemce o službu může dojít v následujících případech:*

- organizace neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá
- zájemce nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů služby
- organizace má plně obsazenou kapacitu služby

### **2.4. Zásady poskytování odlehčovací služby**

- vycházíme z individuálních potřeb rodin a dětí
- dbáme na individuální přístup ke každému dítěti
- dbáme na rovný přístup, dodržujeme a respektujeme práva dětí
- dbáme na zajištění podnětného prostředí v odlehčovací službě a aktivní trávení času (různé aktivity a činnosti v rámci služby)
- řídíme se Etickým kodexem organizace

## **3. Informování zájemce o poskytované službě**

*Probíhá následujícími způsoby:*

- prostřednictvím informačních letáků předaných na jednotlivé městské části
- prostřednictvím spolupracujících organizací, např. Středisek rané péče, Speciálně pedagogických center
- pro širokou veřejnost publikujeme články do časopisů městských částí a dalších tiskovin
- zdrojem informací jsou i internetové stránky: [www.hornomlynska.cz](http://www.hornomlynska.cz) a registr poskytovatelů sociálních služeb dostupného z [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)
- propagační materiály organizace: letáky, Výroční zpráva
- informace o službě předáváme telefonicky na číslech 271 910 328 (kancelář), 733 710 402 (vedoucí služby) nebo 733 553 123 (sociální pracovnice), případně emailem: [info@hornomlynska.cz](mailto:info@hornomlynska.cz)



Pracovníci zájemcům předají základní informace o službě a nabídnou jim možnost hlubšího osobního vstupního rozhovoru, kde se zájemce dozví detailní informace o službě, zároveň má při něm dostatek prostoru vysvětlit svou situaci, představit svůj požadavek a očekávání od služby.

Zájemce o službu informujeme takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby dostatečně porozuměl nabídce služby, pravidlům jejího fungování a byl schopen se rozhodnout, zda služba odpovídá jeho potřebám, jestli jí využije a pokud ano, tak v jakém rozsahu.

### **3.1. Přijímání nových uživatelů a vyřizování provozních záležitostí**

***Kontaktní pracovníci odlehčovací služby:***

**Vedoucí odlehčovací služby:** Mgr. Klára Heroutová - 733 710 402,

[heroutova@hornomlynska.cz](mailto:heroutova@hornomlynska.cz)

**Sociální pracovnice odl. sl.:** Mgr. Lucie Kocarová-733 553 123, [kocarova@hornomlynska.cz](mailto:kocarova@hornomlynska.cz)

## **4. Poskytování odlehčovací služby**

Provoz odlehčovací služby zajišťuje vedoucí odlehčovací služby, sociální pracovnice a hlavně odborní asistenti, kteří realizují přímou práci s dětmi. V odlehčovací službě pracují 3 odborné asistentky a pohybový terapeut. Okamžitá kapacita odlehčovací služby je 6 dětí, tzn., že 1 asistentka pečuje maximálně o 2 děti.

### **4.1. Provozní doba**

Odlehčovací služba je v provozu každý všední den od 8.00 do 17.00 i během letních a jarních prázdnin.

### **4.2. Individuální plánování odlehčovací služby**

S rodinami a dětmi pracujeme v souladu s jejich individuálními potřebami a osobními cíli. Každé dítě má v rámci služby svůj *individuální plán*, do jehož tvorby, realizace i reflexe zapojujeme v maximální možné míře rodinu, další odborníky a zaměstnance odlehčovací služby. Vytvoření individuálního plánu pro děti, které využívají odlehčovací službu, napomáhá k realizaci systematické práce s dítětem během doby strávené ve službě. Umožňuje nám zmapovat oblasti, které je u dítěte potřeba podporovat nebo naopak zaměřit se na nácvik dovedností a schopností nových a také monitorovat případné změny v rozvoji dítěte. Individuální plán respektuje individuální možnosti a předpoklady dítěte a potřeby a požadavky celých rodin. Pro nás jako poskytovatele individuální plán přináší stálé zachování kvality služeb i v rámci např. střídání pracovníků apod. V neposlední řadě plán přináší pocit bezpečí jak pro poskytovatele, tak i pro dítě a rodinu. Pracovníci vědí, jak službu poskytovat, jakého cíle je snahou dosáhnout a rodiče vědí, co se bude během pobytu dítěte v odlehčovací službě dít.



### **4.3. Popis nabídky odlehčovací služby**

- ***Výtvarné a rukodělné činnosti***

Při těchto činnostech mají děti možnost rozvíjet svou fantazii, jemnou motoriku, barevné citění i orientaci v okolním světě.

- ***Hudební činnosti***

Při hudebních aktivitách využíváme celou řadu hudebních nástrojů (piano, kytara), zvukových hraček a nahrávek. Aktivita přináší dětem uklidnění, prostor pro vyjádření emocí, napomáhá rozvoji neverbální komunikace, rozvíjí smysl pro rytmus a hudební sluch.

- ***Pobyt v přírodě***

Prostřednictvím pobytu umožňujeme dětem běžný společenský a bezpečný kontakt s ostatními dětmi i dospělými, se kterými se mohou setkat na hřišti nebo v lese, tím jim zprostředkováváme kontakt se společenským prostředím a předcházíme u nich sociální izolaci.

