

## Vnitřní pravidla Odlehčovací služby terénní

### Úvodní slovo

Vážení zájemci a klienti odlehčovací služby,

cílem tohoto dokumentu je poskytnout Vám ucelený přehled o fungování a principech naší odlehčovací služby. Uvědomujeme si, že docházení pečujících pracovníků do Vaší domácnosti je významným zásahem do Vašeho soukromí. Proto se maximálně snažíme poskytovat službu s nejvyšším respektem k Vaším právům a s co nejmenším narušením Vašeho běžného života.

Náš tým kvalifikovaných pracovníků je připraven Vás podpořit při počáteční adaptaci a pomoci Vám překonat případné obavy spojené s přijetím pomoci.

*Bc. Emilie Třísková, ředitelka Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.*

---

### Poslání, cíle a zásady Odlehčovací služby

Veškeré naše činnosti se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a etickým kodexem.

#### 1. Poslání Odlehčovací služby

Posláním odlehčovací služby terénní je poskytovat péči osobám, které jsou z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení nebo jiné nepříznivé sociální situace závislé na pomoci druhé osoby. Služba je určena k podpoře pečujících osob, kterým umožňuje nezbytný odpočinek k načerpání sil nebo zajištění jiných osobních potřeb, a to prostřednictvím krátkodobého předání péče našim pracovníkům.

#### 2. Cíle služby

- Zajistit dočasnou péči osobám, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby, a tím podpořit setrvání těchto osob v domácím prostředí.
- Umožnit pečujícím osobám odpočinek a regeneraci sil, aby mohli v péči dlouhodobě pokračovat.
- Zachovat důstojnost, individualitu a soběstačnost klienta v maximální možné míře.
- Předcházet sociální izolaci klienta, podpořit jeho psychickou pohodu a zdraví.
- Zajistit bezpečné, odborné a lidsky vstřícné poskytování služby, které vycházejí z individuálních potřeb klienta.

#### 3. Zásady poskytování služeb

- Individuální přístup: služba vychází z individuálně určených potřeb klienta a je plánována tak, aby byla pro klienta smysluplná a zvyšovala jeho kompetence.
- Podpora nezávislosti (aktivizace): vedeme klienta k udržení či obnovení maximální možné samostatnosti a k co nejmenší závislosti na sociální službě. Podporujeme klienta k aktivizaci a udržení společenských kontaktů.
- Rovný a nediskriminační přístup: při poskytování služby dodržujeme rovný přístup ke klientům bez ohledu na jejich způsob života, zdravotní postižení, původ, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské či politické vyznání, majetkové a společenské poměry.
- Respekt a partnerství: klient je pro nás rovnocenným partnerem. Jednáme s ním s úctou, respektujeme a podporujeme jeho vlastní rozhodování o průběhu péče a jeho životním stylu.
- Důstojnost a etický přístup: při veškeré práci a kontaktu s klientem je pro všechny pracovníky absolutní prioritou zachování jeho lidské důstojnosti. Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat Etický kodex společnosti, který je závazným rámcem pro profesionální a etické poskytování služby.

- Soukromí: službu provádíme tak, abychom v nejvyšší možné míře ochránili osobní a intimní prostor klienta. Jakékoli informace o klientovi jsou považovány za důvěrné a jsme povinni je chránit.
- Diskrétnost a ochrana dat: klademe maximální důraz na ochranu osobních údajů (GDPR) a zachování mlčenlivosti. Služba musí vždy vyvolávat pocit bezpečí.
- Kvalita a profesionalita: v rámci provázanosti všech služeb společnosti jsme schopni pružně reagovat na aktuální potřeby klientů. Komplexní péči zajišťuje tým profesionálních pracovníků v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Kvalita služby je pravidelně monitorována a vyhodnocována.

### **Cílová skupina a důvody pro odmítnutí služby**

Odlehčovací služba je určena pro:

- od 18 let osobám se zdravotním postižením
- od 50 let osobám s demencí
- od 60 let seniorům

Služba je určena osobám, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o něž je pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

#### Důvody pro odmítnutí poskytování sociální služby

Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy o poskytnutí Odlehčovací služby pouze z následujících zákonem stanovených důvodů:

1. Pokud požadujete jiný typ služby, než je Odlehčovací služba terénní.
2. Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.
3. Klientovi byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby Pečovatelská služba z důvodu porušování povinností vyplývajících z této Smlouvy.

