



PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Odlehčovací služba (dále jen „Pravidla“)

I. Informace o službě

Odlehčovací službu poskytujeme lidem s tělesným, mentálním a kombinovaným (tělesné a mentální) postižením ve věku od 1 do 64 let, kteří při péči o vlastní osobu a běžných denních činnostech potřebují z důvodu svého postižení pomoc a podporu jiné osoby.

1. Formy poskytování služby

Služba je poskytována v ambulantní, pobytové a terénní formě.

Ambulantní – pro osoby ve věku od 3 do 64 let s maximální okamžitou kapacitou 3 klienti od pondělí do pátku. Maximální okamžitá kapacita 2 klienti o víkendech, kdy je poskytována pobytová forma služby-

Pobytová – pro osoby ve věku od 6 do 64 let s kapacitou 3 klientů.

Terénní – pro osoby ve věku od 1 roku do 64 let s maximální okamžitou kapacitou 3 klientů.

2. Provozní doba služby

- Terénní forma
 - v pracovních dnech (od pondělí do pátku) - v čase od 7:00 do 19:00 hodin
 - po individuální domluvě lze poskytnout službu i v SO a Ne v jiný čas
- Ambulantní forma
 - v pracovních dnech (od pondělí do pátku) - v čase od 7:30 do 16:30 hodin
 - o víkendu (v sobotu a neděli) - 1x – 2x v měsíci dle harmonogramu, který je uveden na webových stránkách poskytovatele od 7:30 do 16:00 hodin (informaci o konkrétním víkendu v měsíci, ve kterém je služba otevřena zjistí klient na webových stránkách, facebookovém profilu Poskytovatele nebo telefonicky od sociálního pracovníka organizace)
- Pobytová forma
 - 1x – 2x celý víkend v měsíci dle harmonogramu, který je uveden na webových stránkách poskytovatele – nepřetržitě od pátku 16:00 hodin do neděle 16:00 hodin (informaci o konkrétním víkendu v měsíci, ve kterém je služba otevřena zjistí klient na webových stránkách, facebookovém profilu Poskytovatele nebo telefonicky od sociálního pracovníka organizace).
- Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb klienta pro aktuální období, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

3. Prostory služby

Ambulantní služby

- I. Jednotlivé činnosti jsou po předchozí domluvě s klientem poskytovány na pracovištích: Podbrdská 269, 261 01 Příbram V (v pracovních dnech pondělí – pátek v čase od 7:30 hod. do 16:30 hod.). A o víkendu (v sobotu a neděli) - 1x – 2x v měsíci dle harmonogramu, který je uveden na webových stránkách poskytovatele od 7:30 do 16:00 hodin.
- II. Na adrese: Plzeňská 134, 261 01 Příbram I (v pracovních dnech pondělí - pátek 12:00 hod. 16:00 hod.).

Terénní forma odlehčovací služby je poskytována v přirozeném prostředí klienta.

Pobytová forma služby je poskytována v prostorách organizace na adrese Alka, o. p. s. Podbrdská 269, Příbram V.

4. Co Klient potřebuje do služby

Jedná se o upřesnění pro využívání ambulantní a pobytové formy služby (v terénní formě se předpokládá, že má Klient veškeré věci své denní potřeby v místě poskytování služby).

- pohodlné domácí oblečení a obuv
- léky, které užívá
- další osobní věci denní potřeby (např. brýle, hygienické potřeby apod.)

5. Informace o pobytové službě

Při zájmu o pobytovou formu odlehčovací služby je zájemce informován, že pro účely uzavření smlouvy o poskytnutí služby je nutno doložit lékařský posudek. Lékařský posudek vydaný pro potřeby uzavření smlouvy o poskytování pobytové sociální služby nesmí být starší 90 dní.

Termíny a možnosti podání žádosti na odlehčovací pobytovou službu se zveřejňují na webu poskytovatele na celý následující rok a zároveň na nástěnkách v organizaci od prvního pondělí v prosinci na první polovinu následujícího roku, tedy od ledna do června. Dále od prvního pondělí v květnu je pak možné podávat žádosti na zbývající termíny pro druhou polovinu roku, tedy od července do prosince. Termíny jsou plánovány s dostatečným předstihem, aby měli zájemci prostor k žádosti a zároveň aby bylo možné uvolnit místa pro případné nové zájemce a zabránit jejich předčasnému obsazení.

