# Pravidla poskytování odlehčovací služby

## Článek 1

## Veřejný závazek městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako poskytovatele odlehčovací služby

### Poslání

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou pobytové odlehčovací služby poskytnout potřebnou pomoc osobám, jejichž péči po přechodnou dobu nemohou zabezpečit členové rodiny nebo jiné fyzické osoby. Městský obvod poskytuje odlehčovací službu v rozsahu svých možností definovaných v „Nabídce poskytovaných úkonů odlehčovací služby“ tak, aby služba byla poskytována dle individuálních potřeb osob, v jejich zájmu a v náležité kvalitě a aby rozvíjením samostatnosti osob posilovala jejich sociální začleňování.

### Cíl

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při poskytování odlehčovací služby je:

- Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek.
- Poskytnout pomoc na přechodnou dobu.
- Umožnit klientovi opět se vrátit do svého přirozeného sociálního prostředí.
- Podporovat klienta s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti.

### Cílová skupina

1. Odlehčovací služba je určena osobám, které
   - mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí a
   - spadají do věkové struktury:
     dospělí od 27 do 64 let
     mladší senioři od 65 do 80 let
     starší senioři nad 80 let

### Principy

- Rovný přístup ke klientům
- Důraz na svobodu volby klienta
- Ochrana práv a osobních svobod klientů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb klientů
- Flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit
- Podpora aktivního přístupu a rozvoje samostatnosti

- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- Posilování sociálního začleňování
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné vzdělávání a supervize pracovníků odlehčovací služby

Veřejný závazek vydala Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako součást směrnice č. SME 2023–07 „Poskytování odlehčovací služby“ na své 14. schůzi dne 29. 5. 2023 usnesením. č. 0631/RMOb2226/14/23

## Článek 2

## Místo a způsob poskytování odlehčovací služby

1. Odlehčovací služba se poskytuje formou pobytové služby v domě s pečovatelskou službou na ul. Gajdošova 39 v 7 pokojích s celkem 10 lůžky: 4 pokoje jednolůžkové, 3 pokoje dvoulůžkové z toho 2 pokoje jsou bezbariérové. Pokoje odlehčovací služby jsou vybaveny potřebným nábytkem, polohovacími elektrickými lůžky a dalším příslušenstvím. Provozní doba odlehčovací služby je 24 hodin denně, pracovníci odlehčovací služby se střídají ve dvou dvanáctihodinových směnách.

## Článek 3

## Způsoby informování zájemců o odlehčovací službu

1. Základní informace jsou zveřejněny na internetových stránkách www.moap.cz/občan/sociální služby/odlehčovací služba.
2. Zájemce se také může obrátit se žádostí o poskytnutí informací na sociální pracovnici oddělení sociálních služeb odboru sociálních věcí buď osobně nebo telefonicky:
   - vedoucí oddělení, Úřad městského obvodu MOaP, Tyršova 14/1761, tel.: 599 442 643
   - sociální pracovnice, Úřad městského obvodu MOaP, Tyršova 14/1761, tel.: 599 442 644
3. Jednání se mohou zúčastnit další osoby dle přání zájemce, např. rodinní příslušníci, osoby blízké atd.
4. Jednání se nemohou zúčastnit osoby, které zájemce vyloučí.
5. Je-li zájemce omezen ve svéprávnosti, jedná s ním sociální pracovník za přítomnosti jeho opatrovníka.
6. Je-li výsledkem jednání dohoda o tom, že služba bude poskytována, je podmínkou zahájení poskytování služby uzavření písemné smlouvy. Uzavřením smlouvy se ze zájemce stává klient.

## Článek 4

## Stanovení spolupráce klienta

1. Klient si stanovuje cíle spolupráce, které by měl za pomocí odlehčovací služby splnit. Cíle spolupráce jsou součástí individuálního plánu klienta, na základě, kterého je klientovi poskytována odlehčovací služba.
2. Klient má k dispozici tzv. složku klienta, ve které má dohodnutý cíl spolupráce, kterého by měl prostřednictvím odlehčovací služby dosáhnout.
3. V případě potřeby má právo nahlédnout do individuálního plánu kterákoli osoba, kterou určí klient.
4. První verze individuálního plánu vzniká v návaznosti na informace zjištěné z běžného harmonogramu dne a dále při prvním osobním jednání klíčového pracovníka s klientem.
5. Další komunikaci s klientem při průběžném vyhodnocování plánu a jeho aktualizaci realizuje jeho klíčový pracovník.
6. Klíčovými pracovníky klientů jsou 2 pečovatelky, které u klientů provádějí úkony odlehčovací služby.
7. Klient má právo svůj cíl spolupráce kdykoli změnit.
8. V průběhu pobytu, který je delší než 1 měsíc, se cíl spolupráce spolu s klientem vyhodnocuje při tvorbě druhé verze individuálního plánu a dále pak dle potřeby posouzením, zda plán naplňuje stanovené cíle, zda je efektivní a vhodný. Vždy se však vyhodnotí při ukončení pobytu na odlehčovací službě se zprávou, zda byl cíl spolupráce klienta naplněn. Zároveň probíhá vyhodnocení také prostřednictvím dotazníku spokojenosti klientů.