Na Vaši žádost Vám písemně zdůvodníme, proč Vám danou službu nemůžeme poskytnout, v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **Přehled základních činností a úkonů Odlehčovací služby terénní**

Odlehčovací službu vždy nastavujeme individuálně ve spolupráci s Vámi a v rozsahu nezbytném pro zachování Vaší soběstačnosti. Následující úkony představují základní činnosti Odlehčovací služby terénní poskytované dle § 10 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) pomoc při zvládnání 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,
- 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,
- 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,
  2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,
- d) poskytnutí ubytování, jde-li o pobyťovou formu služby:
  1. ubytování,
  2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
  2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- f) sociálně terapeutické činnosti:
- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
  2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
  2. podpora při zajištění chodu domácnosti,
- i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:
- dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

### **Způsob poskytování Odlehčovací služby**

Odlehčovací službu poskytujeme na základě Vašich individuálních potřeb, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

#### **1. Zahájení služby (Žádost a Smlouva)**

- Podání žádosti: žádost o službu můžete podat ústně, písemně nebo telefonicky. Může ji podat i Vaše rodina nebo ošetřující lékař/instituce, vždy však s Vaším souhlasem.
- Jednání a šetření: po přijetí žádosti Vás kontaktuje sociální pracovník, který s Vámi domluví schůzku, obvykle ve Vaší domácnosti (sociální šetření). K jednání si můžete přizvat další osobu.
- Základní sociální poradenství: sociální pracovník Vám při jednání poskytne veškeré informace o službě, zodpoví dotazy a poskytne Základní sociální poradenství.
- Individuální plán péče: společně se sociálním pracovníkem stanovíte konkrétní úkony, jejich rozsah, četnost a časový harmonogram. Tyto informace jsou zapsány do dokumentu Individuální plán péče, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby.
- Uzavření Smlouvy: služba je zahájena podpisem Smlouvy.

#### Základní sociální poradenství

Při jednání Vám sociální pracovník poskytne všechny informace o odlehčovací službě, včetně rozsahu, úhrady a podmínek poskytování, a zodpoví Vaše dotazy. Dále poskytne orientační informace o dalších návazných sociálních službách, sociálních dávkách a možnostech řešení Vaší nepříznivé sociální situace.

#### **2. Průběh služby a dokumentace**

- Místo poskytování: služba je poskytována ve Vaší domácnosti nebo v prostředí, kde se předpokládá její poskytování (např. ordinace lékaře při doprovodu klienta).
- Sledování času (Výkaz úkonů): pečovatelka zaznamenává čas příchodu a odchodu a dobu úkonu (písemně a pomocí čtečky QR kódů/mobilní aplikace).
  - Výkaz úkonů zůstává u Vás doma (ve výjimečných případech na středisku), abyste Vy (a Vaše rodina) měli kontrolu nad záznamy.
  - Na konci měsíce je Vámi podepsaný Výkaz úkonů odnesen z domácnosti, slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté služby za kalendářní měsíc.

- **Úhrada:** po zpracování Výkazu úkonů, které probíhá v prvním týdnu následujícího kalendářního měsíce, Vám pracovník předá Vyúčtování poskytnutých služeb. Způsob platby (bezhotovostně/hotově) s Vámi předem domluví sociální pracovník a zaznamená do Individuálního plánu péče.

### 3. Změny v péči a komunikace

- **Změna úkonů:** změnu úkonů, jejich četnosti a rozsahu je možné kdykoli vyjednat se sociálním pracovníkem, a to na základě Vašich aktuálních potřeb a s ohledem na provozní možnosti organizace.
- **Sociální šetření:** sociální pracovník Vás navštíví minimálně jednou ročně, aby se ujistil, zda Vám nastavená péče stále vyhovuje.
- **Kamera:** v případě, že ve své domácnosti používáte kameru, kde se pohybují pracovníci, jste povinen o tomto faktu informovat sociálního pracovníka. Služba je poskytována s maximálním ohledem na lidskou důstojnost, zachování soukromí a intimity klienta. Při poskytování vybraných úkonů je pracovník oprávněn kameru zakrýt (např. pomoc při úkonech osobní hygieny, oblékání, svlékání, při použití WC a podání jídla a pití).

