

# Základní pravidla odlehčovací služby

Hornomlýnská, o.p.s.

Platnost dnem 1. 2. 2023



Schválil: ředitel společnosti Hornomlýnská, o.p.s.

Ing. Roman Mucha

## Obsah

Úvod .....	3
Vymezení základních pojmů .....	3
<b>1. Základní informace o službě .....</b>	<b>4</b>
1.1. Poslání .....	4
1.2. Cíle služby .....	4
1.3. Zásady poskytování služby .....	4
1.4. Cílová skupina služby .....	4
1.5. Místo, čas a okamžitá kapacita poskytování služby .....	4
1.6. Základní činnosti poskytované v rámci služby .....	5
1.7. Úhrada za službu .....	6
<b>2. Jednání se zájemcem o službu .....</b>	<b>6</b>
2.1. Prvotní informační rozhovor .....	6
2.2. Vstupní sociální šetření .....	6
2.3. Uzavření smlouvy .....	7
2.4. Odmítnutí zájemce .....	7
2.5. Zkrácené vstupní sociální šetření .....	8
2.6. Pořadník zájemců čekajících na uvolnění kapacity .....	8
2.7. Základní sociální poradenství v rámci jednání se zájemcem .....	8
<b>3. Smlouva o poskytování služby .....</b>	<b>8</b>
3.1. Náležitosti smlouvy .....	8
3.2. Kontrakt .....	9
3.3. Doba platnosti smlouvy .....	9
3.4. Změny smlouvy .....	9
3.5. Ukončení smlouvy .....	9
<b>4. Poskytování služby .....</b>	<b>10</b>
4.1. Individuální plánování .....	10
4.1.1. Sjednání a upřesnění individuálního plánu .....	10
4.1.2. Záznamy o průběhu poskytování služby .....	10
4.1.3. Hodnocení individuálního plánu .....	10
4.1.4. Aktualizace individuálního plánu .....	11
4.2. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby .....	11
4.2.1. Objednávání služby zákonným zástupcem uživatele .....	11
4.2.2. Potvrzování poskytnutí služby koordinátorem .....	11
4.2.3. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby v mimořádných situacích .....	11
4.2.4. Rušení objednané a potvrzené služby .....	11
4.3. Poskytování přímé péče .....	11
4.4. Základní sociální poradenství v rámci poskytování služby .....	12
4.5. Vykazování, vyúčtování a úhrada přímé péče .....	12
4.5.1. Vykazování poskytnuté přímé péče .....	12
4.5.2. Vyúčtování poskytnuté přímé péče .....	13
4.5.3. Úhrada za poskytnutou službu .....	13
4.6. Nouzové a havarijní situace .....	13
4.7. Opatření omezující pohyb .....	14
<b>5. Ochrana práv a oprávněných zájmů uživatele .....</b>	<b>14</b>
5.1. Práva uživatele .....	14

---

<b>6.</b>	<b>Stížnosti a jejich vyřizování.....</b>	<b>14</b>
6.1.	Formy podání stížnosti .....	15
6.2.	Pravidla vyřizování stížnosti .....	15
<b>7.</b>	<b>Personální a organizační zajištění služby.....</b>	<b>15</b>
7.1.	Organizační struktura služby .....	15
7.2.	Základní kompetence personálu .....	15
7.3.	Profesní rozvoj zaměstnanců .....	16
<b>8.</b>	<b>Materiálně-technické zajištění odlehčovací služby .....</b>	<b>16</b>
<b>9.</b>	<b>Dokumentace služby .....</b>	<b>17</b>
9.1.	Zpracování a ochrana osobních údajů .....	17
<b>10.</b>	<b>Zvyšování kvality služby.....</b>	<b>18</b>

## Úvod

Společnost Hornomlýnská, o.p.s. je registrovaný poskytovatel sociálních služeb. Poskytování sociálních služeb je hlavní činností společnosti vycházející z jejích zakládacích listin. Hornomlýnská, o.p.s. poskytuje odlehčovací službu a službu osobní asistence. Veškeré informace o společnosti Hornomlýnská, o.p.s. jsou uvedeny na internetových stránkách [www.hornomlynska.cz](http://www.hornomlynska.cz).

Tyto *Základní pravidla odlehčovací služby*, (dále jen „*Základní pravidla služby*“) jsou souborem informací a pravidel, podle kterých je služba poskytována, a jsou nedílnou součástí *Vnitřních pravidel odlehčovací služby*.

## Vymezení základních pojmů

- Zákon č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*Zákon o sociálních službách*“) je závazný dokument, kterým se řídí poskytování odlehčovací služby.
- Vyhláška č. 505/ 2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení *Zákona o sociálních službách* (dále jen „*Prováděcí vyhláška*“) je závazný dokument upřesňující zákon.
- Poskytovatel sociální služby (dále jen „poskytovatel“) – Hornomlýnská, o. p. s. je právnická osoba poskytující sociální službu na základě registrace služby ve veřejném *Registru poskytovatelů sociálních služeb*.
- Odlehčovací služba je dle *Zákona o sociálních službách* sociální služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.
- Formy poskytování odlehčovací služby
  - Ambulantní odlehčovací služba je služba, která je poskytována v prostorách poskytovatele, do které uživatelé služby dochází a v rámci které není poskytováno ubytování.
  - Terénní odlehčovací služba je služba, která je poskytována v přirozeném sociálním prostředí klienta (zpravidla bydliště a jeho okolí). Za uživatelem služby dochází pracovník v sociálních službách (asistent).
  - Pobytová odlehčovací služby je služba, která je poskytována v prostorách poskytovatele a její součástí je ubytování (nocleh).
- Základní činnosti jsou činnosti poskytované v rámci odlehčovací služby, odpovídají činnostem stanoveným *Zákonem o sociálních službách* a *Prováděcí vyhláškou*.
- Zájemce o službu je osoba, která projeví zájem o poskytnutí služby a absolvuje vstupní sociální šetření, kde jsou specifikovány požadavky, očekávání a potřeby zájemce.
- Uživatel služby je osoba, které je na základě *Smlouvy o poskytování sociální služby* poskytována odlehčovací služba.
- Zákonný zástupce uživatele služby je osoba oprávněná jednat jménem uživatele, v případech, kdy uživatel není oprávněn jednat samostatně.
- Asistent je pracovník v sociálních službách, který poskytuje přímou péči uživatelům služby.
- Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách, který poskytuje přímou péči uživatelům služby a současně se podílí na individuálním plánování a zajišťuje potřebnou výměnu informací mezi asistenty.
- Sociální pracovník je pracovník vykonávající vstupní sociální šetření, provádějící individuální plánování a poskytující základní sociální poradenství.
- Vnitřní pravidla služby jsou souborem vnitřních norem, podle kterých se řídí poskytování odlehčovací služby obsahující *Základní pravidla služby*, jednotlivé metodiky služby a další směrnice a vnitřní předpisy poskytovatele.