## Článek 5

## Přiměřené riziko

Klienti mají právo rozhodovat svobodně o svých záležitostech a nést z těchto rozhodnutí přiměřené riziko. Diskuse o přiměřenosti rizika při rozhodování klienta v konkrétních situacích je součástí procesu individuálního plánování, kdy si klient stanovuje své cíle a způsoby jejich naplnění. Jediné situace, kdy může dojít k přiměřenému omezení klienta, jsou situace spojené s přímým ohrožením jeho zdraví, života nebo zdraví a života jiných osob.

## Článek 6

## Osobní spis

1. Osobní spis je složka, kterou sociální pracovnice založí po ukončení prvního jednání se zájemcem o službu a kterou opatří na obalu základními údaji identifikujícími klienta, jehož dokumentaci spis obsahuje a úředním razítkem.
2. Osobní spisy klientů jsou vedeny po celou dobu trvání smlouvy v tištěné a elektronické podobě a jsou uloženy v uzamčené skříni v kanceláři vedoucí oddělení.
3. Součástí osobního spisu je:
   - sběrný arch
   - žádost o uzavření smlouvy o poskytování odlehčovací služby
   - záznam z jednání se zájemcem o odlehčovací službu

- žádost o zastupování při uzavírání smlouvy o poskytování odlehčovací služby (jestliže uzavírá smlouvu za klienta opatrovník nebo zástupce OÚ ORP)
- prohlášení o souběhu služeb, jestliže je v průběhu poskytování odlehčovací služby využívaná jiná odlehčovací služba
- evidence podle § 91c, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (jestliže uzavírá smlouvu za klienta opatrovník nebo zástupce OÚ ORP)
- oznámení o projevu vážně míněného nesouhlasu (jestliže je zaznamenán)
- informace o zpracování osobních údajů zájemce o odlehčovací službu
- smlouva o poskytování odlehčovací služby
- záznamy o řešení případných nouzových a havarijních situacích (elektronický rejstřík), jednání s třetími osobami apod.
- další dokumentace důležitá pro průběh služby
- běžný harmonogram dne žadatele o odlehčovací službu (po ukončení pobytu)
- dokumentace o individuálním plánování a jejím vyhodnocování po ukončení poskytování služby
- záznamy o průběhu poskytování odlehčovací služby
- příjem klienta na odlehčovací službu
- protokol o ukončení poskytování odlehčovací služby (jestliže je pobyt ukončen dříve)

4. Klient nebo jiná osoba na základě plné moci vystavené klientem má právo kdykoli v úřední hodiny na vyžádání a za přítomnosti sociální pracovnice odlehčovací služby nebo vedoucí oddělení nahlédnout do osobního spisu, ve kterém jsou jeho osobní údaje vedeny.

## Článek 7

## Předsudky a negativní hodnocení

Situace, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociální služby ke stigmatizaci a způsoby předcházení:

### Oslovování

1. Pracovníci odlehčovací služby oslovují klienty způsobem, který si s ním dohodnou. Obvyklým způsobem oslovení je paní/pane a příjmení, popř. titul a příjmení klienta. Pokud si to klient přeje, lze oslovovat také křestním jménem, popř. jinak, avšak vždy podle přání klienta, které je zaznamenáno v jeho v individuálním plánu.
2. Pracovníci odlehčovací služby oslovují klienta způsobem dle odst. 1), avšak vždy bez infantilismu, zesměšňování, ironie apod. a vždy používají vykání.