- ***Pobyt v psychorelaxační místnosti***

V této místnosti probíhá celková psychorelaxace a smyslová stimulace (zraková, sluchová, čichová a hmatová stimulace). Tato metoda rozvíjí smysly, jemnou motoriku a zároveň nabízí dětem nové prožitky, které rozvíjí dětskou fantazii i tvořivost. Pobyt probíhá ve specializované místnosti, která je opticky i akusticky izolovaná, takže umožňuje dětem přenést se do světa barev, vůní, zvuků a fantazie.

- ***Pohybová terapie***

Součástí pohybové terapie jsou různé stimulační a relaxační masážní techniky, pomocí nichž se uvolňuje svalové napětí, zdokonaluje se hrubá i jemná motorika, zvyšuje se hybnost i činnost pohybového aparátu. Tyto činnosti provádí pracovník s odpovídajícím výcvikem a dlouholetou praxí. Dále je možné využít cvičení na MOTOmedu (přístroj na procvičování horních i dolních končetin poháněný motorem), na míčích, apod.

- ***Canisterapie***

Canisterapii realizuje dobrovolník se psem s patřičným výcvikem a osvědčením. Aktivita probíhá 1 x v týdnu. Cílem aktivity je relaxace dětí, rozvoj komunikačních dovedností, nácvik koncentrace, rozvoj sociálního citění, poznávání i citové složky. Pes rozvíjí hrubou i jemnou motoriku dětí se zdravotním postižením a přináší jim zábavu i radost.



- **Práce na interaktivní tabuli**

Interaktivní tabule je vybavena speciálním programovým vybavením, které je zaměřeno na rozvoj motoriky dítěte, rozvoj smyslového vnímání, komunikačních dovedností apod. Díky interaktivní tabuli můžeme zábavnou formou působit na rozvoj osobnosti dítěte v uvedených oblastech.

- **Využívání konceptu bazální stimulace**

Tato metoda vychází z myšlenky, že každý člověk v každé situaci je schopen něco vnímat. Podstatou bazální stimulace je aktivní zapojení vnímání dítěte a široká nabídka podnětů. Tato metoda umožňuje orientaci v prostoru, rozlišení různých materiálů, povrchů, orientaci o poloze těla, apod. Tyto účinky sledujeme jako velmi důležité, aby byly do každodenní péče v odlehčovací službě zařazeny. Je zřejmé, že koncept bazální stimulace nemůže odstranit příčiny postižení, avšak může v mnohých ohledech zkvalitnit a v pozitivním smyslu ovlivnit život osob s těžkým zdravotním postižením. Odborné asistentky odlehčovací služby jsou odborně vyškolené pro realizaci této aktivity.

#### **4.4. Objednávání služby**

##### ***Provozní doba odlehčovací služby***

Odlehčovací služba funguje celoročně každý všední den.

**po - pá: 8.00 – 17.00**

##### ***Co s sebou:***

Svačina (oběd), přezůvky, náhradní oblečení, hygienické potřeby (včetně plen).

##### ***Jakým způsobem službu objednat:***

- *osobně* prostřednictvím asistentek odlehčovací služby, sociálního pracovníka či vedoucího služby
- *telefonicky* na tel: 739 462 586
- *e-mailem* na adrese: [info@hornomlynska.cz](mailto:info@hornomlynska.cz)

##### ***Kdy službu objednat:***

- rodiče by měli objednat službu pro své dítě s dostatečným předstihem, **minimálně 24 hodin** před jejím využitím (**v tomto případě ale nemůžeme zaručit volnou kapacitu služby**)
- pokud je služba využívána v pravidelných intervalech, doporučujeme objednání služby s měsíčním (příp. týdenním) předstihem



### ***Hlášení změn v objednávce:***

**Povinností rodičů je včas oznámit jakoukoliv změnu v objednání odlehčovací služby.**

Pokud v daném dni poptávka po službě převyšuje denní kapacitu služby, potom vedeme se souhlasem rodičů *evidenci náhradníků*, kterým může být ještě služba poskytnuta v případě, že někdo z rodičů objednaných dětí zruší jejich účast ve službě.

Zrušení objednaných hodin musí proběhnout s dostatečným předstihem, aby pracovníci mohli ještě včas zajistit za dítě náhradníky, kterým nebylo vyhověno z důvodu z důvodu plné kapacity.

**Odhlášení objednaného termínu: - telefonicky na tel: 739 462 586 (v případě neúspěšného volání, zvolit odhlášení formou SMS).**

- nejpozději den předem (do 17.00)
- možnost odhlášení týž den ráno (od 8.00) v případě neočekávaných situací – onemocnění dítěte, apod.

**Pokud změny v objednání nejsou nahlášeny, je účtována původně objednaná doba využití služby.**

### ***Právo poskytovatele nepřijmout dítě z důvodu nemoci:***

V případě počínajícího onemocnění dítěte (běžné nachlazení, apod.) dítě do odlehčovací služby nepřijímáme. Je to důležité pro zachování neinfekčního prostředí pro děti ostatní. Pokud nebude toto pravidlo dodržováno, pracovník služby má právo posoudit, zda dítě může vzhledem ke svému aktuálnímu zdravotnímu stavu pobývat mezi ostatními dětmi a případně požádat jeho rodiče, aby jej odvedli.

V Centru FILIPOVKA nemůže pobývat nikdo, kdo trpí infekční chorobou. Jestliže dítě onemocní infekční chorobou a docházelo během inkubační doby do odlehčovací služby, je povinností tuto skutečnost oznámit vedení organizace.

