



VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY ADAPTA JIHLAVA

Kontakt - poskytovatel sociální služby

Oblastní charita Jihlava – středisko Odlehčovací služba Adapta Jihlava
Místo poskytování: Mahenova 16, Jihlava, 58601
Telefon: 733 755 995
e-mail: adapta@jihlava.charita.cz

Kontaktní pracovníci odlehčovací služby:

Vedoucí odlehčovací služby: Bc. Jana Nagyová
Telefon: 733 755 995,
e-mail: jana.nagyova@jihlava.charita.cz

Sociální pracovnice: Tereza Mazačová
Telefon: 733 755 995
e-mail: terezamazacova@jihlava.charita.cz

Definice

Odlehčovací služba je poskytována dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 44. Je poskytována osobám s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením s přidruženým tělesným či smyslovým postižením nebo osoby s PAS, které jsou schopny pobývat v kolektivu, osoby s mentálním postižením. Služba je hrazena uživatelem podle platné Nabídky služeb a úhrady za služby.

Objednávání služby

Ambulantní odlehčovací služba funguje celoročně každý všední den

Provozní doba ambulantní odlehčovací služby:

Po - Čt: 7:00 - 16:00
Pá: 7:00 - 14:00

Pobytová odlehčovací služba funguje celoročně, jeden víkend v měsíci. Přesné termíny budou vypsány předem a zveřejněny na webových stránkách (<http://jihlava.charita.cz/adapta/>). V případě neočekávaných personálních, provozních nebo technických událostí bude tento termín zrušen a nahrazen jiným.

Provozní doba pobytové odlehčovací služby:

Od pátku 15:00 – do neděle 16.00

Konzultační hodiny vedoucí služby a sociální pracovnice pro ambulantní a pobytovou odlehčovací službu:

Po: 8.00-12.00; 14.00-16.00
St: 8.00-12.00; 14.00-16.00



Jakým způsobem službu objednávat

- osobně prostřednictvím zaměstnanců odlehčovací služby Adapta, vedoucí služby, sociální pracovnice
- telefonicky na tel: 733 755 995
- e-mailem: jana.nagyova@jihlava.charita.cz
- na adrese: Mahenova 16, 586 01 Jihlava

Kdy službu objednávat

U ambulantní formy:

- zákonný zástupce, opatrovník uživatele, uživatel by měl objednat službu s dostatečným předstihem, minimálně 24 hodin před jejím využitím telefonicky, nebo osobně u sociální pracovnice, nebo vedoucí služby.

U pobytové formy:

- termíny pobytové odlehčovací služby budou vypsány na šest měsíců dopředu na <http://jihlava.charita.cz/adapta/>, zájemci si budou moci termín objednat i s několikaměsíčním předstihem a vybrat si termín, který jim vyhovuje.
- pobytovou odlehčovací službu mohou využívat stávající uživatelé ambulantní odlehčovací služby, tak i uživatelé, kteří mají zájem pouze o pobytovou odlehčovací službu
- dva týdny před termínem nástupu bude zájemce kontaktován vedoucí/sociální pracovnicí a domluví se na osobní schůzce. Během jednání se domluví na osobních cílech, stanoví si individuální rozsah péče a průběh služby.
- při obsazené kapacitě budou zájemci o pobytovou formu zapsáni do evidence zájemců a oslovení při nejbližším možném volném termínu, pokud tedy dle své potřeby budou mít o náhradní termín zájem
- při odhlášení již objednaného termínu bude tento termín nabídnut zájemci, který je další v pořadí - Evidence zájemců

Hlášení změn v nasmlouvané péči

Povinností je včas oznámit jakoukoliv změnu v objednání odlehčovací služby.

Uživatelé zapsaní do evidence zájemců oznámí ztrátu zájmu a případné jakékoliv další změny.

