

I. Základní charakteristika odlehčovací služby

Posláním a hlavním cílem služby je poskytnutí odpočinku rodičům/pečujícím osobám od psychické a fyzické zátěže vyplývající z péče o dítě/mladého člověka se zdravotním postižením; vůči dítěti/mladému člověku smysluplné trávení volného času, rozvoj jejich kompetencí v oblasti rozhodování (s přihlédnutím k věku a zdravotnímu omezení); integrace do společnosti (kontakt s vrstevníky, rovný přístup k příležitostem).

Formy a způsoby poskytování OS:

terénní	ambulantní
mimo středisko (doma, venku, v zařízeních) př. výlety (v letních měsících)	v prostorách Poradenského střediska „RaD“
individuální	skupinová
pro 1 uživatele může být ambulantní nebo terénní	pro 2 a více uživatelů může být ambulantní nebo terénní aktuálně úterý a čtvrtek v odpoledních hodinách letní prázdniny – týdenní příměstské tábory

Intenzita: je nastavena v Individuálním plánu po domluvě uživatele a pracovníka. Službu je možné čerpat celý týden, tj. pondělí – neděle (kromě svátků). Intenzita vychází z potřeb uživatele a možností poskytovatele.

Délka služby vychází z potřeby uživatele a personálních možností střediska. Bude-li služba poskytována po delší časový úsek, př. 10 hod., může být po domluvě zajištěna i více pracovníky.

Poskytování služby může být upraveno nařízením nadřízených orgánů (např. vládní nařízení), které mají za cíl upravením služby chránit zdraví a bezpečnost všech účastníků služby.

Cílová skupina:

- rodiny pečující o děti/ mladé lidi se zdravotním postižením ve věku od **1 roku** do dosažení věku **40 let**
- rodiny s dítětem/ mladým člověkem se zdravotním postižením **mentálním, tělesným, kombinovaným a jiným (osoby s autismem)**
- rodiny z **Havířova a obcí s místní působností** (Albrechtice, Horní Bludovice, Horní Suchá, Těrlicko) a dále rodinám, k nimž je **dojezd integrovaným dopravním systémem do 45 min.**

Kontakty na pracovníky Poradenského střediska:

- adresa: Poradenské středisko „RaD“, Atriová 5, Havířov – osobní setkání doporučujeme na základě předchozí domluvy (telefonicky, mailem)
- 724 538 804** – koordinátor nebo pracovník OS ve všední dny pondělí-pátek od 7,30 – 16,00 h (dále pak ve dnech pondělí-neděle v čase 7,00-19,00 h – toto rozšíření je pouze pro klienty, kteří aktuálně čerpají službu a potřebují se domluvit na změně apod.),
725 852 994 vedoucí - ve všední dny pondělí - pátek 7,30 – 16,00 h
- mail: **os.rad@ssmh.cz** (pro domluvu služby nejpozději den předem, nejlépe do 12 h.)

Zásady poskytování služby:

- respekt k právům a individuálním potřebám uživatelů
- respektování osobního prostoru
- podpora samostatnosti dítěte/mladého člověka
- citlivý, partnerský a odborný přístup
- otevřená spolupráce s rodinami
- dostupnost a bezpečnost střediska služby



Činnosti v rámci OS:

Obecné metody:

- základní poradenská činnost

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí
- výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Konkrétní metody přímé práce:

- doprovody do škol, školských zařízení, do zařízení sociálních služeb, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na úřady a jiné instituce veřejné služby a další navazující sociální služby (doprovody tam a zpět)
- v rámci volnočasových aktivit návštěva kulturních zařízení (kina, divadla, výstavy apod.), restauračních zařízení – socializace, kontakt se společenským prostředím, podpora při placení či komunikaci s obsluhou
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu - podpora při oblékání a obouvání, orientace v okolí, podpora při stravování, asistence v rámci hygieny, podpora v samostatnosti při jízdě dopravními prostředky, podpora a rozvoj komunikace – znalost a praktické využívání náhradních forem komunikace (gesta, piktogramy obrázky ...)
- poskytováním skupinové služby rozvoj přirozené sociální interakce, společné hry atd.

II. Ochrana práv uživatele

V případě porušení práv či jakékoli nespokojenosti se službou je **uživatel oprávněn podat připomínku/stížnost** na pracovníka či službu. Uživateli je k dispozici (v zádveři střediska) schránka pro stížnosti, připomínky a pochvaly, kde mohou v písemné podobě vyjádřit svou nespokojenost. Lze využít formulář „Stížnosti, připomínky a pochvaly“, který je zavěšen nad botníkem u hlavních dveří. Formulář slouží také k vyjádření spokojenosti, pochvaly či jiných sdělení ke službě. Stížnosti, připomínky a pochvaly vyřizuje nadřízený pracovník, podle právních norem. O jejich vyřízení je podávající ústně nebo písemně vyrozuměn. Nesouhlasí-li uživatel s vyřízením stížnosti nebo s její lhůtou, je oprávněn požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.