### **4.5. Spoluúčast uživatele na službě**

Úhrada za využitou odlehčovací službu je **70,- Kč** za 1 hodinu poskytnuté služby.

Jde o poplatek, který je pro uživatele služby povinný. Nevyužije-li uživatel službu v celých hodinách, platí **35,- Kč** za každou započatou půlhodinu poskytování služby.

**Výše úhrady za volitelné činnosti poskytované v rámci odlehčovací služby je 0,- Kč.**

*Tyto služby může poskytovatel ve shodě se Smlouvou o poskytování odlehčovací služby zpoplatnit za úhradu nákladů. Volitelné činnosti odlehčovací služby jsou až do případné změny poskytovány bezplatně.*



## 5. Smlouva o odlehčovací službě

Odlehčovací služba je poskytována vždy na základě *Smlouvy o odlehčovací službě*.

Vedoucí odlehčovací služby/sociální pracovnice odlehčovací služby:

- informuje zájemce o všech povinnostech uvedených ve smlouvě
- o způsobu a pravidlech poskytování odlehčovací služby
- o úhradách za tyto služby
- projednává se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které lze realizovat v rámci služby, a to srozumitelným způsobem
- údaje, které jsou třeba znát, jako podklad pro uzavření smlouvy jsou získávány při jednání se zájemcem o službu

Zájemci jsou dále předány materiály, na které se smlouva odkazuje (*Vnitřní pravidla služby*).

*Součástí smlouvy jsou jednotlivé přílohy:*

Přílohou č. 1 *Smlouvy* je **Kontrakt**

Jedná se o písemnou dohodu mezi zákonným zástupcem a pracovníky odlehčovací služby, která vymezuje další specifika poskytované služby.

Přílohou č. 2 *Smlouvy* je **Souhlas se zpracováním osobních údajů**

Přílohou č. 3 *Smlouvy* je aktuální **Ceník odlehčovací služby**

Zájemce má možnost si návrh smlouvy a příslušné přílohy odnést domů a poradit se s dalšími osobami.

Zájemci jsou zodpovězeni všechny případné dotazy.

### **Podpis smlouvy**

Smlouva je podepsána za poskytovatele výkonným ředitelem organizace a vedoucí odlehčovací služby. Ze strany zájemce o službu je smlouva podepisována zákonným zástupcem dítěte.

*Pro účely podpisu smlouvy jsou zjišťovány následující údaje:*

- jméno a příjmení dítěte a zákonného zástupce
- datum narození dítěte
- trvalé bydliště dítěte a zákonného zástupce

*Obsah smlouvy:*

- rozsah poskytování sociální služby
- místo, čas a rozsah poskytování sociální služby
- výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení
- ustanovení o kontraktu
  
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- doba platnosti smlouvy
- závěrečná ustanovení smlouvy



*Obsah Kontraktu (Příloha č. 1 smlouvy o odlehčovací službě)*

- rozsah poskytování sociální služby (vybrané úkony, využití aktivit z nabídky odlehčovací služby, jiné požadavky, osobní cíl uživatele)
- rozsah poskytování sociální služby

## **6. Podávání stížností**

### *Co je považováno za stížnost*

- vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo poskytováním služby, i když není jasně řečeno, že se o stížnost jedná
- o stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje odlehčovací službu s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah této stížnosti

### *Kdo může podat stížnost*

- opatrovník nebo zákonný zástupce uživatele, případně jakýkoliv zástupce, kterého si stěžovatel svobodně zvolí

### *Jak a kam může být stížnost podána*

- 1) ústní formou - stížnost vyslechne jakýkoliv zaměstnanec a ten ji předá k vyřízení vedoucímu odlehčovací služby, ta se pak zaeviduje do knihy stížností
- 2) písemnou formou – stížnost v písemné podobě musí být zaslána na adresu našeho pracoviště : Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR o.s., Klub „Hornomlýnská“  
Filipova 2013, 148 00, Praha 4 - Chodov  
Stížnost se poté eviduje do knihy stížností a vyřizuje ji vedoucí služby.
- 3) elektronickou formou – [info@hornomlynska.cz](mailto:info@hornomlynska.cz)  
Stížnost se poté eviduje do knihy stížností a vyřizuje ji vedoucí služby.
- 4) anonymně – Za tímto účelem je u hlavního vchodu umístěna anonymní schránka stížností. Výsledek šetření (přijatá opatření, zdůvodnění) zveřejňuje vedoucí služby na nástěnce ve vstupní místnosti, a to vždy nejpozději do 21 dnů od vyzvednutí stížnosti ze schránky.