### 4. Speciální pravidla pro vybrané úkony a překážky

#### A. Překážky v poskytování služby (Zrušení/Odhlášení)

- **Odhlášení překážky:** pokud nemůžete sjednané úkony využít, oznamte tuto skutečnost nejpozději den předem. Lze se domluvit na zrušení služby daný den nebo přesunutí na jiný termín.

#### B. Speciální pravidla u úkonů

- **Pomoc při základní péči o nehty:** pokud pracovník zhodnotí rizika spojená s poskytnutím úkonu (např. onemocnění cukrovkou, zvýšená krvácivost, výskyt plísňového onemocnění), po dohodě s Vámi přenechá péči o nehty profesionální pedikérce nebo odborné podiatrické ambulanci.
- **Doprovázení dospělých:** doporučujeme domluvit termín doprovázení nejpozději týden předem, vždy přihlédneme na aktuální kapacitu služby.

#### C. Použití pomůcek a bezpečí

- **Zvedací zařízení a pomůcky:** pokud vlastníte a využíváte zvedací zařízení nebo jiné speciální kompenzační pomůcky, je nutné předat sociálnímu pracovníkovi návod k obsluze. V případě absence návodu je nutné, aby Vaše rodina pracovníkovi ukázala správnou manipulaci.
- **Odpovědnost za škodu:** poskytovatel nenesे odpovědnost za škody vzniklé v důsledku závadného technického stavu zařízení nebo pomůcky, která je vlastnictvím klienta.
- **Bezpečnost pracovníků:** jste povinen zajistit pracovníkům bezpečné prostředí (např. omezení rizika kousnutí psem, napadení, infekce, zabezpečení použitých injekčních stříkaček, zajištění hygienicky přijatelného prostředí). Bezpečnost prostředí projedná sociální pracovník.
- **Ochranné pomůcky:** naši pracovníci používají jednorázové návleky na obuv a jednorázové rukavice (např. při hygieně). Je vhodné, abyste měl k dispozici igelitové sáčky pro bezpečné uzavření a vynesení odpadu.

#### D. Nouzové situace

- **Neotevření domácnosti:** pokud nám v domluveném čase neotevřete, budeme mít obavu o Váš zdravotní stav. Budeme opakovaně zjišťovat, zda jste v pořádku (u sousedů, rodiny, ve zdravotnických zařízeních). Pokud nikdo nebude mít informaci o Vašem pobytu mimo domov, budeme nuceni přivolat Policii ČR a postupovat dle nouzové situace. V takovém případě Policie ČR rozhodne o postupu řešení situace a účasti dalších složek Integrovaného záchranného systému (např. otevření dveří Vašeho bytu Hasičským záchranným sborem).

## Provozní a Smluvní ujednání

### ○ Pravidla manipulace s klíči od bytu či domu

Uvědomujeme si citlivost svěření klíčů. Naše metodiky proto zakotvují přísná pravidla pro manipulaci s klíči, aby bylo maximálně chráněno Vaše obydlí a soukromí.

- **Převzetí klíčů:** je-li nutné svěřit klíče od Vašeho bytu/domu naší službě za účelem zajištění péče, zhotovíte na vlastní náklady kopii klíče.
- **Dokumentace:** klíč bude předán pověřenému pracovníkovi oproti podpisu dokumentu „Potvrzení o převzetí klíčů“.
- **Uložení:** klíče jsou na pracovišti služby uloženy v uzamykatelné skřínce a podléhají interním bezpečnostním pravidlům. Ke klíčům nemají přístup nepovolené osoby.
- **Nepotřebnost klíče:** pokud službu nevyužíváte (např. z důvodu hospitalizace, ukončení služby), bude klíč vrácen Vám nebo Vaší kontaktní osobě. Pokud vrácení není možné, je klíč zapečetěn do obálky a uložen v trezoru. Tato skutečnost je písemně zaznamenána.

#### ○ **Uzavření, ukončení Smlouvy a výpovědní lhůty**

##### **A. Uzavření smlouvy**

- O poskytování služby je vždy uzavřena písemná Smlouva ve dvou originálech.
- Smlouva stanovuje základní práva a povinnosti klienta i poskytovatele.
- Smlouva je obvykle sjednána na dobu neurčitou, pokud není písemně dohodnuto jinak.

