

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). Tyto pravidla upravují zahájení, průběh poskytování, ukončení odlehčovací služby a personální zajištění služby.

1. Úvodní ustanovení

Poskytovatel odlehčovací služby (9897719), společnost Hornomlýnská, o.p.s je registrovaný poskytovatel služby (viz. Registr poskytovatelů sociálních služeb).

Uživatelé odlehčovací služby jsou děti se zdravotním postižením. Smlouva o poskytování odlehčovací služby je sepisována s jejich zákonnými zástupci.

Odlehčovací služba je poskytována dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a je registrována jako poskytovatel sociální služby. Služba je poskytována v zařízení pronajímaném poskytovatelem v Centru služeb Filipovka.

2. Veřejný závazek

2.1. Poslání odlehčovací služby

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

2.2. 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 času pro řešení osobních záležitostí, seberealizaci a odpočinek
- zprostředkovat kontakt s vrstevníky a změnu prostředí
- zajistit běžnou péči o uživatele dle přání a instrukcí jeho zákonného zástupce
- umožnit zapojení uživatele do různých aktivit poskytovaných v rámci odlehčovací služby

2.3. Cílová skupina odlehčovací služby

- děti ve věku od 2 do 13 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.

2.4. Odmítnutí zájemce o službu

K odmítnutí zájemce o službu může dojít v následujících případech:

- poskytovatel nenabízí požadované služby
- zájemce nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů služby
- organizace má plně obsazenou kapacitu služby

2.5. Zásady poskytování odlehčovací služby

- vychází z individuálních potřeb rodin a dětí
- dbá na individuální přístup ke každému dítěti
- dbá na rovný přístup, dodržuje a respektuje práva dětí
- dbá na zajištění podnětného prostředí v odlehčovací službě a aktivní trávení času (různé aktivity a činnosti v rámci služby)
- řídí 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, facebook: www.facebook.com/hornomlynska.cz a registr poskytovatelů sociálních služeb dostupný z www.mpsv.cz
- propagační materiály organizace: letáky, Výroční zpráva
- informace o službě předáváme telefonicky/e-mailem: 271 910 328 (kancelář), 733 553 123 / vedouci.os@hornomlynska.cz (vedoucí služby) nebo 733 553 123/ socialni.os@hornomlynska.cz (sociální pracovnice)

Pracovníci zájemcům předají základní informace o službě a nabídnou jim možnost podrobnějšího 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/sociální pracovnice: Mgr. Veronika Fialová - 733 553 123, vedouci.os@hornomlynska.cz

Klíčová odborná asistentka: Monika Konopiská – 733 710 402, socialni.os@hornomlynska.cz

4. Poskytování odlehčovací služby

Provoz odlehčovací služby zajišťuje vedoucí odlehčovací služby, sociální pracovnice a hlavně odborní asistenti, kteří realizují přímou péči u dětí.

4.1. Provozní doba

Odlehčovací služba je rodinám a jejich dětem k dispozici každý všední den dle aktuálních objednávek, a to v rozmezí od 8.00 do 17.00 a ve vybrané víkendové dny od 9.00 do 17.00. Ve všedních dnech v provozní době jsou k dispozici také pracovníci odlehčovací služby a to jak telefonicky, tak dle domluvy i osobně v prostorách Centra Filipovka.

Odlehčovací služba je jako jedna z mála organizací tohoto typu v provozu i během celých letních 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 aktivit

4.3.1. Nabídka v rámci odlehčovací služby

- ***Výtvarné a rukodělné činnosti***

Při těchto činnostech mají děti možnost rozvíjet svou fantazii, jemnou motoriku, barevné cítění 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.

- ***Práce na interaktivní tabuli***

Interaktivní tabule je vybavena speciálním programovým vybavením, které je zaměřeno na rozvoj motoriky dítěte, rozvoj smyslového vnímání, komunikačních dovedností apod. Používání interaktivní tabule je pro děti intuitivní záležitostí, neboť většinou nové technologie znají z domova a práce s nimi je velmi baví. Už samotné ovládání tabule je pro děti výzvou, rádi se tedy učí a rozvíjí pomocí her, zajímavých úkolů a příběhů.

- ***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.