Při žádosti o službu se zohledňuje lokalita zájemce (např. ORP Příbram nebo Hořovice), aby služba byla dostupná klientům z příslušné oblasti. Pokud se přihlásí více zájemců než je kapacita, žádosti se individuálně posuzují **s důrazem na nepříznivou sociální situaci zájemce a jeho rodiny**. Na základě tohoto posouzení se vyhodnotí, pro koho je služba nejpotřebnější, a poskytovatel služby vyjedná termín uzavření smlouvy a její využití. Žádosti se evidují podle času a data podání a klienti spolu s opatrovníky jsou informováni o možných termínech využití sociální služby.

II. Individuální plán, základní činnosti a další úkony a podpora

1. Pomoc a podpora je Klientovi poskytována dle individuálního plánu. V individuálním plánu je průběžně plánován postup a jednotlivé kroky, které mají za cíl zlepšení jeho nepříznivé sociální situace. Individuálního plánování se vždy účastní klient, sociální pracovník a po uzavření smlouvy určený (klíčový) pracovník. Během poskytování služby jsou do individuálního plánu zapisovány záznamy o průběhu služby.

2. Na pravidelných schůzkách Klient společně s klíčovým pracovníkem, sociálním pracovníkem a vedoucím služby (případně s dalšími osobami dle dohody) vyhodnocují, zda se podařilo v průběhu poskytování sociální služby dosáhnout dohodnutého cíle spolupráce a očekávání Klienta. Při jednorázovém využití služby probíhá hodnocení po ukončení služby formou osobního rozhovoru se sociálním pracovníkem nebo klíčovým pracovníkem a formou dotazníku.

3. Pracovníci vždy podporují Klienta v jeho aktivní komunikaci a rozvoji a upevňování jeho komunikačních dovedností.

4. Dopomoc je poskytována zejména při těchto činnostech:

- přesun na lůžko nebo vozík (v ambulantní a pobytové formě je dle potřeby k dispozici zvedací zařízení),
- při přípravě stravy a stravování (slovním doprovázením, dopomocí pracovníka nebo příprava a podání stravy pracovníkem),
- při osobní hygieně (dle potřeby včetně péče o vlasy a nehty) a při použití WC (v případě ambulantní a pobytové formy je prováděno v bezbariérové koupelně, ve které se nachází WC, vana, omyvatelné podlahy a umyvadlo) – pracovníci dbají na potřebu soukromí a intimity a potřebnou podporu nabízejí citlivě dle potřeby,
- při oblékání a svlékání, manipulaci s oblečením, péči o prádlo, obsluhu domácích spotřebičů, úklidu, zalévání květin a dalších běžných denních domácích činnostech (v případě terénní formy služby probíhá přímo v domácnosti Klienta, v případě ambulantní a pobytové formy probíhá zejména v prostorech Poskytovatele),
- při vyřizování běžných záležitostí (např. podpora při přípravě dokumentů; při jednání s úřady, lékaři; při vyřizování dávek, příspěvků a důchodů; při řízení o způsobilosti k právním úkonům nebo změně opatrovníka a při jednání s opatrovníkem či zákonným zástupcem),
- při pohybu v běžném prostředí (např. orientace v samostatném pohybu ve venkovním prostředí včetně cestování veřejnou dopravou), doprovázíme Klienta do společenského prostředí (např. do školy, do zaměstnání, na úřady, k lékaři, na zájmové aktivity, do obchodů a jiných veřejně dostupných služeb)
- při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

5. Příklady dalších možných činností a aktivit v odlehčovací službě:

- grafomotorické aktivity, muzikohraní, pohybová terapie, keramická tvorba, výtvarné a rukodělné činnosti, vaření a pečení