##### **B. Zánik Smlouvy**

Smlouva zaniká v těchto případech:

- **Nevyužívání služby:** klient nevyužije službu po dobu 3 po sobě jdoucích měsíců.
- **Zahájení pobytu v trvalém pobytovém zařízení:** klient zahájí pobyt v trvalé pobytové sociální službě (např. domov pro seniory).
- **Uplynutí doby:** u Smlouvy sjednané na dobu určitou uplynutím sjednané doby.

##### **C. Ukončení Smlouvy ze strany klienta**

- Smlouvu můžete ukončit kdykoli a bez udání důvodu.
- Výpověď je možné podat písemně, telefonicky nebo ústně.

##### **D. Ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele**

Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět v těchto případech:

| <b>Důvod výpovědi</b>                                                                                                                                                                           | <b>Výpovědní lhůta</b>                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Porušení Smlouvy/Pravidel:</b> klient přes písemné upozornění porušuje Smlouvu nebo Vnitřní pravidla služby.                                                                                 | Výpověď z důvodů uvedených končí uplynutím <b>14 dnů</b> od doručení výpovědi.                                                                                          |
| <b>Provozní důvody:</b> zejména finanční a kapacitní důvody na straně poskytovatele.                                                                                                            | Výpovědní lhůta činí <b>1 měsíc</b> a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi.                                                               |
| <b>Ohrožující chování:</b> klient se chová k pracovníkovi způsobem, který vede ke snížení důstojnosti, vytváří nepřátelské prostředí (např. vulgarismy, fyzické napadení, sexuální obtěžování). | Klient je písemně upozorněn. Smlouva může být vypovězena s okamžitou platností nebo uplynutím <b>14 dnů</b> od doručení výpovědi (dle závažnosti a rozhodnutí ředitele) |
| <b>Neuhrazený závazek:</b> klient je v prodlení s placením úhrady za služby, i v případě, že se jedná pouze o jeden neuhrazený závazek.                                                         | Výpověď končí uplynutím <b>14 dnů</b> od doručení výpovědi.                                                                                                             |

#### ○ **Úhrada za služby a ceník**

Za poskytnuté základní činnosti (úkony) se zavazujete zaplatit úhradu dle platného ceníku na základě předloženého výúčtování.

##### **A. Způsob úhrady za úkony**

Úhradu za služby lze provést a primárně upřednostňujeme platbu:

- **Bezhotovostně:** na základě Vyúčtování poskytnutých služeb vystaveného poskytovatelem, splatnost je 14 dní ode dne vystavení.
  - Bankovním převodem na účet poskytovatele č.ú.: 355550300/0300.
  - Zadáním variabilního symbolu uvedeného na Vyúčtování poskytnutých služeb, variabilní symbol se neopakuje a je nutné ho zadat při každé platbě zvlášť.
  - Do poznámky u platby uveďte: jméno klienta, zkratka služby - OS, středisko XXX.
- **V hotovosti:** pověřenému pracovníkovi poskytovatele oproti stvrzení o platbě, nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci poskytnutí služby

## **B. Ceník a jeho změny**

- Před podpisem smlouvy obdržíte od sociálního pracovníka aktuální ceník služeb Odlehčovací služby.
- Případnou změnu ceníku Vám oznámíme s předstihem, a to nejpozději do konce měsíce předcházejícího měsíci, kdy začne platit.

## **Provozní a doplňující informace Odlehčovací služby terénní**

### **1. Místo a čas poskytování služby**

- **Místo poskytování:** **terénní služba** je poskytována v domácnosti klienta nebo v prostředí, kde se předpokládá její poskytování (např. ordinace lékaře při doprovodu klienta).
- **Čas poskytování:** denně (pondělí – neděle) v čase 7:00 – 21:00 hodin.