### *Kdo a jak stížnost vyřizuje*

- stížnost vyřizuje, buď vedoucí odlehčovací služby, nebo výkonný ředitel organizace
- jsou prověřeny všechny podněty stížnosti a je-li to možné, opatřeny důkazy a následně je vše posouzeno a sepsáno v písemném protokolu, který je předán stěžovateli osobně nebo poštou a to nejpozději do 21 dnů od podání stížnosti
- není-li stěžovatel spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, potom se můžete odvolat



Možnosti odvolání:

V případě nespokojenosti s vyjádřením se může stěžovatel odvolat k následujícím orgánům:

- Statutární zástupce organizace (výkonný výbor) [vybor@hornomlynska.cz](mailto:vybor@hornomlynska.cz)
- ARPZPD v ČR, o.s. (zřizovatel organizace) [asociace@arpzpd.cz](mailto:asociace@arpzpd.cz)
- Veřejný ochránce práv [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## 7. Ukončení spolupráce

Spolupráce s uživateli může být ukončena jak ze strany uživatele, tak i ze strany organizace. Níže uvádíme nejčastější důvody k ukončení spolupráce:

***Ze strany uživatele služby:***

- nemá už o nabídnutou službu zájem, protože pominul problém, se kterým se na nás obrátil nebo jej chce řešit svépomocí
- nabídnutá služba neuspokojuje jeho představy a potřeby, rozhodl se využít služby jiného poskytovatele
- změnil bydliště, přestěhoval se do jiného kraje
- uživatel ukončí užívání služby bez udání důvodu, na což má právo

***Poskytovatel může ukončit službu:***

- pokud není schopen provozovat požadovanou službu z vážných ekonomických, organizačně technických nebo personálních důvodů
- uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (výpovědní důvody). Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce, zásadně nebo opakovaně porušuje ústní nebo písemné dohody nebo nedodržuje zásadním způsobem ustanovení organizace týkající se povinnosti uživatele služby
- jestliže zástupce uživatele i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z Vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování odlehčovací služby

***Postup při ukončení poskytnutí služby***

- pokud má uživatel zájem, potom s ním podepíšeme Dohodu o ukončení a provedeme ukončovací rozhovor, jehož cílem je reflexe poskytnuté služby, kdy zjišťujeme, do jaké míry mu služba vyhovovala a naplňovala jeho potřeby, co by na její koncepci změnil, zajímají nás jeho doporučení
- dále s ním probíráme další možnosti řešení jeho situace, poskytneme mu základní poradenství, kdy mu nabízíme alternativy řešení, popř. jiné dostupné služby nebo mu přímo zprostředkujeme kontakt na poskytovatele, o jehož služby projevil zájem



## **8. Práva a povinnosti**

### ***Práva uživatele***

- Uživatel má právo na takové jednání ze strany organizace, které je v souladu s *Vnitřními pravidly služby a Etickým kodexem organizace*
- Uživatel má právo být respektován a má právo na jednání, které neohrožuje jeho soukromí, důstojnost a ochranu osobních údajů.
- Uživatel má právo na to, aby mu byla sociální služba poskytována v jeho zájmu a v náležité kvalitě.
- Uživatel má právo podílet se na rozhodování o formě poskytování sociální služby, kvantitě využití a o individuálním nastavení služeb a má právo na podporu při rozvíjení svých individuálních potřeb a samostatnosti.
- Uživatel má právo na informace týkající se přímo služby a právo na poskytnutí základního sociálního poradenství.
- Uživatel má právo podávat stížnosti a připomínky v souvislosti s poskytováním služby.
- Uživatel má právo na ohleduplnou odbornou podporu a péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.

### ***Povinnosti uživatele***

- Uživatel spolupracuje s pracovníky při domlouvání formy a rozsahu poskytované služby.
- Uživatel dodržuje jednotlivá ustanovení uvedené ve *Smlouvě o poskytování odlehčovací služby*.
- Uživatel uvádí pravdivé údaje a hlásí změny v osobních údajích, zdravotním stavu dítěte a všechny důležité skutečnosti, které souvisejí s poskytováním služby.
- Povinnost informovat vedoucího odlehčovací služby (sociálního pracovníka) a odborné asistenty o charakteristice postižení dítěte, o jeho specifikách, o stravovacích návycích a předat přesné instrukce, jak si počínat v mimořádných situacích (záchvat, apod.).
- Uživatel má povinnost se spolupodílet na tvorbě individuálního plánu dítěte.
- Před zahájením služby vyplnit evidenční list dítěte a další potřebné údaje.
- Povinnost rodiče být přítomen během prvního pobytu v odlehčovací službě s cílem umožnit pracovníkům co nejlépe dítě poznat, v délce dle potřeb rodiče, dítěte a asistentů.
- Povinnost zajistit dítěti vlastní pomůcky - přezůvky, jídlo, příp. pití, náhradní oblečení, hygienické potřeby (včetně plen)
- Povinnost předávat dítě pracovníkům služby již převlečené a přezuté, příp. přebalené.
- Zákonný zástupce je povinen platit úhradu za využitou službu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne po dni, kdy poskytovatel vystavil zákonnému zástupci měsíční vyúčtování čerpaných služeb.



- Povinnost respektovat pravidla, že v případě onemocnění (nachlazení, chřipka, apod.) dítěte jim nebude služba poskytnuta. Pracovník služby má právo posoudit, zda dítě může vzhledem ke svému aktuálnímu zdravotnímu stavu pobývat mezi ostatními dětmi a případně požádat jeho rodiče, aby jej odvedli.
- V Centru FILIPOVKA nemůže pobývat nikdo, kdo trpí infekční chorobou. Jestliže uživatel onemocněl infekční chorobou a docházel během inkubační doby do odlehčovací služby, je jeho zákonný zástupce povinen oznámit tuto skutečnost vedení organizace.