Koncept bazální stimulace používáme neustále během dne s přihlédnutím k individualitě dítěte. Pro práci asistentek je znalost principů bazální stimulace tedy nutností a tak neustále své vědomosti prohlubují odbornými školeními.

- ***Půjčovna kompenzačních a didaktických pomůcek, odborné literatury***

Půjčovna pomůcek je určena pro všechny uživatele služeb a pracovníky Hornomlýnské, o.p.s. V půjčovně je dostupná odborná literatura, různé druhy didaktických pomůcek a kompenzační pomůcky. Aktuální katalog pomůcek je na vyžádání dostupný v Centru služeb FILIPOVKA, Hornomlýnské, o.p.s. (Filipova 2013, 148 00 Praha 4).

- ***Aktivita za přítomnosti a asistence psa***

Tuto aktivitu momentálně realizují dva týmy, jeden plně certifikovaný a druhý je canisterapeutický tým ve výcviku, který čekají zkoušky za účelem získání certifikátu v červenci 2016. Tento tým realizuje aktivity se psem v tomto zařízení dobrovolně již dva roky, takže je spolehlivou a osvědčenou součástí týmu. Cílem obou týmů je relaxace dětí, rozvoj komunikačních dovedností, nácvik koncentrace, rozvoj sociálního citění, poznávání i citové složky. Psi rozvíjí hrubou i jemnou motoriku dětí se zdravotním postižením a přinášejí jim zábavu i radost.

4.4. Objednávání služby

Provozní doba odlehčovací služby

Odlehčovací služba funguje celoročně každý všední den a první sobotu v měsíci vyjma července a srpna.

po - pá: 8:00 – 17:00

vybrané víkendové dny: 9:00 – 17:00 (jedná se pouze o konkrétní předem stanovené termíny)

Co s sebou:

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

Jakým způsobem službu objednat:

- *osobně* prostřednictvím asistentek odlehčovací služby, případně sociálního pracovníka
- *telefonicky* na tel: 739 462 586

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 plné kapacity.

Výše storno poplatků je stanovena takto:

- 0% v případě, že odhlášení proběhne do 13.00 hod. dne předcházejícího dni, na který je odlehčovací služba objednána,
- 10% v případě, že odhlášení proběhne do 1 hodiny před časem, na který byla odlehčovací služba objednána,
- 50% v případě, že odhlášení proběhne později jak 1 hodinu před časem, na který byla odlehčovací služba objednána nebo pokud neproběhlo odhlášení vůbec.

Odhlášení objednaného termínu: - telefonicky na tel: 739 462 586 (v případě neúspěšného volání, zvolit odhlášení formou SMS) nebo *osobně* u odborných asistentek OS

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

Zákonný zástupce uživatele je povinen dle Smlouvy o poskytování odlehčovací služby a Zákona o sociálních službách platit za objednané a poskytnuté služby.

Základní výše úhrady v pracovních dnech za odlehčovací službu dle Smlouvy a Zákona o sociálních službách činí za 1 hodinu přímé péče 120 Kč a za každou započatou půl hodinu přímé péče 60 Kč.

Základní výše úhrady ve dnech pracovního klidu a pracovního volna za odlehčovací službu dle Smlouvy a Zákona o sociálních službách činí za 1 hodinu přímé péče 130 Kč a za každou započatou půl hodinu přímé péče 65 Kč.

Snížená výše úhrady za odlehčovací službu dle Smlouvy a Zákona o sociálních službách činí za 1 hodinu přímé péče 110 Kč a za každou započatou půl hodinu přímé péče 55 Kč.

Nárok na sníženou výši úhrady vzniká v měsících, ve kterých je uživateli poskytnuta přímá péče v rozsahu 21 hodin a více. Snížená výše úhrady se vztahuje pouze na hodiny poskytnuté odlehčovací služby v daném měsíci v pracovních dnech.

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**

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 vedoucí odlehčovací služby a ředitelem společnosti Hornomlýnská, o.p.s. Ze strany zájemce o službu je smlouva podepisována zákonným zástupcem dítěte vždy před započítáním využívání odlehčovací služby.

