

VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Podmínky poskytování terénních odlehčovacích služeb

- služby poskytujeme v regionu Sedlčan a jejich okolí, s dojezdem přibližně 30 km v domácím prostředí,
- primárně je služba určena pro osoby, kteří se nacházejí v pokročilém stádiu závažného onemocnění a pro osoby, o které je pečováno blízkými v domácím prostředí, kteří si v době poskytování odlehčovacích služeb mohou odpočinout nebo si zařídit své věci,
- odlehčovací služby vykonávají školené pečovatelky, ne zdravotníci, neposkytují tedy zdravotnickou péči (podávání injekcí, infúzí, cévkování, převazy ran, ošetřování proleženin...)
- ten, o kterého bude pečováno, má vědět o sepisování žádosti o odlehčovací služby a souhlasit s péčí odlehčovacích služeb - poskytujeme pomoc s běžnými činnostmi, které by člověk při síle a dostatku času uměl sám zařídit (osobní hygiena, stravování, vycházka, posečkání u nemocného...)

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel má právo:

- a) na kvalitní a bezpečné poskytnutí dané služby,
- b) na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele sociálních služeb a jeho zaměstnanců,
- c) na individuální a citlivý přístup,
- d) měnit individuální plán, rozsah a četnost podpory. Tyto změny řeší s klíčovým pracovníkem, který je zaznamená v individuálním plánu uživatele,
- e) na nahlížení do své osobní dokumentace, která je o něm vedena v souvislosti s poskytovanou službou,
- f) na ochranu osobních údajů,
- g) využívat odlehčovací službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s posláním, cílovou skupinou a dle registrace poskytovatele sociálních služeb,
- h) podat stížnost na poskytovanou službu a na činnost jejích pracovníků,
- i) vypovědět smlouvu bez udání důvodu.

Uživatel má povinnost:

- a) Platit v termínu splatnosti úhradu za poskytnuté úkony poskytovateli.
- b) Dodržuje čas, místo, a rozsah úkonů, které si dojednal ve smlouvě.
- c) Ctí slušné chování vůči pracovníkům.

- d) Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu a případném infekčním onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- e) Zajistit pracovníkovi přístup do bytu, případně na jiné místo, kde bude odlehčovací služba poskytována.
- f) Je povinen uvádět pravdivé údaje a hlásit změny, které se týkají smlouvy.
- g) Pro splnění podmínky odlehčit pečující osobě, je uživatel se svým blízkým v pravidelném kontaktu.

Práva a povinnosti poskytovatele

- a) Poskytovatel je povinen poskytovat terénní odlehčovací služby podle zákona č. 108/2006 o sociálních službách a v souladu se zněním vyhlášky 505/2006 Sb. Dále postupuje podle vnitřních pravidel a vnitřních směrnic.
- b) Poskytovatel má povinnost vést dokumentaci a pravidelně ji aktualizovat.
- c) Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje uživateli důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Poskytovatel má povinnost chránit uživatele v souvislosti s poskytováním služby před jakoukoliv diskriminací, respektovat jeho osobní svobodu a soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.
- d) Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby osobní údaje uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci jsou povinni dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se uživatele.
- e) Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost a předat uživateli odpověď dle pravidel pro podávání stížností.
- f) Poskytovatel má povinnost do 15. kalendářního dne v měsíci předložit vyúčtování za poskytnuté služby za předchozí měsíc.
- g) Poskytovatel může zrušit naplánovanou návštěvu odlehčovací službu z důvodu náhlé změny kapacity pracovníků poskytující odlehčovací službu (důvod nemoc).
- h) Poskytovatel má právo změnit úhradu služeb v souladu s platnou vyhláškou. Uživatele o tom musí prokazatelně písemně informovat minimálně 30 dní před plánovanou změnou.

Pravidla pro průběh služby

Pečovatelky terénních odlehčovacích služeb docházejí za uživateli služby do jejich domácího prostředí a poskytují jim podporu v činnostech spojených s každodenní péčí o sebe sama. Služba umožňuje nemocným zůstat v jejich domově i v situaci těžké nemoci. Pečujícím a jejich blízkým nabízí praktickou pomoc a potřebný čas na odpočinek.

Zájemce kontaktuje terénní odlehčovací služby na základě svého svobodného rozhodnutí a domluví si schůzku se sociálním pracovníkem. Ten se dle možností zájemce dostaví v domluveném termínu do jeho domácího prostředí. Při prvním setkání informuje pracovník zájemce o možnostech a fungování sociální služby. Seznámí ho s cíli, principy a podmínkami péče. Před zahájením poskytování služeb je zapotřebí vyplnit Žádost o poskytnutí terénní odlehčovací služby.