### Komunikace

1. Pracovníci odlehčovací služby se při komunikaci s klientem nesnaží vyvolávat milosrdenství, soucit a neposilují jeho závislost na společnosti.
2. Pracovníci odlehčovací služby nepředstavují klienta služby diagnózou (např. „To je paní, která nemůže chodit“), ale vždy jménem s připojením charakteristiky klienta v pozitivním smyslu (např. „To je paní Nováková, která si jako osobní cíl stanovila udělat nejpozději do měsíce první samostatný krok“).
3. Pracovníci odlehčovací služby při komunikaci s klientem ani s ostatní veřejností nikdy nepoužívají hanlivá slova jako ležák, mentál apod.

4. Pracovníci odlehčovací služby při komunikaci s veřejností za účasti klienta služby nehovoří o něm, jako by nebyl přítomen (např. „On říkal, že by chtěl donést nákup.“) a současně nikdy nehodnotí jeho možnosti a schopnosti v rozhovoru s veřejností (např. „To víte, on už to tak nezvládá.“).
5. Pracovníci odlehčovací služby při komunikaci s klientem i s veřejností vždy dbají na to, aby svým jednáním vyjadřovali stejný respekt ke klientovi jako k ostatním lidem.

**Kulturní a společenský život**

1. Pro klienty organizuje městský obvod pravidelné kulturní a společenské akce (koncerty, besedy, výstavy, vystoupení dětí mateřských škol, zájezdy).
2. Městský obvod spolupracuje také s nestátními neziskovými organizacemi při organizování kurzů pro seniory (např. trénování paměti).

## Článek 8

## Práva klientů

**Osobní svoboda**

1. Pracovníci odlehčovací služby před uzavřením smlouvy o poskytování odlehčovací služby vysvětlí budoucímu klientovi, zmocněnci, popř. rodinnému příslušníkovi podrobně obsah jednotlivých úkonů včetně výše a způsobu placení úhrady za ně, avšak ponechají zcela na jeho svobodném rozhodnutí, které z nabízených úkonů a v jaké četnosti bude požadovat a kterým z možných způsobů je bude hradit.
2. Pracovníci odlehčovací služby ctí svobodné rozhodnutí klienta kdykoli v souladu se smlouvou a možnostmi poskytovatele změnit druh poskytovaných úkonů či jejich rozsah.
3. Při poskytování úkonu „dovoz nebo donáška jídla“ má klient možnost výběru z několika nabízených hlavních jídel dle jídelníčku (z toho 1 jídlo dietní), který mu předloží pracovník odlehčovací služby vždy v dostatečném časovém předstihu. V sobotu, neděli a o svátcích je k dispozici 1 druh jídla.
4. Při zpracování individuálního plánu, stanovení cílů spolupráce, popř. jejich hodnocení postupují pracovníci odlehčovací služby tak, aby při uplatnění profesionální sociální práce umožnili klientovi svobodně se rozhodnout, čeho chce plněním svých cílů spolupráce dosáhnout a za jakou dobu.
5. Projeví-li klient přání ukončit smlouvu o poskytování odlehčovací služby, nemůže být pracovníky odlehčovací služby nucen k jejímu pokračování ani ke sdělení důvodů skončení.
6. V případě, kdy klient není schopen vypovědět smlouvu o poskytování odlehčovací služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby, je pracovník odlehčovací služby povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu.
7. Veškerá výše popsaná rozhodnutí může klient činit tak, že není v žádném případě vystaven ze strany poskytovatele nebezpečí sankce či neposkytnutí služby, která je v kompetenci a možnostech poskytovatele.

**Osobní, rodinný a společenský život**

1. Klient má právo na kontakt se svou rodinou nebo přáteli v termínech a četnosti, jakou si sám zvolí. Bude-li mít případná návštěva rodiny nebo přátel či návštěva klienta u nich vliv na včasné a kvalitní poskytnutí odlehčovací služby, je klient tuto skutečnost povinen

předem oznámit. Tuto povinnost ukládá klientovi příslušné ustanovení smlouvy o poskytování odlehčovací služby.

2. Klient má právo účastnit se společenského života. Nabídku vhodných aktivit po seniory rozšiřuje také městský obvod organizováním kulturních a společenských akcí ve společenské místnosti v domě s pečovatelskou službou, ve kterém se odlehčovací služba poskytuje (koncerty, výstavy, besedy, vystoupení dětí mateřských škol), zájezdů i kurzů ve spolupráci s neziskovými organizacemi. Městský obvod vhodným způsobem propaguje tyto aktivity, v žádném případě však klienti nesmějí být nuceni k účasti na nich.