- canisterapie (Metoda pozitivního působení na člověka pomocí speciálně vycvičeného psa.), snoezelen (Speciálně upravená místnost, ve které lze využít technického vybavení k multismyslové stimulaci. Pomůcky slouží ke stimulaci smyslů nebo k relaxaci.)
6. V rámci základního sociálního poradenství se jedná zejména o poskytování informací:
- potřebných pro výběr vhodné sociální služby dle potřeb Klientů a případně též o jiných formách pomoci (např.: o sociálních dávkách) a běžně dostupných zdrojů,
 - o základních právech a povinnostech Klientů zejména v souvislosti se sociálními službami,
 - o možnostech podpory členů rodiny, či osob blízkých Klientovi v případech, kdy se spolupodílejí na péči o Klienta.
 - mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci – konkrétní rozsah je nastaven v rámci jednání se zájemcem o sociální službu (i s ohledem na disponibilní personální kapacitu služby), ze strany sociálního pracovníka (do podpory může být po vyhodnocení zapojen také pracovník v sociálních službách) – tato činnost je také poskytována zdarma.

7. Ubytování

V pobytové formě služby může Klient využít lůžka Poskytovatele. Lůžka jsou umístěna do třech místností pro zajištění vhodného rozložení Klientů s ohledem na jejich věk, pohlaví a postižení. V jednotlivých místnostech jsou pro zajištění co nejvyšší míry soukromí a intimity lůžka oddělena pomocí pohyblivých zástěn.

8. Úkony osobní hygieny

Klient může využívat bezbariérovou koupelnu v rámci prostor poskytovatele. V domácím prostředí je využíván prostor Klienta.

Poskytovatel neposkytuje klientům hygienické pomůcky. Hygienické a případně též inkontinenční pomůcky (např. čistící pěna, vlhčené ubrousky, mycí gel, ručník, pleny) má Klient vlastní.

Pro případ, kdy by došlo k znečištění oblečení Klienta, je vhodné, aby bylo zajištěno jeho náhradní oblečení.

Pomoc a podporu při úkonech osobní hygieny poskytnou pracovníci odlehčovací služby, dle individuálních plánů Klienta tak, aby bylo ochráněno jeho soukromí a intimita.

9. Stravování

Strava se v ambulantní a pobytové formě služby zajišťuje způsobem dohodnutým s Klientem. Možnosti zajištění stravy jsou:

- objednání oběda od externího dodavatele
- donáška vlastní stravy Klienta – strava je uchována v chladničce

Pracovníci stravu zajišťují v požadovaném čase – servírují ji na servírovací nádobí a dle potřeby ohřívají na doporučenou (bezpečnou) teplotu v mikrovlnné troubě.



Pravidla poskytování sociální služby

Odlehčovací služba

V terénní formě služby si Klient zajišťuje stravu z vlastních zdrojů za případné pomoci a podpory pracovníka služby.

10. Užívání léků

Užívá-li Klient pravidelně léky, je nutné, aby denní medikace měl připraveny v lékovce. Personál dávkování léků nezajišťuje, pouze slovně doprovází a připomíná, kdy si je má Klient vzít.

11. Podpora personálu

Po celou dobu trvání služby se Klientovi věnují pracovníci organizace. Poskytují mu pomoc a podporu v potřebné míře dle stanoveného individuálního plánu.

12. Aktivizační činnosti

Klíčový pracovník ve spolupráci s Klientem, dle jeho potřeb, možností a zájmu sestavuje v rámci individuálního plánu nastavení aktivizačních činností ve vztahu k osobnímu cíli klienta. Individuální aktivizační činnosti směřují k udržení či zlepšení zachovaných fyzických i psychických schopností.

13. Způsob stanovení výše úhrad

Ceník Poskytovatele stanovuje ceny za celou hodinu. Pokud však poskytování níže uvedených úkonů (včetně času spotřebovaného k jejich zajištění) nebude trvat celou hodinu, výše úhrady bude poměrně krácena.

Např. úkon osobní hygieny:

cena za 60 minut podpory je 145 Kč

úkon bude trvat například 30 minut

úhrada bude činit 72,50 Kč

14. Nouzové a havarijní situace

Klient byl seznámen, jak se má zachovat v nouzových a havarijních situacích. Byl poučen, kde najde nouzové kontakty.