## 1. Základní informace o službě

Odlehčovací služba je zaregistrována ve veřejně dostupném *Registru poskytovatelů sociálních služeb* s identifikátorem 9897719 a je poskytována v terénní, ambulantní a pobytové formě.

### 1.1. Poslání

Posláním služby je prostřednictvím poskytování přímé péče uživatelům služby pomáhat pečujícím osobám v každodenní péči o děti a mladistvé se zdravotním postižením a podle potřeby jejich péči doplňovat.

### 1.2. Cíle služby

- Napomáhat uživatelům služby při řešení nepříznivé sociální situace vyplývající z jejich zdravotního postižení.
- Zajistit uživateli služby péči, která vychází z jeho specifických potřeb i potřeb pečujících osob.
- Umožnit rodinám uživatelů získat čas pro řešení osobních záležitostí, seberealizaci a odpočinek.

### 1.3. Zásady poskytování služby

Při poskytování služby dodržujeme tyto zásady.

#### Individuální přístup

Všechny uživatele služby bereme jako jedinečné osobnosti a podle toho také každému individuálně plánujeme poskytování odlehčovací služby. S přihlédnutím k věku a schopnostem uživatelů služby aktivně podporujeme jejich zapojení do procesu plánování a poskytování služby. Každý uživatel služby má svůj *Individuální plán*, podle kterého je služba poskytována.

#### Přiměřená míra podpory

Podporujeme uživatele služby, aby využíval dovednosti, které již má. Neděláme za něj, co zvládá sám. Služba je uživateli poskytována v rozsahu přiměřeném jeho nepříznivé sociální situaci. Nevytváříme závislost na sociální službě.

#### Respektování a podpora důstojnosti

S uživatelem služby i jeho zákonnými zástupci jednáme s respektem a úctou. Při poskytování služby se chováme tak abychom nesnižovali důstojnost uživatelů. Posilujeme i úctu uživatelů služby k sobě samým a učíme je tuto úctu projevovat.

#### Bezpečí pro uživatele služby

Vytváříme bezpečné a přátelské prostředí pro uživatele služby, jejich zákonné zástupce a další pečující osoby. V rámci poskytování služby zachováváme mlčenlivost a diskrétnost. Službu plánujeme tak, abychom předcházeli potenciálně rizikovým situacím, a současně máme připraveny postupy pro jejich řešení.

#### Profesionalita

Službu poskytuje odborně způsobilý a průběžně vzdělávaný personál. Dodržujeme zákonné normy a standardy kvality.

### 1.4. Cílová skupina služby

Cílová skupina služby definuje osoby, kterým může být v souladu s příslušnou registrací poskytnuta odlehčovací služba. Cílovou skupinou odlehčovací služby jsou

- osoby se zdravotním a kombinovaným postižením,
- ve věku od 3 do 18 let,
- s trvalým bydlištěm v Praze a Středočeském kraji (osoby s bydlištěm ve Středočeském kraji mohou využívat pouze ambulantní formu poskytování služby).

### 1.5. Místo, čas a okamžitá kapacita poskytování služby

Místo, čas a okamžitá kapacita poskytování odlehčovací služby se liší v návaznosti na jednotlivé formy jejího poskytování.

#### Ambulantní odlehčovací služba:

- místo poskytování: Centrum sociálních služeb Filipovka (Filipova 2013/1, 148 00 Praha 4)

- provozní doba:
  - pracovní dny 8,00-17,00 hod.
  - soboty a neděle 8,00-20,00 hod.
  - služba není poskytována ve dnech státních svátků a vybraných dnech na ně navazujících a v sanitárních dnech (zpravidla 1x měsíčně – upřesněno na rok dopředu, nejpozději v listopadu přecházejícího roku je zveřejněno na [www.hornomlynska.cz](http://www.hornomlynska.cz))
- maximální okamžitá kapacita: 8 uživatelů

#### **Terénní odlehčovací služba:**

- místo poskytování: přirozené sociální prostředí uživatele služby
- provozní doba:
  - denně od 7:00 do 12:00 a od 14:00 do 22:00 (v odůvodněných případech i mimo provozní dobu)
  - podle personálních možností služby
- maximální okamžitá kapacita: 10 uživatelů

#### **Pobytová odlehčovací služba:**

- místo poskytování: Centrum sociálních služeb Filipovka (Filipova 2013/1, 148 00 Praha 4)
- provozní doba:
  - první den pobytu od 8,00 hod.
  - poslední den pobytu do 20,00 hod.
  - služba je poskytována ve vybraných a předem stanovených týdenních a víkendových turnusech, (upřesněno na rok dopředu, nejpozději v listopadu přecházejícího roku je zveřejněno na [www.hornomlynska.cz](http://www.hornomlynska.cz))
- maximální okamžitá kapacita: 4 uživatelé

### **1.6. Základní činnosti poskytované v rámci služby**

Činnosti poskytované v rámci odlehčovací služby dle *Zákona o sociálních službách* a *Prováděcí vyhlášky*:

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**
  - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  - pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek
  - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
  - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**
  - pomoc při úkonech osobní hygieny
  - pomoc při péči o vlasy a nehty
  - pomoc při použití WC
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (pouze u pobytové odlehčovací služby)**
  - zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
  - pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby
- **poskytnutí ubytování (pouze u pobytové odlehčovací služby)**
  - ubytování
  - úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
  - doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, do školy, školského zařízení, institucí poskytujících veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- **sociálně terapeutické činnosti**
  - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních

schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
  - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**
  - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

## 1.7. Úhrada za službu

V souladu s § 75, Zák. č. 108/2006 sb. o sociálních službách hradí uživatel služby úhradu za poskytování služby v rozsahu stanoveném *Smlouvou o poskytování služby*, podle aktuálně platného ceníku služby. Maximální výše úhrady je stanovena *Zákonem o sociálních službách a Prováděcí vyhláškou*.

V ambulantní a terénní formě odlehčovací služby uživatel hradí

- skutečně poskytnutou dobu služby.

V pobytové formě odlehčovací služby uživatel hradí

- ubytování včetně úklidu, praní a žehlení osobního prádla a ošacení;
- zajištění stravy (pokud není stravování zajištěno pomocí při přípravě vlastní stravy);
- ostatní základní činnosti poskytnuté v rámci pobytu.

Vyúčtování úhrady za službu se provádí měsíčně a uživatel ji platí na základě vystavené a elektronicky zaslané faktury, viz kapitola 5.5.

## 2. Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem předchází projevení zájmu o službu prostřednictvím telefonického, elektronického nebo osobního kontaktu s vedoucím služby nebo sociálním pracovníkem, kdy jsou předány základní informace o zájemci a jeho potřebách.