Dary - pracovník není oprávněn vyžadovat ani přijímat po uživateli či blízké osobě věcné a finanční dary a protislužby. Přijímání darů je možné pouze se souhlasem zřizovatele a dle platných předpisů (směrnic).

III. Smlouva o poskytování odlehčovací služby:

Služba je poskytována na základě podepsané **písemné smlouvy**, které předchází podání **písemné žádosti**. **Žádost lze podat nejdříve 1 měsíc před zahájením čerpání odlehčovací služby** (pro skupinovou prázdninovou službu výjimečně dříve, poskytovatel navrhuje termín zpravidla únor - březen daného roku).

Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, max. do dovršení 40 let věku uživatele. Součástí smlouvy je tento Průvodce VP a Individuální plán, který se opakovaně uzavírá na dobu určitou – na kalendářní rok (zpravidla od prvního dne služby do max. konce kalendářního roku).

IV. Individuální plánování a INDIVIDUÁLNÍ PLÁN:

Individuální plánování probíhá vždy s uživatelem, formou otevřeného rozhovoru. Výsledkem je **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN (IP)**. V souladu s IP je pak poskytována odlehčovací služba.

Osobní cíl formuluje uživatel sám nebo ve spolupráci s pracovníkem. Cíle se mohou upravovat nebo měnit.

Sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem koordinuje individuálního plánování (návrh, změny, hodnocení). Uživatel má právo kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka. K tomuto požadavku může dojít i ze strany klíčového pracovníka (oprávněné důvody). V případě dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka dochází k jeho zastoupení jiným pracovníkem.

Hodnocení IP probíhá průběžně, konečné hodnocení probíhá zpravidla nejpozději do 14 dnů od ukončení platnosti IP.

V. Spisová dokumentace uživatele

Uživatel má právo nahlížet do své spisové dokumentace. O nahlédnutí si uživatel ústně nebo písemně požádá a pak je náhled, výpis nebo fotokopie uživateli připraven ve lhůtě do 14 dnů po podání žádosti.

Bývalý uživatel může žádat nahlížení, výpis nebo fotokopii své archivované dokumentace, a to ve lhůtě max. do 1 roku od ukončení služby. Úkony s tímto spojené jsou v kompetenci vedoucí Poradenského střediska.

VI. Povinnosti a pravidla poskytování služby

1. Oznámení o zrušení služby
Uživatel služby je povinen <u>nejpozději 3 dny před plánovanou službou</u> písemně, telefonicky, osobně oznámit její zrušení. V případě náhlé nemoci nebo náhlé zdravotní změny uživatele či nečekaných závažných okolností je možné odhlášení později, min. však před odjezdem pracovníka na plánovanou OS nebo před časem započetí služby. Stejná povinnost je i ze strany poskytovatele, zrušení/přesunutí lze provést pouze z opodstatněných důvodů (nemoc pracovníka, školení pracovníka).
2. Domluva mimořádné/nárazové odlehčovací služby
Potřebuje-li uživatel mimořádnou/nárazovou službu, doporučuje se zažádat si o ni v dostatečném předstihu (je-li to možné, př. týden předem), aby mohlo být žádosti vyhověno.
3. Používání plošiny u vstupu Poradenského střediska
Za bezpečnost dítěte/mladého člověka při využívání plošiny zodpovídá osoba, které s plošinou aktuálně manipuluje, tzn. rodič dítěte/mladého uživatele, pracovník střediska, popř. jiná osoba doprovázející dítě/mladého člověka.
4. Kontrola poskytovaných služeb v terénu
Nadřízený pracovník má právo, kdykoli provést kontrolu poskytovaných služeb v terénu. Po předchozím oznámení rodiči/pečující osobě také v jejich domácnosti. Je v zájmu uživatele tuto kontrolu umožnit.
5. Odlehčovací služba v období nemoci dítěte/mladého člověka
Je-li uživatel nemocný, není služba poskytována; rodič/pečující osoba je povinna v takovémto případě službu odhlásit s ohledem na zajištění bezpečného pracovního prostředí (zdraví pracovníků, zdraví ostatních uživatelů). Nedošlo-li k odhlášení OS a projevuje-li dítě/mladý člověk jasné známky nemoci (úporný kašel, rýma, únava, teplota), je pracovník oprávněn navrhnout neposkytnutí služby. O neposkytnutí OS rozhoduje koordinátor/vedoucí (následně je informován rodič).
6. Zajištění hygienických pomůcek
Potřebuje-li dítě/mladý člověk po dobu OS různé hygienické pomůcky (kapesníky, vlhčené ubrousky, plíny, dámské vložky), <u>rodič/pečující osoba tyto pomůcky připraví a pracovníkovi oznámí, kde jsou umístěny (v batohu, kabelce) nebo mu pomůcky předá.</u>
7. Nedoporučujeme, aby měli děti/mladí lidé u sebe:
hodnotné pomůcky, šperky, různou elektroniku apod., za ztrátu/zničení dané věci pracovníci nezodpovídají
8. Hlášení změn u dítěte/mladého člověka
Dojde-li u dítěte ke změnám, které by mohly mít <u>vliv na poskytování OS a plnění Individuálního plánu</u> , jsou pečující <u>povinni</u> tyto změny pracovníkům hlásit, př. dítě mělo špatnou noc, nespalo; u dívek oznámení o menstruaci, je-li potřeba asistence na toaletě apod.
9. Okolnosti narušení průběhu OS (spánek, záchvat, odmítání služby dítětem/mladým člověkem, jiné vážné důvody)
Stane-li se v průběhu OS, že se objeví některá z uvedených možností, pro kterou není možné poskytovat službu, mohou se pečující s pracovníkem dohodnout na dřívějším ukončení OS. Následně o úpravě doby pracovník informuje