Odhlášení objednaného termínu:

- Telefonicky na tel: 733 755 995 nebo formou sms
- e-mailem na adrese: jana.nagyova@jihlava.charita.cz
- osobně v zařízení Adapta u vedoucí odlehčovací služby nebo sociální pracovnice

U ambulantní formy odhlásit nejpozději den předem (do 16.00).

U pobytové formy odhlásit nejpozději týden předem.

Možnost odhlášení týž den ráno (od 7.00) v případě neočekávaných situací – onemocnění uživatele.

V případě odhlášení z pobytové formy služby, si osoba určená uživatelem může objednanou stravu vyzvednout v OS Adapta.



Pokud změny v objednání nejsou nahlášeny nebo uživatel bez omluvy nebo odhlášení nenastoupí na pobytovou odlehčovací službu, je účtována strava a ubytování (2x oběd, 2x snídaně, 5x svačina, 2x večeře + ubytování dle platného ceníku OS Adapta

Seznam potřebných věcí pro ambulantní a pobytovou formu služby

Ambulantní forma:

Přezutí. V případě potřeby svačinu (oběd), pití, náhradní oblečení, ubrousky, hygienické potřeby (včetně inkontinentních pomůcek)

Pobytová forma:

Přezůvky, dostatek náhradního oblečení a obuvi na tři dny na den i noc s ohledem na roční období, pohodlné domácí oblečení (trička, svetry nebo mikiny, tepláky, kalhoty, spodní prádlo, ponožky, pyžama), ubrousky, kapesníky, hygienické potřeby (kartáček na zuby a zubní pasta, sprchový gel, šampon na vlasy, krém nebo tělové mléko, ručníky, osušku, žínky, dostatek inkontinentních pomůcek, léky na dobu pobytu v originálních krabičkách s dávkováním na základě indikace od lékaře označené jménem, kompenzační a zdravotní pomůcky (brýle, naslouchadla, ortopedické pomůcky atd.) kartičku zdravotní pojišťovny, kartičku ZTP/P (v případě kontaktu se společenským prostředím – vstupy na sport. akce, muzea atd.), drobné osobní předměty (např. oblíbený předmět, polštářek).

Pracovník léčivý přípravek nepodává, nevkládá jej uživateli do úst ani neprovádí jinou formu podání. Podpora spočívá pouze v připomenutí času užití, pokud je uživatel schopen léčivý přípravek užít samostatně.

Rozsah poskytování odlehčovací služby

Při sepsání smlouvy je dohodnut rozsah poskytované služby. Konkrétní rozsah a průběh služby je upřesněn v Individuálním plánu uživatele.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Pomoc a podpora při podání jídla a pití - úkon zahrnuje podávání jídla a pití, včetně pomoci s použitím lžice, hrnku, sklenice nebo brčka.
- pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy - úkon zahrnuje přinesení a příprava přípravku, pomoc s otevřením obalu, podáním a zapitím, slovní připomenutí a pomoc při zaujetí vhodné polohy.
- pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky - úkon zahrnuje výběr a podání oblečení dle přání uživatele, pomoc při oblékání, svlékání, zapínání a rozepínání oděvu, pomoc při obouvání a zouvání.
- pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny - úkon zahrnuje pomoc s nasazením a sejmutím ortézy, použitím, nasazením kompresních punčoch, pomoc při běžné údržbě a bezpečném uložení pomůcky.
- pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti - úkon zahrnuje zejména pomoc s používáním invalidního vozíku, chodítka, berlí, brýlí, naslouchadla, pomůcek pro stravování a sebeobsluhu.



- orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištěných neinvazivním způsobem
sledování celkového stavu a změn projevu uživatele, pomoc při měření teploty, krevního tlaku a sdělení naměřených hodnot.
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy
úkon zahrnuje pomoc při vstávání, usedání, uléhání a přesunu mezi lůžkem a vozíkem, přesunu na toaletu, při změně polohy.
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
úkon zahrnuje slovní vedení, upozornění na překážky, pomoc při orientaci v místnosti a prostorách služby, na zahradě a v okolí služby, pomoc při orientaci v novém nebo neznámém prostředí a pomoc při použití kompenzační pomůcky při pohybu.