Jednání se zájemcem začíná prvotním informačním rozhovorem a končí uzavřením smlouvy o poskytování služby, nebo odmítnutím zájemce o službu, nebo nepřijetím služby ze strany zájemce. Jednání se zájemcem se řídí *Metodikou pro jednání se zájemcem o službu*.

### 2.1. Prvotní informační rozhovor

V rámci prvotního informačního rozhovoru, který probíhá zpravidla telefonicky, komunikuje se zájemcem o službu sociální pracovník. Sociální pracovník ověřuje, a doplňuje základní informace o zájemci o službu a jeho potřebách.

- jméno a příjmení zájemce o službu
- datum narození zájemce o službu
- místo trvalého pobytu zájemce o službu
- jméno, příjmení a telefonní číslo zákonného zástupce zájemce o službu
- stručný popis potřeb a požadavků na službu

Dojde k ověření, zda zájemce spadá do cílové skupiny, zda je odlehčovací služba tím, co požaduje a jestli je volná kapacita služby v příslušné formě jejího poskytování.

- Pokud zájemce spadá do cílové skupiny, má o službu zájem a je volná kapacita služby, sociální pracovník s ním domluví vstupní sociální šetření.
- V případě, že zájemci nemůže být služba poskytnuta, dojde ze strany poskytovatele k odmítnutí zájemce, viz kapitola 2.4.

### 2.2. Vstupní sociální šetření

Vstupní sociální šetření se zájemcem o službu probíhá po prvotním informačním rozhovoru, v prostorách poskytovatele služby za účasti sociálního pracovníka, klíčového asistenta, zájemce o službu a jeho zákonného zástupce.

V odůvodněných případech může vstupní sociální šetření proběhnout i v místě bydliště zájemce, nebo v prostředí, ve kterém bude služba poskytována. Vstupní sociální šetření probíhá zpravidla v rámci jedné schůzky, v odůvodněných případech může být rozděleno na několik navazujících schůzek.

V rámci vstupního sociálního šetření je zjišťována a posouzena nepříznivá sociální situace zájemce, jeho potřeby a očekávání. Je provedeno základní sociální poradenství. Jsou poskytnuty informace o službě a formách jejího poskytování, o výši úhrad za poskytnutou službu a způsobu jejího účtování. V případě pobytové a ambulantní formy poskytování služby je zájemce seznámen s prostorami, ve kterých je služba poskytována.

Ve chvíli, kdy má sociální pracovník potřebné informace o situaci zájemce a o tom, jak a jakou formou bude služba poskytována, rozhodne o jejím poskytování, nebo o odmítnutí zájemce o službu. Současně se zájemce o službu svobodně rozhodne, zda službu bude využívat nebo nikoliv. Sociální pracovník zpracuje *Záznam o vstupním sociálním šetření se zájemcem o odlehčovací službu*, jehož součástí jsou informace o zpracování osobních údajů zájemce a uživatele odlehčovací služby a informace o základních pravidlech služby. Zákonný zástupce zájemce o službu je s tímto záznamem seznámen, což potvrdí svým podpisem.

### 2.3. Uzavření smlouvy

V případě, že došlo v rámci vstupního sociálního šetření k dohodě o poskytování sociální služby, je se zájemcem uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby. Vzhledem k věkovému rozpětí cílové skupiny služby je smlouva uzavírána se zákonným zástupcem uživatele služby nebo jeho opatrovníkem. Další specifikace smlouvy viz kapitola 3.

Aktu uzavření smlouvy předchází:

- seznámení zákonného zástupce uživatele s vnitřními pravidly služby a ceníkem služby;
- ověření pravdivosti údajů o uživateli a jeho zákonném zástupci uvedených ve smlouvě.

V případě terénní formy poskytování služby navíc podpisu smlouvy předchází seznamovací schůzka zájemce o službu a vybraného pracovníka v sociálních službách, který bude poskytovat přímou péči.

V případě pobytové formy poskytování služby u nových uživatelů podpisu smlouvy předchází seznamovací využití ambulantní formy služby.

### 2.4. Odmítnutí zájemce

O tom, zda zájemce spadá do cílové skupiny odlehčovací služby, rozhodne sociální pracovník služby společně s klíčovým pracovníkem na základě informací o zájemci o službu. K odmítnutí zájemce dochází zpravidla ve fázi prvotního informačního rozhovoru před zahájením vstupního sociálního šetření.

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

K odmítnutí zájemce může dojít pouze ze zákonných důvodů, když:

- poskytovatel neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá nebo zájemce nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů služby;
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí stejné sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících z této smlouvy;
- má poskytovatel plně obsazenou kapacitu služby.

Zájemce může požádat o vystavení písemného *Oznámení o odmítnutí zájemce o službu* s uvedením důvodů odmítnutí.

V případě, že dojde k odmítnutí zájemce o službu z kapacitních důvodů, může být zájemce na vlastní žádost zařazen do *Pořadníku zájemců o službu*. S těmito zájemci provede sociální pracovník zkrácené vstupní sociální šetření.

Poskytovatel vede *Evidenci odmítnutých zájemců o službu*.



## 2.5. Zkrácené vstupní sociální šetření

Zkrácené vstupní sociální šetření může proběhnout telefonicky po prvotním informačním rozhovoru, kdy zájemce zjistí, že kapacita služby je naplněna a současně projeví zájem o zařazení do *Pořadníku zájemců o službu*. Ve zkráceném vstupním sociálním šetření zjišťuje sociální pracovník základní informace potřebné pro zařazení do *Pořadníků zájemců o službu*.

## 2.6. Pořadník zájemců čekajících na uvolnění kapacity

*Pořadník zájemců o službu* je seznam zájemců odmítnutých z kapacitních důvodů. Podmínkou pro zařazení do pořadníku je výslovné přání zájemce a provedení vstupního sociálního šetření, nebo zkráceného vstupního sociálního šetření.

V pořadníku jsou uvedeny a pravidelně aktualizovány základní informace o zájemci, jeho nepříznivé situaci a požadavcích na službu v rozsahu:

- datum zařazení do pořadníků (datum ukončení vstupního jednání se zájemcem s výsledkem zařazení do pořadníku)
- jméno příjmení zájemce a zákonného zástupce a kontakty
- datum narození
- popis nepříznivé sociální situace
- požadavky na službu (forma, rozsah, místo apod.)
- další doplňující informace

V případě uvolnění kapacity jsou z *Pořadníku zájemců o službu* vybíráni zájemci s přihlédnutím k jejich nepříznivé sociální situaci, k souladu jejich požadavků na službu s uvolněnou kapacitou a k provozním možnostem poskytovatele.

Výběr zájemců z pořadníků provádí komise ve složení:

- vedoucí služby,
- sociální pracovník,
- koordinátor služby.

Zájemci vybraní z pořadníku jsou následně kontaktováni sociálním pracovníkem, který si ověří již zjištěné informace. V případě potřeby domluví se zájemcem termín nového vstupního sociálního šetření, nebo termín schůzky, na které proběhne uzavření *Smlouvy o poskytování služby*.