### **2. Individuální plánování a klíčový pracovník**

- **Individuální nastavení:** každý klient má službu nastavenou individuálně, což je pilířem poskytování kvalitní sociální služby. Klient si sám stanovuje osobní cíl (např. chci si udržet schopnost připravit si stravu), kterého chce s naší pomocí dosáhnout.
- **Klíčový pracovník:** pečovatelka (tzv. klíčový pracovník) Vám v procesu péče pomáhá a naslouchá Vaším potřebám. Klíčový pracovník je kvalifikován pro práci s klienty se specifickými potřebami.
- **Spolupráce:** předpokladem kvality je úzká spolupráce s klientem a případně rodinou či blízkou osobou při individuálním plánování.
- **Změna klíčového pracovníka:** máte právo požádat o změnu klíčového pracovníka kdykoli v průběhu poskytování služby, a to i bez udání důvodu. Z kapacitních důvodů nemusí být tato změna provedena okamžitě. V průběhu poskytování služby se může stát, že z provozních důvodů u Vás bude službu dočasně zajišťovat původní pracovník.

### **3. Nouzové, havarijní situace**

- **Proškolení pracovníků:** všichni naši pracovníci jsou pravidelně proškolení v oblasti bezpečnosti práce, požární ochrany a postupu při nouzových/havarijních situacích.
- **Identifikace rizik:** před zahájením služby a kdykoli v jejím průběhu je nezbytné s Vámi a Vaší rodinou zvažovat možná rizika, která by mohla ohrožovat Vaše bezpečí (např. rizika pádu, rizika spojená se zdravotním stavem).
- **Projednání rizik:** veškerá možná rizika proberte se sociálním pracovníkem, který je zaznamená do dokumentace.

### **4. Stížnosti, podněty a práva klienta**

- **Právo na stížnost:** máte právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti považujeme za nástroj ke zvyšování kvality.
- **Kdo může stížnost podat:** stížnost může podat klient, rodinní příslušníci, pověřený zástupce, jakýkoli občan, instituce nebo pracovník organizace.
- **Způsob podání:** stížnost lze podat:
  - Ústně (osobně nebo telefonicky) kterémukoli pracovníkovi (pečovatelka, sociální pracovník, vedoucí střediska, ředitel).
  - Písemně (poštou, elektronicky, nebo do schránky důvěry – anonymně i s podpisem).

- Přes web (přes formulář na webových stránkách [www.centrum-podebrady.info](http://www.centrum-podebrady.info)).
- Lhůta pro vyřízení:
  - Všechny stížnosti se řeší se stejnou vážností.
  - Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dní ode dne obdržení.
  - Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů.
  - Na stížnost se odpovídá vždy písemně.
  - Podněty a připomínky řeší vedoucí střediska neprodleně.
- Nesouhlas osoby s vyřízením stížnosti:
  - Prověření stížnosti řeší Ministerstvo práce a sociálních věcí.
  - Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dní ode dne obdržení.
  - Podání, které nelze vyřídit do 60 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 90 dnů.
  - Stěžovatel je písemně vyzooměn.

## 5. Zásady ochrany a zpracování osobních údajů (GDPR)

- Dostupnost zásad: úplné Zásady ochrany a zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách ([www.centrum-podebrady.info](http://www.centrum-podebrady.info)) a na vyžádání Vám budou vytištěny.
- Pověřenec pro ochranu osobních údajů: byl ustanoven Pověřenec na základě Obecného nařízení pro ochranu osobních údajů (GDPR), který je nezávislým garantem správného nakládání s Vašimi údaji.
- Kontakt na Pověřence:
  - E-mail: [poverenec@gepardservices.cz](mailto:poverenec@gepardservices.cz)

## Kontakty

V případě jakýchkoli dotazů, změn nebo připomínek se prosím obraťte přímo na naše pracovníky. Rádi Vám poskytneme veškerou podporu a informace.

Jsmeme velmi rádi, že se na nás obracíte s důvěrou, a že společně s Vámi můžeme naplňovat motto naší společnosti:  
„DOMOV JE DOMA“

Poskytovatel služby: **Centrum sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.**  
Středisko XXX

vedoucí střediska: **XXX**

email: XXX

sociální pracovníce: XXX

Ředitelství Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

nám. T. G. Masaryka 1130/18

290 01 Poděbrady

Tel: 325 626 352

Email: [info@centrum-podebrady.info](mailto:info@centrum-podebrady.info)

[www.centrum-podebrady.info](http://www.centrum-podebrady.info)