2. Pomoc při osobní hygieně

- pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže
úkon zahrnuje pomoc při mytí rukou, obličeje a jednotlivých částí těla, sprchování, osušení, použití hygienických prostředků, promazání suché pokožky, pomoc při hygieně po použití toalety.
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
úkon zahrnuje mytí vlasů, vysušení vlasů fénem, česání vlasů. Základní péči o nehty na rukou a nohou.
- pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru
úkon zahrnuje základní ošetření drobné oděrky, škrábnutí, očištění v rozsahu běžné první pomoci.
- pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou
úkon zahrnuje pomoc při přesunu na toaletu, přenosného WC, svlékání a oblékání, při hygieně po vyprázdnění, výměně inkontinenční pomůcky a zajištění soukromí, důstojnosti a bezpečí.
- pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře
úkon zahrnuje přípravu pomůcek, otevření výpusti, vypuštění obsahu sáčku, základní vnější hygienické očištění výpusti, bezpečné uzavření výpusti.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- Zajištění stravy odpovídající zásadám racionální výživy, věku a dietního stravování.
Pro **pobytovou formu** služby v rozsahu pěti jídel denně, včetně pitného režimu (snídaně, dopolední svačina, oběd, odpolední svačina, večeře).
Obědy poskytuje Veřejné stravování Pecha – zchlazovací strava.
Uživatel má možnost si vybrat ze čtyř druhů jídel. Jídelní lístek dostává týden předem, nebo ho má možnost shlédnout na <http://www.stravovanipecha.cz/>
U víkendové pobytové odlehčovací služby začíná stravování v pátek odpolední svačinou a končí v neděli svačinou.

4. Pomoc při přípravě jídla a pití - úkon

při ambulantní formě služby úkon zahrnuje:

- Příprava svačiny: rozkrájení chleba, pečiva, ovoce, zeleniny, nalití nápoje, servírování svačiny na talíř (např. sýry, jogurt, ovoce)
- Příprava nápojů: příprava teplých a studených nápojů



- Ohřev oběda: ohřev připraveného jídla v mikrovlnné troubě nebo na sporáku, přendání ohřátého jídla na talíř, naservírování
- Krájení potravin: krájení masa, chleba, zeleniny, ovoce,
Uvaření jednoduchých jídel: například uvaření instantní polévky, pečení sladkých pokrmů (např. bábovka, palačinky) nebo jednoduchých pokrmů, které nevyžadují dlouhou přípravu

při pobytové formě služby zahrnuje:

- Příprava snídaně: příprava teplé snídaně (např. vaření vajec, příprava ovesné kaše, smažení palačinek), příprava studené snídaně (pečivo, máslo, sýry, salámy, ovoce, jogurty)
- Příprava nápojů ke snídani (káva, čaj, džus)
- Příprava oběda: ohřev oběda, přendání jídla na talíř, krájení, mixování
- Příprava svačiny: rozkrájení chleba, pečiva, ovoce, zeleniny, nalití nápoje, servírování svačiny na talíř (např. sýry, jogurt, ovoce)
- Příprava večeře: příprava teplé večeře (např. ohřátí párků, smažená vejčička, tousty), příprava studené večeře - např. příprava pomazánek,
- Příprava nápojů studených i teplých
- Servírování jídel: servírování jednotlivých pokrmů na talíř, kontrola teploty jídla a nápojů, aby byly vhodné pro konzumaci

4. Poskytnutí ubytování

- Ubytování – **v rámci pobytové formy** je ubytování poskytováno jeden víkend v měsíci, přímo v sídle zařízení Adapta Od pátku 15.00 hodin do neděle do 16.00 hodin. Podrobněji viz. Smlouva o poskytování odlehčovací služby čl.IV