### ***Práva organizace***

- Organizace má právo sbírat a evidovat informace o uživateli, které jsou nezbytné ke kvalitnímu poskytování služby.
- Organizace má právo odmítnout nebo ukončit poskytování služby, pokud se vyskytnou vážné ekonomické, organizační důvody, které neumožní další poskytování odlehčovací služby.
- Organizace má právo odmítnout nebo ukončit poskytování služby z důvodu závažného a opakovaného narušování povinností vyplývajících ze *Smlouvy o odlehčovací službě* a *Vnitřních pravidel odlehčovací služby*.
- Pracovník služby má právo posoudit, zda dítě může vzhledem ke svému aktuálnímu zdravotnímu stavu (nachlazení, chřipka, apod.) pobývat mezi ostatními dětmi a případně požádat jeho rodiče, aby jej odvedli.

### ***Povinnosti organizace***

- Poskytovatel je povinen vystavit uživateli služby (tj. zákonnému zástupci dítěte) vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- Případné přeplatky na úhradách za poskytnuté služby je poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování zákonnému zástupci doručit nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl.
- Poskytovatel je povinen vycházet z potřeb a požadavků uživatele a rodin.
- Pracovníci organizace jsou povinni zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích týkajících se uživatelů odlehčovací služby.
- Pracovníci organizace jsou povinni dodržovat ustanovení uvedená ve smlouvě a vnitřních pravidlech služby.
- Vedoucí služby, příp. sociální pracovník jsou povinni informovat zájemce o službu o jeho právech, povinnostech a seznámit ho s Vnitřními pravidly odlehčovací služby.



## 9. Personální zajištění odlehčovací služby

### Přehled kompetencí pracovníků odlehčovací služby

Tým odlehčovací služby:

<b>Vedoucí služby:</b> Mgr. Klára Heroutová mobil: 733 710 402 tel. kancelář: 271 910 328 e-mail: <a href="mailto:heroutova@hornomlynska.cz">heroutova@hornomlynska.cz</a>	<b>Sociální pracovnice:</b> Mgr. Lucie Kocarová mobil: 733 553 123 tel. kancelář: 271 910 328 e-mail: <a href="mailto:kocarova@hornomlynska.cz">kocarova@hornomlynska.cz</a>
<b>Odborní asistenti odlehčovací služby:</b> Mgr. Tereza Vísnerová Šárka Bláhová Bc. Jitka Drážková Svatoslav Ryzý (pohybový terapeut) tel. –objednávání odlehčovací služby: 739 462 586	<b>Výkonný ředitel organizace:</b> PhDr. Jiří Adamík mobil: 733553105 tel. kancelář: 271 910 328 e-mail: <a href="mailto:adamik@hornomlynska.cz">adamik@hornomlynska.cz</a>

<b>Zodpovědnost za chod služby</b>	Mgr. Klára Heroutová
<b>Individuální plánování služby</b>	Mgr. Lucie Kocarová
<b>Příjem nových uživatelů, kontakt se zájemci o službu</b>	Mgr. Lucie Kocarová (příp. Mgr. Klára Heroutová)
<b>Přímá práce s dětmi v odlehčovací službě</b>	Mgr. Tereza Vísnerová Šárka Bláhová Bc. Jitka Drážková Svatoslav Ryzý
<b>Stížnosti na službu, práci zaměstnanců služby</b>	Mgr. Klára Heroutová, PhDr. Jiří Adamík
<b>Podklady pro zpracování mezd a fakturaci za poskytnutou službu</b>	Alena Tunzerová
<b>Personalistika</b>	PhDr. Jiří Adamík, Mgr. Klára Heroutová
<b>Fakturace za poskytnuté služby, úhrada za služby</b>	Alena Tunzerová, Mgr. Klára Heroutová
<b>Smlouvy o poskytování služby</b>	Mgr. Klára Heroutová

*Vedoucí služby* – zodpovědnost za chod služby, za její personální obsazení, zpracovávání metodiky služby, koordinace dalšího vzdělávání pracovníků, hodnocení zaměstnanců, hodnocení kvality služby.

*Sociální pracovnice* – jednání se zájemci o službu, tvorba a revize individuálních plánů, výpomoc v přímé práci s dětmi v odlehčovací službě, objednávání případných zájemců o využití masáže (rodiče, uživatelé ze služby osobní asistence).



*Odborný asistent odlehčovací služby (pohybový terapeut)* – realizace stimulačních a relaxačních masáží u dětí v odlehčovací službě.

*Odborné asistentky odlehčovací služby* – přímá práce s dětmi, tvorba programu pro děti v souladu s jejich individuálními plány.

Odborní asistenti poskytují tyto činnosti dané Zákonem č. 108/2006 Sb.:

### **Činnosti poskytované v rámci odlehčovací služby dle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách**

O všech činnostech, které asistent s dítětem provádí, je detailně informován zákonnými zástupci dítěte a je seznámen s přesným postupem. Asistent se také seznámí se všemi speciálními pomůckami, které dítě používá. Všechny informace jsou podrobně rozpracovány v individuálním plánu dítěte.

Zákonem jsou definovány tyto činnosti poskytované v rámci odlehčovací služby:

- *pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o uživatele*
- *pomoc při osobní hygieně*
- *pomoc při zajištění a poskytování stravy*
- *sociálně terapeutické činnosti*
- *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*
- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
- *pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů*

## **9.1. Podpora pracovníků odlehčovací služby**

### **Supervize**

Supervize je způsob rozvoje kvality zaměstnanců, který rozvíjí profesionální dovednosti, znalosti a pomáhá utvářet a korigovat postoje k uživatelům. Představuje právo zaměstnance na nezávislou reflexi vlastních problémů, které vyplývají ze vztahu asistent – uživatel.