## 2.7. Základní sociální poradenství v rámci jednání se zájemcem

Základní sociální poradenství poskytuje zájemci o službu sociální pracovník kontinuálně ve všech fázích jednání se zájemcem především informováním o

- nabízených sociálních službách společnosti Hornomlýnská, o.p.s.;
- dalších aktivitách společnosti Hornomlýnská, o.p.s. vhodných pro konkrétního zájemce o službu;
- dalších poskytovatelích sociálních a návazných služeb, které mohou přispět k řešení nepříznivé sociální situace zájemce o službu;
- možnostech financování služby.

## 3. Smlouva o poskytování služby

Odlehčovací služba je poskytována vždy na základě *Smlouvy o poskytování sociální služby*. Smlouva je vždy uzavřena v písemné formě a je za poskytovatele podepsána vedoucím služby a ředitelem společnosti Hornomlýnská, o. p. s. a za uživatele jeho zákonným zástupcem. Smlouva musí být uzavřena vždy před zahájením poskytování přímé péče v rámci sociální služby.

### 3.1. Náležitosti smlouvy

- identifikační údaje poskytovatele služby
- identifikační údaje uživatele služby

- identifikační údaje zákonného zástupce uživatele služby
- předmět smlouvy - druh a identifikace sociální služby
- popis, forma, rozsah, místo a čas poskytované služby
  - příloha smlouvy č. 1 *Kontrakt*
- úhrada za poskytovanou
  - příloha smlouvy č. 2 *Ceník*
- doba platnosti smlouvy
- výpovědní důvody a lhůty
- ujednání o dodržování pravidel stanovených pro poskytování služby
- závěrečná ustanovení

### 3.2. Kontrakt

Jedná se o přílohu *Smlouvy o poskytování sociální služby*, ve které je upřesněna forma, rozsah, místo a čas poskytované služby. *Kontrakt* je za poskytovatele služby podepsán vedoucím služby a za uživatele služby jeho zákonným zástupcem.

#### Obsah Kontraktu:

- datum platnosti kontraktu
- jméno a příjmení uživatele, jméno, příjmení a telefonní kontakt zákonného zástupce
- místo poskytování služby
- čas poskytování služby
- rozsah a forma poskytované služby

### 3.3. Doba platnosti smlouvy

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Doba platnosti smlouvy je dána sjednaným rozsahem sociální služby, resp. předpokládanou dobou poskytování služby.

**Smlouva na dobu neurčitou** je uzavírána v případě, kdy není dopředu dohodnuta doba, do kdy bude služba poskytována.

**Smlouva na dobu určitou** je uzavírána v případě, kdy je při sjednávání smlouvy dopředu dohodnuto období, po které bude služba poskytována. V případě smlouvy na poskytování pobytové formy služby je smlouva vždy uzavírána pouze na dobu pobytu.

### 3.4. Změny smlouvy

Smlouvu lze měnit pouze po vzájemné dohodě smluvních stran, a to číslovanými písemnými dodatky. Příloha Smlouvy o poskytování sociální služby č. 1 *Kontrakt* se nemění dodatkem ke smlouvě, ale sjednáním nového *Kontraktu*. Příloha Smlouvy o poskytování sociální služby č. 2 *Ceník* se mění jednostranně poskytovatelem, přičemž zákonný zástupce uživatele je o této změně informován minimálně jeden měsíc předem.

### 3.5. Ukončení smlouvy

Smlouva o poskytování sociální služby může být ukončena pouze:

- uplynutím doby, na kterou byla uzavřena;
- výpovědí jedné ze smluvních stran;
- dohodou smluvních stran.

Zákonný zástupce může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany zákonného zástupce činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď poskytovateli písemně, nebo osobně doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze, jestliže:

- a) zákonný zástupce porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy;

- b) se zákonný zástupce chová k pracovníkům služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení jejich důstojnosti, či k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- c) zákonný zástupce i po opětovném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají z *Vnitřních pravidel služby*;
- d) vyvstanou okolnosti, které závažným způsobem z provozních důvodů znemožní další poskytování služby;
- e) poskytovatel provede významné reorganizační změny, které mají za následek omezení kapacity služby;
- f) uživatel služby dovrší věkovou hranici cílové skupiny odlehčovací služby uvedené ve *Veřejném registru poskytovatelů sociálních služeb*;
- g) uživatel po dobu jednoho roku (12 po sobě následujících měsíců) nevyužil službu.

Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany poskytovatele činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď zákonnému zástupci uživatele písemně, nebo osobně doručena.

## 4. Poskytování služby

Služba je poskytována na základě uzavřené *Smlouvy o poskytování služby a Individuálního plánu poskytování služby*, v souladu s *Vnitřními pravidly služby*.

### 4.1. Individuální plánování

Individuální plánování probíhá v souladu se *Zákonem o sociálních službách a Prováděcí Vyhláškou* s cílem nastavit službu a její poskytování tak, aby uspokojovala individuální potřeby uživatele služby, vyplývající z jeho nepříznivé sociální situace a současně reflektovala aktuální možnosti poskytovatele služby. Individuální plánování probíhá v souladu s *Metodikou individuálního plánování služby*.

#### 4.1.1. Sjednání a upřesnění individuálního plánu

*Individuální plán* (dále jen *IP*) je se zájemcem o službu sjednán v rámci vstupního sociálního šetření a uzavírání *Smlouvy o poskytnutí služby*, obsahuje základní individualizovaná ujednání o:

- rozsahu poskytované služby;
- základních činnostech poskytovaných v rámci služby;
- cílech poskytované služby;
- předpokládaných rizikových situací a jejich řešení v rámci poskytování služby.

V případě potřeby, kdy není možné sjednat *IP* v plném rozsahu před zahájením poskytování služby, může být *IP* upřesněn po uplynutí předem stanovené doby, nejpozději do 3 měsíců. *Individuální plán* je zpracován v písemné podobě a zákonný zástupce zájemce (uživatele) služby je s ním seznámen.

#### 4.1.2. Záznamy o průběhu poskytování služby

Nedílnou součástí individuálního plánování služby je kontinuální získávání informací o průběhu poskytování služby a jejich sdílení v rámci týmu pracovníků v přímé péči. K tomu slouží jako základní nástroj *Záznam o průběhu poskytování služby*, který je zpracováván pracovníky v přímé péči a klíčovým pracovníkem 1 x měsíčně (za kalendářní měsíc). U uživatelů s dobou poskytování služby kratší než dva měsíce se *Záznam o průběhu poskytování služby* zpracovává po ukončení poskytování služby.

#### 4.1.3. Hodnocení individuálního plánu

*IP* je sociálním pracovníkem ve spolupráci s uživatelem služby (zákonným zástupcem) a klíčovým pracovníkem pravidelně vyhodnocován 1 x za 6 měsíců. Vyhodnocení *IP* probíhá také při ukončení poskytování služby.