Pravidla pro pobyt v pobytové odlehčovací službě

- Uživatel / popř.zákonný zástupce, opatrovník / je seznámen s Vnitřními pravidly, je povinen je respektovat a dodržovat
- Uživatel // popř.zákonný zástupce, opatrovník/ si s sebou vezme léky na dobu pobytu v originální krabičce s dávkováním na základě indikace od lékaře. Krabičky budou označené jménem uživatele. V případě, že si uživatel léky bere sám, pracovník poskytuje pouze připomenutí prostřednictvím pracovníků Adapty, pokud není schopen, uživatel nebo jeho zákonný zástupce zajistí prostřednictvím odpovídající zdravotní služby potřebný zdravotní úkon, který není součástí registrované sociální služby.
- Uživatel /popř.zákonný zástupce, opatrovník/před nástupem na pobyt vyplní Dotazník pro poskytnutí pobytové formy služby / pokud se poskytnuté informace v dotazníku nemění, je platný i pro další odlehčovací pobyt/, dále je mu předán formulář „Vyjádření registrujícího praktického lékaře ke zdravotnímu stavu zájemce o pobyt. formu služby. Oba tyto formuláře předá min. týden před nástupem na pobyt.
- Uživatel /popř.zákonný zástupce, opatrovník/ obdrží doporučený seznam osobních věcí. Adapta zajišťuje pouze toaletní papír, mýdlo na ruce, ložní prádlo.
- Uživatelé mají možnost si své osobní věci uložit do uzamykatelných skříněk, klíč můžou mít u sebe nebo si ho uložit do uzamykatelné skřínky v kanceláři pracovníků Adapty. Uživatel má možnost uložit své cenné věci a doklady u klíčového pracovníka, nebo pracovníka, který má službu v případě pobytové formy služby. Pracovník zajistí jejich řádné označení a uložení v trezoru.
- V případě náhlého onemocnění uživatele během pobytové odlehčovací služby je o tomto rodina bezodkladně informována. V případě akutních stavů nebo úrazů vyžadujících okamžitý zdravotnický zásah zajistí pracovníci rychlou pomoc prostřednictvím zdravotní záchranné služby. Rodina si uživatele v případě



vzniklého onemocnění, podezření na onemocnění, bezodkladně převezme do domácího ošetřování. V takovém případě je účtována pouze skutečná doba strávená v pobytové odlehčovací službě.

- Uživatel nenastupuje na pobytovou odlehčovací službu s počátečními ani končícími příznaky onemocnění
- Na dobu pobytu je s uživatelem ve spolupráci s rodinou vypracován Individuální plán, na jehož realizaci se uživatel podílí
- Kouření je možné pouze ve vyhrazených prostorech, užívání jakýchkoliv návykových látek je zakázáno
- Dále je zakázáno přechovávat nebezpečné předměty, věci zdravotně závadné či zdraví škodlivé
- Uživatel je povinen řádně užívat prostory vyhrazené k ubytování, neprovádět žádné změny.
- Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení ze školy, školského zařízení,
- k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět - procházky, kulturní, společenské a sportovní akce - pracovník doprovází uživatele tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné.

6. Sociálně terapeutické činnosti

Vedou k rozvoji nebo udržení osobních nebo sociálních schopností a dovedností, podporující sociální začleňování osob.

- trénink paměti
- práce s PC
- návštěvy institucí, zařízení – muzeum, knihovna, spolupráce se zařízeními s obdobnou cílovou skupinou
- sebeobslužné činnosti - nácvik vaření, úklidu, finanční gramotnosti atd.
- dohled nad užitím léků

7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů - úkon zahrnuje pomoc při sepisování žádosti, podnětů, odvolání, jednání na úřadech, u lékaře, pomoc při uplatňování práva stěžovat si apod.
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí - úkon zahrnuje doprovod či asistenci při objednání nebo vyzvednutí receptu či poukazu na zdravotní pomůcky u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, zaplacení inkasa, složenek na poště, atd.

8. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
Uživatelům je pomáháno v rozšíření schopností, dovedností a zájmů, které vedou k vyššímu osamostatnění a spokojenosti uživatele.