Supervizi provádí externí supervizor. Supervize probíhá formou opakovaného skupinového setkání. Individuální supervize je zaměstnancům poskytována na požádání.

*Supervizor pro odborné asistenty a sociální pracovníci odlehčovací služby* - provádí skupinové a individuální supervize.

*Supervizor pro ostatní pracovníky sociální služby* - poskytuje individuální konzultace ostatním zaměstnancům odlehčovací služby.

Supervize probíhá v pracovní době zaměstnanců vždy 1 středu v měsíci od 16.00 do 17.00.

## **10. Dokumentace a ochrana osobních údajů**

***Pracovníci odlehčovací služby se drží těchto pravidel:***

- shromažďují pouze takové údaje, které jsou nutné k poskytování odlehčovací služby
- údaje jsou zpracovávány pouze za účelem, k němuž byly shromážděny
- osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytně nutnou k naplnění daného účelu



- pracovníci dodržují mlčenlivost
- pracovníci dodržují stanovená pravidla pro přístup k osobním údajům třetích osob
- všechny osobní údaje jsou uvedeny se souhlasem oprávněné osoby a stvrzeny podpisem
- zákonný zástupce (uživatel) je seznámen s možnostmi nakládání s jeho osobními údaji a se skutečností, k jakému okruhu osob budou tyto informace zpřístupněny a v případě souhlasu to písemně potvrdí při podpisu smlouvy (podpisem potvrzuje souhlas s nakládáním s osobními údaji a fotodokumentací)
- zákonný zástupce (uživatel) vždy spolupracuje při tvorbě dokumentace, která obsahuje informace o dítěti a má možnost tyto údaje kdykoliv měnit či upravovat

***Pro účely poskytování odlehčovací služby jsou zjišťovány následující údaje:***

- jméno a příjmení zákonného zástupce a uživatele
- datum narození uživatele
- trvalé bydliště, popř. kontaktní adresa
- vztah zákonného zástupce k dítěti
- telefonní spojení na zákonného zástupce a na další blízkou osobu
- informace o přiznání mimořádných výhod (TP, ZTP, ZTP/P)
- e - mailová adresa zákonného zástupce a další kontaktní osoby
- údaje o využívání jiných sociálních služeb a zařízení ze strany uživatele
- údaj o přiznaném stupni závislosti
- informace o zdravotním stavu uživatele (omezení a specifika plynoucí ze zdravotního postižení dítěte)
- popis chování (komunikace, motorika, oblíbené, neoblíbené činnosti, apod.)
- osobní cíl uživatele
- požadavek na rozsah využívání odlehčovací služby
- údaje o průběhu sjednané sociální služby (individuální plány, hodnocení, denní záznamy atd.).

Každý zájemce o službu vyplňuje tzv. Evidenční list, kde uvádí základní osobní údaje o zákonném zástupci a uživateli. Tento Evidenční list pak zájemce podepisuje a tím dává souhlas s použitím uvedených údajů pro účely poskytování odlehčovací služby. O této skutečnosti je zájemce o službu informován ústně při vyplňování, ale také písemně na závěr Evidenčního listu.

Údaje uvedené v Evidenčním listu jsou dále využívány pro účel sepsání Smlouvy o odlehčovací službě.



### ***Pravidla pro vedení, zacházení a ochranu dokumentace:***

- zákonný zástupce (uživatel) má právo kdykoliv nahlédnout do své dokumentace
- osobní složky uživatelů se nesmí vynášet mimo budovu organizace
- dokumentace individuálního plánování je součástí osobní dokumentace uživatele, které jsou uloženy v uzamykatelné skříni v prostorách odlehčovací služby
- dokumentace je vedena ve dvou formách – písemné a elektronické
- elektronická forma je vedena ve složce „Elektronická kartotéka uživatelů“ a tato složka je zabezpečena heslem
- písemná forma je vedena v deskách označených jménem uživatele, podle abecedy v kartotéce, která je uložena v uzamykatelné protipožární skříni (klíč má pouze vedoucí a sociální pracovnice, na vyžádání je k dispozici odborným asistentům odlehčovací služby při potřebě nahlédnutí do spisů v rámci průběžného doplnění informací o uživateli)

### **11. Sledování průběhu a kvality poskytované služby**

V průběhu poskytované služby nás zajímá její kvalita, zároveň však sledujeme i určité kvantitativní ukazatele. Do tohoto procesu se snažíme maximálně zapojit rodinu.

V první řadě hodnotíme výsledky služby a její dopady na situaci našich uživatelů a to prostřednictvím průběžných reflexí výsledků služby a jejich dopadů na situaci uživatelů. Reflexe se účastní pracovníci odlehčovací služby, děti a rodinní příslušníci. Předmětem hodnocení jsou individuální plány uživatelů, v nichž je definován výchozí stav uživatele a zároveň jsou zde uvedeny rozvojové cíle a potřeby uživatele, jejichž naplnění nás především zajímá. Tato reflexe probíhá u uživatelů, kteří dochází pravidelně 1x za půl roku, u uživatelů, kteří využívají služby v nepravidelných intervalech, 1x za rok. Na základě výsledků reflexe se mění individuální plány dětí tak, aby odpovídaly jejich současným potřebám i stupni rozvoje.