Podkladem pro vyhodnocení *IP* jsou *Záznamy o průběhu služby* a informace od uživatele (zákonného zástupce). *Hodnocení individuálního plánu* je zpracováno písemně jako jeho příloha a uživatel služby je s ním seznámen.

#### 4.1.4. Aktualizace individuálního plánu

V případě, že v rámci hodnocení *IP* vznikne potřeba jeho aktualizace (změna obsahu), zpracovává sociální pracovník nový *IP*. Aktualizace probíhá také v případech, kdy dojde ke změnám potřeb a požadavků uživatele služby, nebo jeho nepříznivé sociální situace.

## 4.2. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby

### 4.2.1. Objednávání služby zákonným zástupcem uživatele

Zákonný zástupce uživatele objednává poskytnutí služby formou objednávky na kalendářní měsíc zaslané elektronicky nebo prostřednictvím SMS, a to nejpozději do 10. dne předcházejícího měsíce, na který je služba objednána.

- email pro zaslání objednávky: **koordinator.os@hornomlynska.cz**
- telefonní číslo pro zaslání objednávky: **733 710 402**

V případě, že je rozsah služby (konkrétní termíny a časy jejího poskytování) přesně nastaven a definován *Smlouvou o poskytování služby*, nemusí zákonný zástupce službu objednat výše uvedeným způsobem (služba se považuje za objednanou). Výše uvedeným způsobem ale zákonný zástupce informuje koordinátora o záměru takto objednanou službu nevyužít.

Před zasláním objednávky může zákonný zástupce telefonicky konzultovat kapacitní možnosti služby, s koordinátorem v pracovních dnech v době od 8.00 do 12.00 hod.

### 4.2.2. Potvrzování poskytnutí služby koordinátorem

Koordinátor služby přijaté objednávky zpracuje, posoudí kapacitní možnosti služby a zákonnému zástupci nejpozději do 15. dne předcházejícího měsíce, ve kterém bude služba poskytnuta, potvrdí, nebo z kapacitních důvodů zamítne objednávku, případně její část.

### 4.2.3. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby v mimořádných situacích

Zákonný zástupce může ve výjimečných případech objednat službu i mimo termíny uvedené výše, při zachování stanoveného postupu. Koordinátor takto objednanou službu potvrdí výše uvedeným způsobem, v co nejkratším možném termínu.

### 4.2.4. Rušení objednané a potvrzené služby

Zákonný zástupce může zrušit objednanou a již potvrzenou službu, a to bez jakýchkoli stornopoplatků a sankcí. Takové rušení zákonný zástupce provádí obdobně jako objednávání služby, s největším možným předstihem.

Koordinátor může již potvrzenou službu zrušit pouze z nečekaných provozních důvodů, o čemž neprodleně informuje zákonného zástupce uživatele telefonicky a následně e-mailem.

## 4.3. Poskytování přímé péče

Přímá péče je poskytována asistenty (pracovníky v sociálních službách) podle *Individuálních plánů* jednotlivých uživatelů, *Metodiky poskytování přímé péče* a v souladu s *Vnitřními pravidly služby*. Asistenti se uživatelům věnují individuálně podle jejich specifických potřeb. Při předávání uživatele do přímé péče jsou asistentům také předávány informace o jeho aktuálním stavu. Při vyzvedávání uživatele z přímé péče asistent předá stručné informace o průběhu poskytování přímé péče.

V případech, kdy uživatel služby trpí infekčním onemocněním, nebo se u něj projevují příznaky tohoto onemocnění, se odlehčovací služba neposkytuje. Vedoucí služby může rozhodnout o výjimce z tohoto opatření ve zvláště závažných situacích, kdy by neposkytnutí služby výrazně zhoršilo nepříznivou sociální situaci uživatele.

### Specifika pro ambulantní odlehčovací službu

- Služba je poskytována v místě a časech uvedených v kapitole 1. 5. těchto základních pravidel.

- Čas příchodu do služby a odchodu z ní je možný v celém rozsahu provozní doby, ale uživatel si ho volí předem při objednávání služby.
- V rámci ambulantní odlehčovací služby je zajištěna základní podpora a pomoc uživatelům při sebeobsluze a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. S uživateli jsou prováděny výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Stravování uživatelů je zajištěno prostřednictvím pomoci a podpory při podávání jejich vlastního (přineseného) jídla a pití.
- Zdravotní výkony (podání léků, ošetrovatelské výkony, apod.) nejsou v rámci odlehčovací služby poskytovány, ale je umožněno působení terénní zdravotní služby zajištěné ze strany uživatele služby.

#### **Specifika pro pobytovou odlehčovací službu**

- Služba je poskytována v místě a časech uvedených v kapitole 1. 5. těchto *Základních pravidel*.
- Čas zahájení a ukončení pobytu je možný od 8:00 do 20:00, v libovolný den turnusu, ale uživatel si ho volí předem, při objednávání služby.
- V rámci pobytové odlehčovací služby je zajištěna základní podpora a pomoc uživatelům při sebeobsluze a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. S uživateli jsou prováděny výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Je zajištěno ubytování uživatelů a praní a žehlení osobního prádla a ošacení. Stravování uživatelů je zajištěno poskytnutím stravy, nebo pomocí při zajištění stravy, nebo prostřednictvím pomoci a podpory při podávání vlastní (přinesené) stravy.
- Zdravotní péče o uživatele je po čas jejich pobytu zajištěna v rozsahu nezbytných zdravotních úkonů prostřednictvím smluvního poskytovatele domácí zdravotní péče.
- V rámci pobytu v odlehčovací službě může být uživateli poskytnuta i terénní forma odlehčovací služby k zajištění doprovodu např. do školy, školského zařízení, na volnočasové a zájmové aktivity apod.

#### **Specifika pro terénní odlehčovací službu**

- Služba je poskytována v místě a časech uvedených v kapitole 1. 5. těchto *Základních pravidel*.
- Čas zahájení a ukončení poskytování služby je možný v celém rozsahu provozní doby, ale s uživatelem služby je sjednán předem při objednávání služby.
- V rámci terénní odlehčovací služby je zajištěna základní podpora a pomoc uživatelům při sebeobsluze, doprovázení do škol, školského zařízení a na zájmové a volnočasové aktivity. Zdravotní výkony (podání léků, ošetrovatelské výkony, apod.) nejsou v rámci terénní formy odlehčovací služby poskytovány.

### **4.4. Základní sociální poradenství v rámci poskytování služby**

Základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovník kontinuálně po celou dobu poskytování služby, zejména při změně nepříznivé sociální situace uživatele, při změně individuálních potřeb uživatele a při změně poskytovaných služeb. Základní sociální poradenství probíhá především informováním o:

- nabízených sociálních službách společnosti Hornomlýnská, o.p.s;
- dalších aktivitách společnosti Hornomlýnská, o.p.s vhodných pro konkrétního zájemce o službu;
- dalších poskytovatelích sociálních a návazných služeb, které mohou přispět k řešení nepříznivé sociální situace zájemce o službu;
- možnostech financování služby.