III. Podávání stížností

1. Kdo může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, nemůže stížnost podat z důvodu zdravotního stavu nebo úmrtí,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k jejímu zastupování podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec organizace Alka, o.p.s.,
- kdokoliv další podávající stížnost v zájmu klienta/klientů.

2. Lhůta podání stížností:

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, na újmu. Poskytovatel garantuje, že podání stížnosti nepovede k jakékoli formě diskriminace, omezení služeb nebo negativních důsledků pro stěžovatele či dotčenou osobu.

3. Formy podání stížnosti

Stížnost může mít formu ústní nebo písemnou. Může být např. podána osobně nebo vhozena do schránky na stížnosti nebo zaslána dopisem či e-mailem na adresu poskytovatele či prostřednictvím datové schránky.

Ústní stížnost lze podat osobně v sídle poskytovatele na adrese: Podbrdská 269, 261 01 Příbram V, v pracovních dnech od 7:00 – 16:00 hod či na adrese: Plzeňská 134, 261 01 Příbram I v pracovních dnech 7:30 – 16:00 hod, či telefonicky na telefonním čísle organizace: +420 318 654 701. Ústní stížnost je možné také podat jakémukoliv pracovníkovi při poskytování služby, a to i mimo budovy organizace.

Pracovník je vždy povinen stížnost neprodleně po obdržení stížnosti zapsat do **Formuláře pro zápis a evidenci stížnosti**.

Písemnou stížnost lze podat zápisem stížnosti, a poté vhozením do schránky, která je na místě určeném pro podávání stížností. Dále je možné jí podat na e- mailovou adresu organizace: kancelar@alkaops.cz nebo dopisem - sepsaná vlastní formou a zaslána na adresu sídla organizace: Alka, o. p. s., Podbrdská 269, 26101 Příbram V či adresu Plzeňská 134, 261 01 Příbram I. nebo prostřednictvím datové schránky Alka o. p. s. ID datové schránky : udu9ecr.

Anonymní stížnost lze podat vhozením do schránky v pracovní době organizace nebo běžným dopisem.

Stěžovatel má právo využít vlastního tlumočníka nebo jiného zprostředkovatele komunikace, pokud je potřeba pro efektivní podání stížnosti. V případě, že stěžovatel nemá vlastního tlumočníka, poskytne mu organizace kontakty.

4. V případě, že nebude stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti u Poskytovatele, může se obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,



Pravidla poskytování sociální služby Odlehčovací služba

Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01,
tel: +42 022 1921 111, email: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg

Krajský úřad Středočeského kraje,
Zborovská 11, 150 21, Praha 5
tel. +420 257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz, datová schránka: keebyyf

Veřejný ochránce práv,
Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí,
Údolní 39, Brno, 602 00
tel: + 420 542 542 111, e-mail: podatelka@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky

ALKA, o.p.s. – správní rada
MUDr., Ing. Lucie Šťovíčková, PhD.
Předsedkyně správní rady,
e-mail: lucie.stovickova@alkaops.cz

5. Lhůta pro vyřizování stížnosti:

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní od jejího přijetí. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dní, přičemž o prodloužení a jeho důvodech je stěžovatel vždy informován, pokud to jeho identita umožňuje. V případě anonymní stížnosti nelze o prodloužení lhůty informovat přímo stěžovatele, avšak závěr šetření bude zveřejněn na nástěnkách v přízemí a prvním patře sídla organizace a na nástěnce v domě Natura.

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s vyřízením své stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má právo požádat o její prověření **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**. Tuto žádost může podat ve lhůtě 60 dnů ode dne, kdy mu byla doručena informace o způsobu vyřízení stížnosti, nebo od uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení. V žádosti musí uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení své stížnosti.

6. Další informace

Veškeré podrobné informace ke stížnostem jsou uvedeny v pravidlech zveřejněných na webových stránkách organizace a dále vyvěšeny u schránky na stížnosti v organizaci.

V Příbrami dne 1. 1. 2026