V rámci tohoto procesu získávají rodiče dostatečný prostor pro případné vyjádření a hodnocení průběhu poskytování služby a její kvality.

Jednou za rok probíhá komplexní dotazníkové šetření, které se zaměřuje na kvalitu poskytované služby a spokojenost uživatelů služby. Prostřednictvím šetření získáváme zpětnou vazbu od rodin, další podněty a požadavky na zlepšení služby tak, aby více odpovídala jejich potřebám.

Rodiče mají samozřejmě možnost vyjádřit se kdykoliv ke kvalitě služby a podat stížnost v případě, že byla porušena jejich práva nebo se jim nedostalo kvalitní služby.



## 12. Informace o příspěvku na péči a rodičovském příspěvku

### 12.1. Rodičovský příspěvek

Na rodičovský příspěvek má rodič nárok, jestliže po celý kalendářní měsíc osobně celodenně a řádně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině.

U **zdravotně postižených dětí** má rodič nárok, nejdříve ode dne posouzení dítěte jako dítěte dlouhodobě zdravotně postiženého nebo dlouhodobě těžce zdravotně postiženého nebo po skončení čerpání rodičovského příspěvku ve zvýšené výměře, na rodičovský příspěvek v základní výměře 7 600 Kč do 7 let věku dítěte, a to bez ohledu na to, jakou možnost čerpání rodičovského příspěvku zvolil před posouzením zdravotního stavu dítěte.

**Pokud** dítěti, o které rodič pečuje a které zakládá nárok na rodičovský příspěvek, **je přiznán příspěvek na péči, má rodič nárok na rodičovský příspěvek v poloviční výši.** Pokud dítě, o které rodič pečuje a které zakládá nárok na rodičovský příspěvek, je posouzeno jako dítě dlouhodobě zdravotně postižené nebo dlouhodobě těžce zdravotně postižené a tomuto dítěti nebyl přiznán příspěvek na péči, náleží rodičovský příspěvek v nižší výměře 3 000 Kč od 7 do 15 let věku dítěte.

Podmínka osobní celodenní péče o dítě není splněna, je-li dítě umístěno v jeslích, mateřské škole nebo jiném zařízení pro děti předškolního věku s výjimkami dále uvedenými. Rodičovský příspěvek náleží i v případech, kdy:

- dítě mladší 3 let navštěvuje jesle nebo jiné obdobné zařízení po dobu nejvýše pěti kalendářních dnů v kalendářním měsíci (toto platí v případě, pokud rodič pobírá pouze rodičovský příspěvek)
- dítě, které dovršilo 3 léta věku, navštěvuje mateřskou školu nebo jiné obdobné zařízení v rozsahu nepřevyšujícím čtyři hodiny denně nebo 5 dní v kalendářním měsíci
- dítě pravidelně navštěvuje léčebně rehabilitační zařízení nebo mateřskou školu nebo její třídu zřízenou pro zdravotně postižené děti či jesle se zaměřením na vady zraku, sluchu, řeči a na děti tělesně postižené a mentálně retardované v rozsahu nepřevyšujícím čtyři hodiny denně,
- **dlouhodobě zdravotně postižené dítě nebo dlouhodobě těžce zdravotně postižené dítě pravidelně navštěvuje předškolní zařízení v rozsahu nepřevyšujícím šest hodin denně a dítě školního věku navštěvuje přípravnou třídu základní školy nebo školu poskytující základní nebo střední vzdělání (v případě, že se jedná o pobírání rodičovského příspěvku a příspěvku na péči)**

Pokud byl rodiči vyplácen rodičovský příspěvek a přitom nesplnil podmínky pro výplatu příspěvku, je rodič povinen vrátit příslušnému úřadu vyplacené částky za období, kdy mu rodičovský příspěvek nenáležel.



## 12.2. Příspěvek na péči

Příspěvek na péči nemůže být přiznán dítěti, které je mladší **než jeden rok**.

### Odstupňování závislosti

Schopnost zvládnout péči o vlastní osobu a být soběstačný je u každého člověka různá, proto zákon rozeznává *čtyři stupně závislosti na pomoci jiné osoby*:

Stupeň I (lehká závislost),

jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 5 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti

Stupeň II (středně těžká závislost),

jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 10 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti

Stupeň III (těžká závislost),

jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 15 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti

Stupeň IV (úplná závislost),

jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 20 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti

### Výše příspěvku

1. u osoby do 18 let věku:

- **3.000 Kč**, jde-li o stupeň I (lehká závislost)
- **5.000 Kč**, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost)
- **9.000 Kč**, jde-li o stupeň III (těžká závislost)
- **12.000 Kč**, jde-li o stupeň IV (úplná závislost)

Současně došlo ke zmírnění podmínek pro vznik nároku na příspěvek na péči pro děti do 18ti let tak, aby na něj dosáhly především děti chronicky nemocné (např. diabetes, fenylketonurie, celiakie, nádorová onemocnění apod.), a to tak, že se snižuje počet úkonů, které zakládají nárok na přiznání příspěvku na péči.