**Osobní údaje a údaje zvláštní kategorie**

1. Pracovníci odlehčovací služby zachovávají mlčenlivost o osobních údajích klientů (datum narození, adresa trvalého pobytu), a to i po ukončení pracovního poměru.
2. Pracovnici odlehčovací služby dbají na to, aby svým jednáním neumožnili zneužití osobních údajů klientů.
3. Pracovníci odlehčovací služby dbají na to, aby klientům bylo umožněno, požádají-li o to alespoň jeden den předem a v úřední hodiny, nahlédnutí do jejich osobních spisů vedených poskytovatelem, popř. jim srozumitelným způsobem vysvětlí nejasnosti, o jejichž vysvětlení klienti požádají.

**Soukromí**

1. Pracovníci odlehčovací služby důsledně dbají na ochranu soukromí klientů mj. tím, že před vstupem do místnosti vždy nejdříve zaklepou, počkají na výzvu ke vstupu a až poté vstoupí.
2. Pracovníci odlehčovací služby s výjimkou činnosti prováděných se souhlasem klientů nenahlížejí do věcí klientů.
3. Pracovníci odlehčovací služby důsledně dbají na soukromí při osobní hygieně klientů mj. tím, že úkon odlehčovací služby „pomoc při osobní hygieně“ poskytují striktně v rozsahu a způsobem dle přání klientů, respektují jejich intimitu používáním teleskopických zástěn. Přitom mj. ctí právo klientů rozhodovat o svém vzhledu, např. délce vlasů a vousů, úpravě účesu atd.

**Lidská důstojnost**

1. Pracovníci odlehčovací služby jednají s klienty tak, aby nedocházelo k jejich ponižování, podceňování, či zesměšňování, to mj. znamená, že používají vhodný způsob oslovování a komunikace.
2. Pracovníci odlehčovací služby dodržují při jednání se zájemci o službu či s klienty běžné společenské konvence (zdravení, požádání o svolení s úkonem apod.).
3. Pracovníci odlehčovací služby se při své činnosti snaží navodit stav partnerství mezi klienty a poskytovatelem.

**Informace**

1. Pracovníci odlehčovací služby jsou povinni poskytnout zájemcům pravdivé, úplné a srozumitelné informace související s poskytováním této služby (dostupnost služby, rozsah, úhrada, vstup do služby, práva a povinnosti uživatele i poskytovatele, popř. kontakty na jiné poskytovatele). Postupují přitom dle Pokynu „Jednání se zájemcem o odlehčovací službu a postup při uzavírání smlouvy“.

2. Nemůže-li být se zájemcem uzavřena smlouva o poskytnutí odlehčovací služby, je povinností sociální pracovnice o této skutečnosti a důvodech, které k ní vedly, zájemce srozumitelně informovat a požádá-li o to, vydat mu nejpozději do 25 dnů od podání žádosti písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.
3. V případě odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele je sociální pracovnice povinna informovat zájemce o jiných poskytovatelích, na které se mohou obrátit, poskytnout kontakty na ně, případně pomoci kontakt zprostředkovat.
4. Stejným způsobem postupuje sociální pracovnice v případě, že dojde k ukončení smlouvy o poskytování odlehčovací služby z důvodů na straně poskytovatele, popř. požádá-li o to klient, potom také v případě, že smlouvu ukončí on.
5. Pracovníci odlehčovací služby jsou povinni informovat na požádání klienta a poskytnout jim kontakty na dostupné veřejné služby a odborníky z různých oblastí, jejichž služeb hodlají klienti využít, nebo jim tyto služby nabídnout.
6. Pracovníci odlehčovací služby jsou povinni poskytovat klientům veškeré informace způsobem pro ně srozumitelným, je-li toho potřeba, jsou povinni využít služeb tlumočníka, odborníka na znakovou řeč, popř. použít jinou alternativní metodu.

## Článek 9

## Odmítnutí zájemce o odlehčovací službu

1. Podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, má městský obvod možnost odmítnout uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování odlehčovací služby pouze, pokud:
   a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (tedy zájemce požaduje poskytnutí jiné než odlehčovací služby).
   b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby
   c) zdravotní stav osoby (viz § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb.), která žádá o poskytnutí odlehčovací služby, vylučuje poskytnutí takové služby
   d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
2. Nastane-li některá z výše uvedených situací, je povinností sociální pracovnice sdělit žadateli důvody odmítnutí a požádá-li o to, nejpozději do 25 dnů od podání žádosti zaslat písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy. Dále zapíše žadatele do seznamu žadatelů, se kterými nebylo možné smlouvu uzavřít, s uvedením důvodu. Seznam je veden v elektronické podobě.
3. Dojde-li k odmítnutí žadatele z důvodu dle odst. 2) písm. a), je povinností sociálního pracovníka poskytnout žadateli kontakty na dostupné poskytovatele služby, o kterou žadatel žádá, popř. poskytnout pomoc při zajištění kontaktu.