Pokud se potřeby a přání zájemce shodují s podmínkami a možnostmi služby, je domluveno jednání v domácím prostředí, v předem dohodnutém čase. Jednání je přítomen zájemce, pečující osoba (nejčastěji je z rodiny), sociální pracovníce případně i přímo pracovníce terénních odlehčovacích služeb (pečovatelka). Na místě je domluven konkrétní průběh služby, dle individuálních potřeb a cílů klienta, četnost a rozsah služby, je dojednána a uzavřena písemná smlouva o poskytování terénních odlehčovacích služeb. Smlouva se uzavírá písemně a uzavírá se v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služby, rozumí jim a s uzavřením za dojednaných podmínek souhlasí. Uživatel s pečovatelkou – klíčovým pracovníkem dohodne průběh spolupráce (individuální plán – dojednávání cíle, očekávání, potřeb uživatele). Služba postupuje dle IP, to znamená, že pečovatelka přijede k uživateli ve sjednanou dobu a provede sjednané úkony.

Individuální plán (dále jen „IP“)

Individuální plán je vytvořen po podpisu smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Jedná se o písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem bude péče a podpora zajištěna. IP uživatele slouží ke konkretizaci individuální zakázky uživatele a podrobněji popisuje vlastní zdroje podpory uživatele a podporu ze strany odlehčovací služby. Vytváří se na základě očekávání, schopností, dovedností a zdravotního stavu uživatele a možností poskytovatele. Je domluven konkrétní průběh služby, dle individuálních potřeb a cílů uživatele, četnost a sjednaný rozsah služby.

Dle potřeb uživatele se může IP průběžně měnit a přehodnocovat. Nejméně jednou za 6 měsíců přehodnotí klíčový pracovník s uživatelem aktuálnost IP a tuto změnu zaznamená.

ZÁSADY

1. Zachování důstojnosti uživatele.
2. Diskrétnost.
3. Neutrannost a rovný přístup.
4. Respekt k navyklému způsobu života uživatelů a k jejich právu na soukromí

Postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Stížnost v případě nespokojenosti může podat uživatel služby nebo jiná osoba (rodinný příslušník, osoba jemu blízká). Všechny podané stížnosti jsou evidovány a řešeny individuálně. Jejich podání nemá vliv na kvalitu poskytování sociální služby. Stížnost je vyřízena do 28 kalendářních dnů od přijetí.

Stížnosti spojené s odlehčovací službou poskytovanou Diakonií AC Domácím hospicem Křídla lze podávat:

- **Ústně – osobně nebo telefonicky** – v kanceláři sociální pracovnice po – pá od 8 do 16 hod, na telefonu 777 602 052 a 608 083 555
- **písemně/poštou:** na adrese Kosova Hora 117, 262 91 Kosova Hora
- **elektronicky:** na adrese kontakt@hospickridla.cz nebo k rukám vedoucí střediska Bc. Pavlína Oubrechtové na pavlina.oubrechtova@hospickridla.cz

Pokud nebude uživatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se dále obrátit na tyto orgány:

- a) Krajský úřad Středočeského kraje
Odbor sociálních věcí
Zborovská 11
150 21 Praha 5
- b) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2
- c) Veřejný ochránce práv
Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
- d) Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5

CENÍK TERÉNNÍCH ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB

Úhrada za terénní odlehčovací služby je stanovena dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

ÚKON	CENA
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	165 Kč/hodina
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	165 Kč/hodina
mytí	
péče o dutinu ústní	
základní péče o vlasy a nehty	
pomoc při použití WC	
Pomoc při zajištění stravy	165 Kč/hodina
ohřívání pokrmů	
pomoc při jídle	
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	165 Kč/hodina
volnočasové aktivity	
pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou	
Sociálně terapeutické činnosti	165 Kč/hodina
činnosti vedoucí k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností	
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	165 Kč/hodina



**Středisko Diakonie AC
Domácí hospic Křídla
Kosova Hora 117
262 91 Kosova Hora
IČO: 26521385**

pomoc při vyřizování příspěvku na péči, pomoc se žádostí o vdovský/vdovecký důchod.	
pomoc při vyřizování běžných záležitostí (pomoc při obstarávání nákupů)	
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	165 Kč/hodina
podpora v pohybu, předčítání, trénink paměti, hovory na téma	
podpora při péči o domácnost	

Ceny jsou uvedeny v sazbě za jednu hodinu péče.

V případě čerpání **více než 80 hodin měsíčně**, je cena **145 Kč/h.**, podle skutečně spotřebovaného času.

Pokud poskytování uvedených úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Platnost od 1.7.2026.