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: Centrum FILIPOVKA, Hornomlýnská, o.p.s., 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
Stížnost se poté eviduje do knihy stížností a vyřizuje ji vedoucí služby.
- 4) anonymně – anonymní stížnosti je možné vhazovat do poštovní schránky. Výsledek šetření (přijata 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 vedoucí centra služeb
- 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:

- Správní rada Hornomlýnské, o.p.s. spravni_rada@hornomlynska.cz
- Veřejný ochránce práv podatelna@ochrance.cz

7. Ukončení poskytování odlehčovací služby

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

- využívání služby je ukončeno ústní dohodou a smlouva vyprší automaticky ke konci roku (v této době má uživatel možnost začít službu kdykoliv znovu využívat dle potřeby)
- smlouva automaticky vyprší také dnem, kdy uživatel přestane splňovat cílovou skupinu z hlediska věku, případně úmrtím uživatele
- v případě rozhodnutí o ukončení využívání služby s uživatelem 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 a jeho zákonného zástupce

- Uživatel má právo na takové jednání ze strany poskytovatele, 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 zákonného zástupce uživatele

- Zákonný zástupce spolupracuje s pracovníky při domlouvání formy a rozsahu poskytované služby.
- Zákonný zástupce dodržuje jednotlivá ustanovení uvedené ve *Smlouvě o poskytování odlehčovací služby*.
- Zákonný zástupce 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.).
- Zákonný zástupce má povinnost se spolupodílet na tvorbě individuálního plánu dítěte.
- Před zahájením služby vyplnit evidenční list dítěte a další potřebné údaje.
- Povinnost zákonného zástupce být přítomen (alespoň dobu minimální pro předání informací) během prvního pobytu dítěte 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 poskytovatele

- 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 poskytovatele

- 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:

Vedoucí služby / sociální pracovníce: Mgr. Veronika Fialová mobil: 733 553 123 tel. kancelář: 271 910 328 e-mail: vedouci.os@hornomlynska.cz	
Odborné asistentky odlehčovací služby: Bc. Barbora Zapletalová Monika Konopiská Mgr. Světlana Kalinová tel. – objednávání odlehčovací služby: 739 462 586	Vedoucí centra služeb: Ing. Roman Mucha mobil: 733 553 105 tel. kancelář: 271 910 328 e-mail: reditel@hornomlynska.cz Vedoucí kanceláře: Alena Tunzerová mobil: 734 622 976 e-mail: tunzerova@hornomlynska.cz
Zodpovědnost za chod služby	Mgr. Veronika Fialová
Individuální plánování služby	Mgr. Veronika Fialová, Monika Konopiská
Příjem nových uživatelů, kontakt se zájemci o službu	Mgr. Veronika Fialová
Přímá péče v odlehčovací službě	Bc. Barbora Zapletalová Monika Konopiská Mgr. Světlana Kalinová
Stížnosti na službu, práci zaměstnanců služby	Mgr. Veronika Fialová, Ing. Roman Mucha
Podklady pro zpracování mezd a fakturaci za poskytnutou službu	Alena Tunzerová
Personalistika	Ing. Roman Mucha, Mgr. Veronika Fialová
Fakturace za poskytnuté služby, úhrada za služby	Alena Tunzerová
Smlouvy o poskytování služby	Mgr. Veronika Fialová

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 v odlehčovací službě, vedení dokumentace odlehčovací služby.

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 zvládání 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 na základě písemné smlouvy. Supervize probíhá formou opakovaného skupinového setkání zaměstnanců odlehčovací služby.

Supervize probíhá v časovém rozmezí zpravidla po 6ti týdnech nebo déle v pracovní době zaměstnanců vždy v rozsahu 2 hodin.

10. Ochrana osobních údajů vyžadovaných v rámci sestavení dokumentace služby

Pracovníci odlehčovací služby se řídí těmito pravidly:

- 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 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 pracovníce, 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

Pro zvyšování kvality sociálních služeb je důležité zjišťování spokojenosti uživatelů formou zpětné vazby.