## Článek 10

## Stížnosti

1. Klienti mají právo v případě nespokojenosti s poskytováním odlehčovací služby si stěžovat.

2. Stížnost může předložit klient, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně jiná nezávislá fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta (dále „předkladatel“).
3. Předkladatel je informován o možnosti zvolit si vlastního zástupce pro předložení stížnosti a přijímání informací o jeho vyřizování.
4. Stížnost může být předložena:
   - ústně
   - prostřednictvím e-mailu
   - jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u klientů neschopných běžné verbální komunikace
   - písemně
5. Předkladatel má právo podat stížnost anonymně. V takovém případě je příjemce stížnosti povinen mu poskytnout na požádání takovou míru podpory, kterou potřebuje k sepsání stížnosti a je povinen zachovat mlčenlivost o předkladateli ve všech případech, vyjma případů ohrožujících zdraví nebo život předkladatele či jiných osob.
6. Jednoduché stížnosti se řeší bezodkladně, lhůta pro vyřízení složitějších stížností je 60 dnů ode dne jejich doručení. V mimořádných případech může vedoucí odboru sociálních věcí lhůtu prodloužit.
7. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se předkladatel může obrátit na nadřízeného pracovníka pracovníkovi, který podání řešil, nebo k tomu, kdo práci tohoto pracovníka řídí, tj.:
   - v případě sociální pracovnice na vedoucí oddělení sociálních služeb
     tel: 599 442 643
   - v případě vedoucí oddělení sociálních služeb na vedoucí odboru sociálních věcí
     tel: 599 442 919
8. Předkladatel má možnost se kdykoli v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv, popř. na orgán inspekce kvality poskytovaných sociálních služeb, nebo přímo své podání na tyto instituce adresovat.

Kontakty:

**Krajský úřad, Moravskoslezský kraj** tel.:595 622 222
28. října 117/2771, 702 18 Ostrava
E-mail: posta@msk.cz, ID datové schránky: 8x6bxsd

**Kancelář veřejného ochránce práv** tel.: 542 542 888
Údolní 39/658, 602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: jz5adky

**Český helsinský výbor** tel.: 257 221 141
Štefánikova 21/216, 150 00 Praha 5
E-mail: info@helcom.cz

**Úřad práce České republiky, krajská pobočka v Ostravě** tel: 800 779 900
Zahradní 368/12, 702 00 Ostrava 2
E-mail: podatelna.ot@uradprace.cz, ID datové schránky: twrzpnd

**Bílý kruh bezpečí** tel: 731 306 411, 732 577 520
Jurečkova 643/20, 702 00 Ostrava
E-mail: bkb.ostrava@bkb.cz

## Článek 11

## Výše úhrad za úkony odlehčovací služby

1. Za poskytování odlehčovací služby hradí klient úhradu podle „Sazebníku úhrad“ vydaného radou. U úkonů, za něž přísluší úhrada dle hodinové sazby, se postupuje tak, že výše úhrady se vypočítá podle skutečného času stráveného realizací úkonu v přepočtu na minuty.
2. Se sazebníkem úhrad je každý klient prokazatelně seznámen před uzavřením smlouvy o poskytování odlehčovací služby v záznamu z jednání se zájemcem o odlehčovací službu.
3. Podmínky placení úhrad a vyúčtování případných přeplatků obsahuje smlouva o poskytování odlehčovací služby.
4. Dojde-li rozhodnutím rady v průběhu poskytování služby ke změně sazebníku úhrad, je povinností sociální pracovnice seznámit klienta s touto změnou alespoň 14 dnů před termínem, kdy začne nový sazebník úhrad platit.

## Článek 12

## Závěrečná ustanovení

Tato pravidla obsahují základní informace o poskytování odlehčovací služby zakotvená ve vnitřních předpisech vydaných Radou městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz a pokynech vedoucí odboru sociálních věcí Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz.

Zpracovala: Mgr. Alena Antoszyková
Dne: 11. 4. 2025
Účinnost od 1. 5. 2025