koordinátora/vedoucího. Jelikož se jedná o závažné důvody, bude výše úhrady za službu odpovídat času, který pracovník s uživatelem strávil.

10. Pracovníci a jejich kontaktování

Pracovníci nemají k dispozici služební telefon a běžně je možné je kontaktovat nejčastěji osobně v rámci služby nebo přes služební telefon, který má koordinátor a vedoucí. Předávání soukromých tel. čísel a mailů, adres uživatelům není možné (ochrana soukromí).

11. Výše úhrady

Je známa uživateli z evidenčního listu. Koordinátor propočte její výši a kontrolně zasílá uživatelům propočtenou výši úhrady nejčastěji mailem (služba je hrazena měsíčně).

12. Dlouhodobé čerpání služby

U dlouhodobého poskytování služby (3 měsíce), lze opakovaně ze stejného důvodu čerpat službu nejdříve **po uplynutí 1 měsíce**. Měsíční pauza je dána z důvodu dostupnosti služby pro další zájemce. Je-li však v této době volná kapacita, je to uživateli oznámeno a ten si může požádat o prodloužení služby maximálně o měsíc (v praxi to znamená, že v případě volné kapacity, lze službu poskytnout i v době měsíční pauzy).

Nastanou-li u uživatele mimořádné okolnosti, může o službu žádat kdykoli (v tomto případě lhůta neplatí, jedná se o jiné mimořádné důvody).

13. Přerušování poskytování služby (maření nezbytné součinnosti, nevhodné chování)

Na základě smlouvy je uživatel povinen pro poskytnutí služby pracovníkem zajistit nezbytnou součinnost. Nebude-li tato podmínka splněna, má pracovník právo službu přerušit, při opakovaném porušení následně vypovědět smlouvu. Právo přerušit službu, popř. ji vypovědět má také v případě, že uživatel s pracovníkem jedná slovně či fyzicky nevhodným způsobem (hrubě, urážlivě či agresivně).

14. Postup při neplacení úhrady za OS a ukončení služby

Neuhradí-li uživatel služby požadovanou částku, je vyzván k její úhradě (sms/e-mailem + termín úhrady). **Od zaslání výzvy do úhrady dlužné částky je služba pozastavena. Dlužnou částku je možné uhradit na účet nebo hotově.** V případě, že k úhradě nedojde, pak je příjemci zaslána druhá písemná výzva k úhradě včetně oznámení, že došlo k porušení smluvních povinností a smlouva bude vypovězena, pokud se uživatel a poskytovatel nedohodnou jinak. Znovu si žádat o službu je možné po uplynutí lhůty 6 měsíců. Dlužnou částku lze vymáhat i soudně.

15. Dobrovolníci

Na skupinových i individuálních odlehčovacích službách mohou být přítomni dobrovolníci, kteří se podílejí na poskytování odlehčovacích služeb. S dobrovolníky je sepsaná dohoda, která zaručuje kvalitní spolupráci. Pro děti a mladé dospělé jsou v roli kamarádů, kteří s nimi mohou aktivně trávit volný čas, povídat si, hrát si apod. Dobrovolník bývá s uživatelem pouze v přítomnosti dalšího interního nebo exteriálního pracovníka (dobrovolník nemůže být s uživatelem sám).