### **4.5. Vykazování, vyúčtování a úhrada přímé péče**

Přímá péče je poskytována na základě *Smlouvy o poskytování služby* a objednávek od zákonného zástupce uživatele služby. Vykazována je dle skutečně poskytnutého času úkonů základních činností odlehčovací služby.

#### **4.5.1. Vykazování poskytnuté přímé péče**

Poskytnutá přímá péče je evidována a vykazována prostřednictvím informačního systému e-Quip, ve kterém jsou zaznamenány veškeré informace o poskytnuté službě.

**V terénní a ambulantní formě poskytování služby** jsou základním podkladem pro vykazování poskytnuté přímé péče záznamy o poskytnuté službě, ve kterých je uveden datum a čas zahájení a ukončení poskytování služby a podpis

zákonného zástupce, resp. osoby pověřené předáváním uživatele do služby, nebo vyzvedáváním uživatele ze služby. Tyto záznamy jsou prováděny ve formuláři *Záznamy o poskytnuté službě*.

**V pobytové formě poskytování služby** jsou základem pro vykazování záznamy o poskytnutých úkonech základních činností zpracované pracovníky poskytovatele (bez podpisu zákonného zástupce). Tyto záznamy jsou prováděny ve formuláři *Záznamy o poskytnutých úkonech*. Rozsah poskytovaných úkonů je sjednán předem ve *Smlouvě o poskytování služby*, resp. v její příloze *Kontrakt*.

#### 4.5.2. Vyúčtování poskytnuté přímé péče

Vyúčtování poskytnuté přímé péče je prováděno měsíčně prostřednictvím informačního systému e-Quip, na základě výše uvedených výkazů a aktuálně platného *Ceníku*.

*Vyúčtování poskytnuté služby* za kalendářní měsíc je zasláno zákonnému zástupci uživatele, nejpozději do 5. pracovního dne následujícího měsíce, ke kontrole. V případě, že zákonný zástupce s údaji ve vyúčtování nesouhlasí, musí kontaktovat vedoucí služby a vznést příslušnou připomínku. Pokud zákonný zástupce nevznesne připomínku do 3 pracovních dní od obdržení vyúčtování, považuje se vyúčtování za zákonným zástupcem schválené.

#### 4.5.3. Úhrada za poskytnutou službu

Na základě schváleného měsíčního vyúčtování poskytnuté služby je uživateli, resp. jeho zákonnému zástupci, vystavena a elektronicky zaslána *Faktura za poskytnutou službu*.

Zákonný zástupce uživatele služby fakturu uhradí se splatností 7 dní od jejího vystavení na účet poskytovatele, s variabilním symbolem uvedeným ve faktuře.

### 4.6. Nouzové a havarijní situace

V souvislosti s poskytováním služby se může vyskytnout řada nouzových a havarijních situací. Příčiny nouzových a havarijních situací mohou vznikat jak na straně uživatele, tak i na straně zaměstnanců poskytovatele, případně mohou nastat u technického zařízení, či se objevit v důsledku pohromy působením přírodních živlů. Takové situace nastávají buď ojediněle, nebo opakovaně. Pracovníci poskytovatele jsou povinni předcházet nouzovým a havarijním situacím dodržováním obecných zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dodržováním opatření na jejich předcházení uvedených v *Individuálních plánech jednotlivých uživatelů* a *Metodice nouzových a havarijních situací*.

**Nouzová situace** je nebezpečná, obvykle nepředvídatelná, situace, která jako taková vyžaduje bezodkladné ukončení nebo odvrácení. Vyznačuje se především těmito znaky: stává se náhle, není čas se na ni připravit, může vyvolávat pocit strachu, utrpení, bolesti, zmatku, bezmoci a neschopnosti změnit, či kontrolovat, situaci. Za nouzovou situaci se považuje například zhoršení zdravotního stavu uživatele, nebo zaměstnance poskytovatele, poškození majetku uživatele nebo poskytovatele, pracovní neschopnost většího počtu těch zaměstnanců poskytovatele, kteří provádí úkony péče, výskyt infekčního onemocnění apod.

**Havarijní situace** je neplánovaná mimořádná náhlá událost, která vznikla v souvislosti s provozem technických zařízení nebo vlivem přírodních živlů a může způsobit zranění lidí, škody na majetku či životním prostředí. Za havarijní situaci se považuje například havárie vody, vznik požáru, havárie v domácnosti uživatele, živelná pohroma nebo výpadek energie.

Při řešení všech nouzových a havarijních situací je pracovník poskytovatele, a v možné míře také uživatel, povinen dodržovat tyto obecné zásady:

- jednat v klidu a s rozvahou
- nejdříve chránit život a zdraví, poté materiální věci
- vždy dbát o vlastní bezpečnost
- negeneralizovat situaci a nepodceňovat její riziko
- v případě potřeby vytvářet prostor pro složky integrovaného záchranného systému
- informovat o situaci vedoucího pracovníka, řídit se jeho pokyny
- informovat o situaci zákonného zástupce uživatele

Veškeré vzniklé nouzové a havarijní situace jsou zaznamenány do *Evidence mimořádných událostí*.

## 4.7. Opatření omezující pohyb

V průběhu poskytování odlehčovací služby mohou vznikat krizové situace, které vyžadují použití opatření omezujícího pohyb. Jedná se o situace, kdy je ohroženo zdraví nebo život uživatele, popř. jiných osob. Rizika vzniku takových situací u každého uživatele, včetně opatření k jejich předcházení, jsou zmapována v *Individuálním plánu* jednotlivých uživatelů.

Úkolem pracovníků poskytovatele je rizikovou situaci včas odhalit a využít preventivní opatření, která zamezí pokračování situace do té míry, kdy je nutné použít zákonem stanovená opatření omezující pohyb. Pokud situace vyžaduje použití opatření omezujícího pohyb, řídí se pracovníci poskytovatele *Metodikou použití opatření omezujících pohyb osob*. O užití opatření omezujících pohyb je informován vedoucí pracovník a zákonný zástupce uživatele a následně je o něm sepsán záznam do *Evidence použití opatření omezujících pohyb osob*.

## 5. Ochrana práv a oprávněných zájmů uživatele

Odlehčovací služba je poskytována v zájmu uživatelů a v náležitě kvalitě, takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod všech zúčastněných osob.

Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod, jsou zpracována a uvedena v *Metodice ochrany práv a oprávněných zájmů*.