## Žádost

O příspěvek je možné požádat na úřadu městské části Prahy, v jejímž spádovém území má žadatel trvalý nebo hlášený pobyt. V první řadě musí správně podat žádost o příspěvek na péči a uvést všechny požadované povinné informace, tj. kromě osobních údajů také údaje o tom, jakým způsobem má být příspěvek vyplácen a údaje o tom, kdo bude potřebnou péči zajišťovat.

Žádost o příspěvek na péči a všechny další potřebné formuláře je možné obdržet na úřadu městské části nebo je může stáhnout z internetových stránek Ministerstva práce sociálních věcí na adrese:

<http://portal.mpsv.cz/soc/ssl>.

## Posouzení

Po podání žádosti následuje proces posouzení stupně závislosti na pomoci jiné osoby, který zahajuje sociální pracovník. **Sociální pracovník provede sociální šetření** v prostředí, kde žadatel žije. Po provedení sociálního šetření se žádostí o příspěvek zabývá **posudkový lékař úřadu práce, který hodnotí funkční dopady zdravotního stavu** na schopnost žadatele pečovat o sebe a být soběstačným a vychází přitom z výsledku sociálního šetření.

Pokud se žadatel odmítne podrobit některé z výše uvedených procedur, například neumožní provedení sociálního či zdravotního posouzení, pak ztrácí možnost získat příspěvek na péči.

## Rozhodnutí o přiznání a výplatě příspěvku

O tom, zda bude příspěvek přiznán či nikoliv, rozhoduje **úřad městské části**. Rozhodnutí o příspěvku na péči je doručeno žadateli a v případě, že je kladné, je žadatel (nyní již příjemce příspěvku) povinen obecnímu úřadu do 8 dnů písemně ohlásit jakým způsobem a kým mu bude péče zajištěna, pokud tak již neučinil při podání žádosti). Pokud tak neučiní ani po opakované výzvě, je výplata příspěvku zastavena. Je velmi důležité, aby příjemce příspěvku uvedl všechny požadované údaje, a to především ty, které se týkají způsobu zajištění péče. Je nezbytné, aby uvedený způsob péče byl doložen podpisem pečující osoby nebo potvrzením poskytovatele sociálních služeb. Tyto údaje se uvádějí na speciálně připravených formulářích.

Výplata příspěvku na péči je zastavena také v případech, kdy je komplexní péče zajištěna v lůžkových zdravotnických zařízeních (nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, apod.)

Toto platí v případech, kdy doba pobytu činí alespoň jeden kalendářní měsíc.

O přijetí a ukončení pobytu ve výše vyjmenovaných zařízeních je příjemce příspěvku povinen informovat místně příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností.



## **Na co je příspěvek určen**

Příspěvek lze použít pouze na ty výdaje, které souvisejí se zabezpečením pomoci a podpory osobě, která je závislá na péči jiné osoby. Může být tedy „spotřebován“ jako úhrada za péči, kterou zajišťuje poskytovatel sociální služby a samozřejmě také na výdaje, které vzniknou pečující osobě, tj. rodinnému příslušníkovi či jiné osobě, která není poskytovatelem sociální služby. Dá se také předpokládat, že oba výše uvedené způsoby bude příjemce kombinovat dle vlastní potřeby.

## **Kontrola využití příspěvku**

Způsob využití příspěvku kontrolují pracovníci úřadů městských částí. Pokud je zjištěno, že příspěvek není používán správně, může obecní úřad určit tzv. zvláštního příjemce, který zajistí správné použití příspěvku a v případech zneužívání příspěvku nárok na výplatu příspěvku odejmout.

## **Postavení osob pečujících**

Pokud o svého rodinného příslušníka nebo jinou blízkou osobu, která je závislá na pomoci jiných (tj. obvykle je přiznán příspěvek na péči), pečují lidé samostatně nebo s dílčí dopomocí sociálních služeb, jsou jim ze zákona přiznány tyto další prvky sociální ochrany:

- příspěvek na péči je vyplácen i v částečném souběhu s rodičovským příspěvkem
- doba péče je hlavní pečující osobě započítána jako náhradní doba pro účely důchodového pojištění
- hlavní pečující osoba je tzv. „státním pojištěncem“ v oblasti veřejného zdravotního pojištění, tj. za pečující osobu hradí zdravotní pojištění stát
- pečující osoby nejsou nijak limitovány při pracovním uplatnění
- doba péče se považuje za náhradní dobu pro přiznání podpory v nezaměstnanosti

pozn. přímý odkaz na formuláře pro příspěvek na péči na portálu MPSV:

<http://formulare.mpsv.cz/oksluzby/cs/welcome>



### **13. Aktualizace pravidel**

- Podněty k aktualizaci Vnitřních pravidel shromažďuje vedoucí odlehčovací služby a jsou diskutovány v rámci pravidelných porad týmu.
- Podněty jsou rozděleny na systémové a formální.
  - ✓ Systémové podněty, bez jejichž zapracování je ohroženo či vyloučeno pokračování v poskytnuté službě zavedeným způsobem, jsou ihned zapracovány formou dodatku. Pravidla mohou mít maximálně 5 dodatků. V případě nutnosti zapracovat další systémový podnět se aktualizují celá pravidla včetně formálních podnětů.
  - ✓ Formální podněty, bez jejichž zapracování jsou pravidla stále platná, se zapracovávají najednou při aktualizaci celých Pravidel.

*Vypracovala: Mgr. Klára Heroutová – vedoucí odlehčovací služby  
Platnost dokumentu: od 1.5. 2011*