Zdroje zpětné vazby:

- uživatelé a jejich rodiny
- vedení
- pracovníci přímé péče a ostatní personál
- spolupracující organizace, jednotlivci
- supervize a vnitřní kontrola
- zpětné vazby od praktikantů

Způsoby zjišťování spokojenosti:

- **hodnotící dotazník**
 - hodnotící dotazník je rodinám předáván 1 x za rok
 - dotazník je vytvořen tak, aby byl dobře vyhodnotitelný
 - dotazník je vytvořen tak, aby nebyl časově náročný a aby byl pohodlně vyplnitelný v elektronické podobě
 - dotazník je možné odevzdat anonymně:
 - ✓ poštou na adresu Hornomlýnská, o.p.s. – odlehčovací služba, Filipova 2013, 148 00 Praha 4
 - ✓ odevzdání přímo do poštovní schránky organizace
- dále je možné využít tyto možnosti odevzdání, kdy nelze zajistit anonymitu:

- ✓ předání přímo pracovníkům odlehčovací služby
- ✓ odeslání e-mailem na vedouci.os@hornomlynska.cz
- upřednostňujeme odevzdávání dotazníku anonymní cestou, aby byla zajištěna otevřenost v hodnocení odlehčovací služby
- ***průběžné hodnocení služby v rámci procesu individuálního plánování***
 - průběžné hodnocení v rámci procesu individuálního plánování je krátkou neanonymní formou zjišťování spokojenosti uživatele (zákonného zástupce) s poskytovanou službou
 - toto hodnocení zajišťuje sociální pracovníce odlehčovací služby
 - struktura dotazů je pevně stanovena vytvořeným formulářem
 - *Formulář obsahuje tyto oblasti:*
 - ✓ Hodnocení nabídky aktivit v rámci odlehčovací služby
 - ✓ Hodnocení způsobu poskytování odlehčovací služby
 - ✓ Hodnocení práce odborných asistentů/ostatních pracovníků
 - ✓ Hodnocení komunikace v odlehčovací službě, předávání informací
 - ✓ Připomínky na způsob poskytování odlehčovací služby
- ***reference na odlehčovací službu***
 - jednou za rok žádáme rodiče o napsání referencí na odlehčovací službu, požádání jsou vždy ti rodiče, kteří službu využívají pravidelně
 - psaní referencí nemá stanovenou strukturu, struktura a obsah je plně na zákonných zástupcích uživatelů

Další zdroje pro podporu zvyšování kvality odlehčovací služby:

- skupinové supervize zaměstnanců v přímé péči
- individuální supervize (dle potřeby zaměstnanců)
- evidence stížností, námětů a připomínek
- individuální plánování uživatelů služby
- obnovování vybavení služby pro práci s dětmi – kompenzační a didaktické pomůcky
- zvyšování kvalifikace pracovníků odlehčovací služby (pravidelné zvyšování odbornosti pracovníků)

Zapojení zaměstnanců do hodnocení poskytované sociální služby

Zpětná vazba zaměstnanců je ukazatelem poskytování kvalitní služby. Zaměstnanci mají možnost svými návrhy a podněty ovlivňovat kvalitu služby. Zajišťují požadavky cílové skupiny, stanovují odborné metody a postupy, používají speciální pomůcky, zajišťují proces individuálního plánování, podílejí se na zavádění změn týkajících se vnitřních pravidel, účastní se pravidelného vzdělávání atd.

Způsoby zapojení zaměstnanců:

- Porady odlehčovací služby / týmové porady
- Supervize
- Podílení se na tvorbě individuálních plánů uživatelů / Měsíční hodnotící záznamy individuálního plánování
- Hodnotící rozhovory

12. Informace o příspěvku na péči / rodičovském příspěvku / ostatní

Aktuální informace jsou dostupné:

- na webu: www.mpsv.cz
- na nástěnce v prostorách odlehčovací služby
- na vyžádání u pracovníků odlehčovací služby:

Vedoucí odlehčovací služby / sociální pracovnice:

Mgr. Veronika Fialová -733 553 123, vedouci.os@hornomlynska.cz

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.
 - ✓ Formální podněty, bez jejichž zapracování jsou pravidla stále platná, se zapracovávají najednou při aktualizaci celých Pravidel.

Platnost dokumentu: od 1.1.2012

Poslední úpravy dne: 12.11.2019 (Mgr. Veronika Fialová, vedoucí odlehčovací služby)