### 5.1. Práva uživatele

V souladu se *Zákonem o sociálních službách*, *Smlouvou o poskytování služby* a *Vnitřními pravidly služby* má uživatel a jeho zákonný zástupce následující práva:

1. Právo na vytvoření takových podmínek, které mu umožní naplňovat svá lidská a občanská práva, a které zamezí jeho střetu zájmů se zájmy poskytovatele.
2. Právo na jednání ze strany poskytovatele, které neporušuje Vnitřní pravidla odlehčovací služby.
3. Právo na jednání, které nijak neohrožuje jeho soukromí a ochranu osobních údajů.
4. Právo na zacházení, které nijak nesnižuje jeho důstojnost, především na adekvátní komunikaci a sdělování informací, které se bezprostředně týkají poskytované služby.
5. Právo podílet se na rozhodování o způsobu poskytování sociální služby, vyjádřit svůj postoj a být respektován.
6. Právo podat stížnost v případě nespokojenosti s poskytovanou službou nebo s jednáním poskytovatele.
7. Právo být respektován jako plnohodnotná lidská bytost bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, přesvědčení, schopnosti a zdravotní stav.
8. Právo vznést připomínku vůči pracovníkům poskytovatele, v odůvodněných případech žádat o sjednání nápravy.

## 6. Stížnosti a jejich vyřizování

Zájemci o službu, uživatelé služby a jejich zákonní zástupci mohou podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Pravidla pro vyřizování stížností jsou uvedena v *Metodice přijímání a vyřizování stížností*.

**Za stížnost je považováno:**

- Vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, i když není jasně řečeno, že se jedná o stížnost.
- Podání stížnosti jednou z níže uvedených forem bez ohledu na obsah takové stížnosti.

### Stížnost může podat:

- Zájemce o službu, uživatel služby, jeho opatrovník nebo zákonný zástupce.
- Výše uvedenými osobami zvolený zástupce.

Vzhledem k věku uživatelů služby a jejich zdravotnímu postižení je věnována vysoká pozornost jejich projevům nelibosti a nespokojenosti, které mohou být i neverbální např. vztek, pláč, odmítání, agrese, křik apod. Takové projevy jsou detailně konzultovány se zákonným zástupcem uživatele služby a jsou pečlivě vyhodnocovány. Jsou přijímána opatření k jejich předcházení a se souhlasem zákonného zástupce nejsou vnímány jako stížnosti na kvalitu a způsob poskytování odlehčovací služby.

## 6.1. Formy podání stížnosti

Stížnost může být podána:

- ústní formou - stížnost vyslechne jakýkoliv zaměstnanec a ten ji předá vedoucímu odlehčovací služby, případně řediteli společnosti
- písemnou formou – stížnost v písemné podobě
  - zasláním na adresu Hornomlýnská, o.p.s., Odlehčovací služba, Filipova 2013/1, 148 00 Praha 4
  - vhozením do schránky *Přání a stížnosti* umístěné v šatně u vstupu do prostor odlehčovací služby
- elektronickou formou – zasláním
  - na emailovou adresu [vedouci.os@hornomlynska.cz](mailto:vedouci.os@hornomlynska.cz) nebo na adresu [reditel@hornomlynska.cz](mailto:reditel@hornomlynska.cz)
  - do datové schránky 826vctj

## 6.2. Pravidla vyřizování stížnosti

- Stížnosti jsou v písemné podobě evidovány v *Evidenci stížností*.
- Stížnost vyřizuje buď vedoucí odlehčovací služby, nebo ředitel společnosti Hornomlýnská, o. p. s.
- Jsou prověřeny všechny podněty stížnosti, a je-li to možné, opatřeny důkazy. 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.
  - V případě anonymních stížností se postupuje obdobně, ale stěžovatel se o výsledku posouzení stížnosti neinformuje.
- Není-li stěžovatel spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, může se odvolat k řediteli společnosti ([reditel@hornomlynska.cz](mailto:reditel@hornomlynska.cz)), popř. ke správní radě ([spravni\\_rada@hornomlynska.cz](mailto:spravni_rada@hornomlynska.cz)), v poslední řadě na Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno) nebo na Český helsinský výbor (Štefánikova 21, 150 00 Praha 5).

## 7. Personální a organizační zajištění služby

Personální zajištění služby je nastaveno tak, aby bylo zajištěno její poskytování v souladu s těmito *Základními pravidly služby*, jednotlivými metodikami služby a dalšími pravidly a vnitřními předpisy společnosti Hornomlýnská, o.p.s.

Veškerý personál je zaměstnáván v souladu se *Zákoníkem práce* a splňuje předpoklady pro výkon práce definované *Zákonem o sociálních službách*. Personální zajištění služby je realizováno podle *Metodiky personálního zajištění služby*.

Přímou péči uživatelům služby poskytují odborně způsobilí pracovníci v sociálních službách.

- Jednotlivým uživatelům ji poskytují pouze ti pracovníci v sociálních službách, kteří jsou seznámeni s jejich *Individuálním plánem* a jsou řádně poučeni o jejich individuálních potřebách.

### 7.1. Organizační struktura služby

Aktuální podrobná organizační struktura je zveřejněna v *Registru poskytovatelů sociálních služeb* a na internetových stránkách [www.hornomlynska.cz](http://www.hornomlynska.cz).

### 7.2. Základní kompetence personálu

Ředitel společnosti Hornomlýnská, o.p.s. / Vedoucí centra sociálních služeb



- je statutárním zástupcem společnosti oprávněným uzavírat smlouvy o poskytování sociální služby;
- koncepčně řídí chod sociálních služeb;
- provádí vyúčtování poskytnuté služby.

#### Vedoucí odlehčovací služby

- řídí sociální službu a odpovídá za její poskytování;
- provádí vyúčtování poskytnuté služby;
- je metodikem sociální služby.

#### Sociální pracovníci

- vedou jednání se zájemci o službu;
- zajišťují nastavení služby a individuální plánování;
- poskytují základní sociální poradenství.

#### Koordinátor služby

- přijímá objednávky na službu od uživatelů a plánuje jejich poskytování;
- zpracovává podklady pro vyúčtování poskytnuté služby.

#### Pracovníci v sociálních službách

- poskytují přímou péči uživatelům, v rámci poskytování služby.

#### Klíčoví pracovníci

- poskytují přímou péči uživatelům v rámci poskytování služby;
- podílí se na individuálním plánování služby;
- podílí se na zaškolování nového personálu.

#### Vedoucí kanceláře

- zajišťuje personální, finanční, materiální a provozní agendu;
- řídí IT Pracovníka a pracovníka údržby.

### **7.3. Profesní rozvoj zaměstnanců**

Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci jsou kontinuálně odborně vzděláváni v souladu se *Zákonem o sociálních službách*, a to minimálně v rozsahu 24 hodin ročně.

Nad rámec tohoto vzdělávání jsou všichni pracovníci vzděláváni v oblasti bezpečnosti práce a protipožární ochrany.

Vedoucí pracovníci jsou vzděláváni v oblastech managementu sociálních služeb, řízení lidských zdrojů a také v specifických oblastech spojených s poskytováním sociálních služeb.

Mimo uvedené vzdělávání je profesní rozvoj zaměstnanců zajištěn pravidelnými supervizemi a intervizemi.

### **8. Materiálně-technické zajištění odlehčovací služby**

Materiálně technické zajištění odlehčovací služby je zajištěno v prostorách určených k jejímu poskytování. Materiální a technické zajištění se řídí *Metodikou materiálně technického zajištění*. Služba je poskytována v zařízení Centrum Filipovka (Filipova 2013/1, Chodov, 148 00 Praha 4). V tomto zařízení se nachází:

- prostory pro poskytování ambulantní a pobytové formy odlehčovací služby;
- provozní zázemí odlehčovací služby;
- provozní zázemí společnosti včetně zázemí služby osobní asistence.

Centrum Filipovka se nachází nedaleko stanice metra Chodov (bezbariérový přístup) a zastávek autobusů Dědinova a Petýrkova (bezbariérové linky). Jedná se o část dvoupodlažní panelové bezbariérové budovy (bývalá mateřská školka) s vlastní oplocenou zahradou a parkovištěm

Zázemí odlehčovací služby tvoří kancelář vedení služby, sklad a příruční sklad, toaleta pro personál, šatna pro personál, kuchyňka a jídelna pro zaměstnance.

Prostory pro poskytování odlehčovací služby tvoří šatna, pohybová místnost, herna, relaxační místnost, toaleta pro uživatele služby, koupelna pro uživatele služby a kuchyňka pro přípravu jídla a pití

Prostory pro poskytování služby jsou vybaveny potřebným nábytkem (stoly, židle, skřínky, polohovací postele apod.), kompenzačními pomůckami (mobilní zvedací zařízení, kočárky, vozíky apod.), pomůckami pro aktivizační činnosti (motomed, interaktivní tabule, závěsné houpačky apod.), ledničkou, myčkou a nádobím pro podávání stravy a dalším drobným vybavením (pomůckami) pro poskytování základních činností.

Vybavení prostor je doplněno pravidelně doplňovaným spotřebním materiálem zajišťujícím dodržování hygienických pravidel a poskytování základních činností.

Pravidelný úklid a údržba prostor jsou zajištěny kombinací externího dodavatele úklidových služeb, vlastního pracovníka údržby a pracovníků poskytovatele. V případě technických havárií, nebo odborných revizních a údržbových prací, jsou využívány služby externích dodavatelů.

Prostory jsou zabezpečeny Elektronickým zabezpečovacím systémem včetně protipožárních hlásičů. Zabezpečovací systém je doplněn bezdrátovým komunikačním systémem mezi pracovníky v přímé péči.

## **9. Dokumentace služby**

Dokumentace služby je soubor dokumentů vedených poskytovatelem, které slouží k poskytování služby a evidenci, vykazování a vyúčtování poskytování sociální služby a všech s ní spojených činností.

Dokumentace služby se rozděluje na:

- soubor vnitřních pravidel služby obsahují základní pravidla služby, metodiky služby a další předpisy;
- soubor dokumentů vedených u jednotlivých uživatelů;
- soubor dokumentů sloužících k evidenci záznamů o skutečnostech spojených s poskytováním služby;
- soubor pomocných dokumentů.

Vedení dokumentace odlehčovací služby se řídí *Metodikou dokumentace odlehčovací služby a Směrnici pro archivaci a skartaci dokumentace*. Dokumentace služby je vedená v písemné podobě i elektronické podobě. Podpora vedení dokumentace je zajištěna prostřednictvím vnitřního elektronického informačního systému.

### **9.1. Zpracování a ochrana osobních údajů**

V souvislosti s poskytováním sociální služby poskytovatel zpracovává osobní údaje zájemců o službu, uživatelů služby a jejich zákonných zástupců v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

Zpracování osobních údajů se řídí *Metodikou zpracování a ochrany osobních údajů*.

Správce osobních údajů je Hornomlýnská, o. p. s., který určuje, jaké údaje budou zpracovávány, jakým způsobem a za jakým účelem a po jak dlouhou dobu budou uchovávány.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje zejména v tomto rozsahu:

- identifikační údaje - jméno, příjmení, titul, datum narození
- kontaktní údaje - adresa, telefonní číslo, emailový kontakt
- uživatelské údaje - způsobilost k právním úkonům, stupeň příspěvku na péči, kontaktní osoby a jejich kontaktní údaje
- údaje o nepříznivé sociální situaci - úroveň soběstačnosti a mobility, jiní poskytovatelé sociálních a návazných služeb, rodinná situace

Poskytovatel nezpracovává žádné osobní údaje s tzv. vysokým rizikem.

V rámci zpracování osobních údajů probíhá jejich kontinuální aktualizace, pro kterou je nezbytná spolupráce zákonných zástupců uživatelů, kteří informují poskytovatele o všech změnách zpracovávaných osobních údajů.

V případě osobních údajů zpracovávaných nad rámec výše uvedeného rozsahu jsou tyto zpracovávány pouze s písemným souhlasem osoby, nebo jejího zákonného zástupce.

Zpracovávané osobní údaje jsou poskytnuty externí firmě poskytující ekonomické a účetní služby a externí firmě poskytující služby provozu elektronického informačního systému. S těmito dodavateli je uzavřena smlouva obsahující ujednání o ochraně poskytnutých osobních údajů.

V případě potřeby poskytnout osobní informace výše neuvedené třetí osobě je toto možné pouze s písemným souhlasem osoby, nebo jejího zákonného zástupce.

## **10. Zvyšování kvality služby**

V zájmu poskytovatele je poskytovat službu na profesionální úrovni s důrazem na uspokojení potřeb uživatelů a jejich zákonných zástupců. Při kontinuálním procesu zvyšování kvality poskytované služby poskytovatel průběžně zjišťuje spokojenost uživatelů a jejich zákonných zástupců a také případné stížnosti a připomínky vnímá jako podnět pro zvyšování kvality služby. Zvyšování kvality probíhá v souladu s *Metodikou zvyšování kvality služby*.

Jako nástroj pro zvyšování kvality poskytované služby poskytovatel používá anonymní dotazníkové šetření, jehož účelem je zjistit spokojenost uživatelů, popř. i zaměstnanců, s nastavením poskytované služby a s organizací jako celkem.

Zpětnou vazbu poskytovatel získává také na poradách se zaměstnanci a při hodnocení zaměstnanců. Pracovníci poskytovatele jsou pravidelně v kontaktu s uživateli služby a jejich zákonnými zástupci, přijímají od nich podněty, které předávají sociálnímu pracovníkovi a vedoucí služby. Získané informace slouží k průběžnému hodnocení odlehčovací služby (zda je její nastavení v souladu s posláním, cíli, zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů).

Nedílnou součástí zvyšování kvality služby je také aktualizace a revize *Vnitřních pravidel služby*.