Individuální činnosti:

- výtvarné
- rukodělné
- hudební
- smyslové
- rozumové



- pohybové a taneční

Tyto činnosti jsou realizovány v rámci individuálního plánování s ohledem na schopnosti a dovednosti uživatele.

9. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Skupinové aktivity pro uživatele

Uživatelé, kteří mají zájem, mohou využít skupinové aktivity, které nabízí Odlehčovací služba Adapta Jihlava. V rámci **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** jsou organizovány různé akce, a to jak v zařízení, tak i mimo něj.

Nabízené činnosti zahrnují:

- Výlety
- Kulturní a společenské akce
- Skupinové aktivity podporují zapojení uživatelů do širšího společenského života.

Skupinová aktivita je organizována tak, že na 5 pracovníků připadá maximálně 15 uživatelů, což zajišťuje dostatečnou pozornost a péči pro každého účastníka.

Úhrady za tyto skupinové aktivity se řídí platným ceníkem, který je uveden v dokumentu *Nabídka služeb a úhrady za službu Odlehčovací služba Jihlava*.

Fakultativní činnosti:

Služební vozidlo – doprava uživatele

V případě potřeby nebo přepravy většího počtu uživatelů Odlehčovací služby Adapta jsou využívána i jiná vozidla, jejímž vlastníkem je Oblastní charita Jihlava.

Dovoz uživatele autem ze školského zařízení do Odlehčovací služby Adapta
dovoz autem po i mimo Jihlavu – výlety, akce Adapty

Poskytnutí základního sociálního poradenství

- Poskytnutí potřebných informací přispívající k řešení nepříznivé situace – tato služba je poskytována zdarma
-

Individuální plánování odlehčovací služby

S uživatelem odlehčovací služby pracujeme v souladu s jeho individuálními potřebami a osobními cíli. Každý uživatel má v rámci služby svůj Individuální plán, do jehož tvorby, realizace v případě potřeby zapojujeme i rodinu, další odborníky a zaměstnance odlehčovací služby. Vytvoření individuálního plánu pro uživatele napomáhá k realizaci systematické práce během doby strávené v zařízení. K naplnění potřeb, spokojenosti, přání a cílů uživatele prostřednictvím odlehčovací služby.

Umožňuje zmapovat oblasti, které je u uživatele potřeba podporovat nebo naopak zaměřit se na nácvik dovedností a schopností nových a také monitorovat případné změny v rozvoji.

Individuální plán respektuje individuální možnosti a předpoklady uživatele.



Individuální plán je pravidelně hodnocen a aktualizován.

U pobytové odlehčovací služby je vypracován s uživatelem ve spolupráci s rodinou krátkodobý individuální plán na dobu pobytu.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby

Co je stížnost?

Stížnost je formou vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou, která má za cíl dosáhnout změny nebo zlepšení. Stížnost můžete podat do jednoho roku od události, na kterou se vztahuje. Stížnosti vnímáme jako cenné podněty, které nám pomáhají službu zlepšovat a zvyšovat její kvalitu. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění ani újmě pro stěžovatele nebo osobu, kterou zastupujete.

Co je připomínka nebo podnět?

- Když Vám něco chybí nebo máte nápad na zlepšení.
- Můžete říct, co by se dalo udělat lépe.

Kdo může stížnost podat?

- Vy (člověk, který službu využívá)
- Bývalý uživatel služby
- Zaměstnanec služby.
- Někdo jiný, kdo jedná ve Vašem zájmu – zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, zmocněnec

Komu a jak stížnost podat?

Můžete si vybrat:

- **Ústně** – a to každému zaměstnanci služby, nebo vedoucí OS Adapta Janě Nagyové
- **Telefonicky** - tel. 733 755 995 – OS Adapta
- **Písemně** – dopis na adresu OS Adapta – Mahenova 16, 586 01 Jihlava, nebo e-mail: jana.nagyova@jihlava.charita.cz
- **Anonymně** – bez jména, do schránky. Schránka na budově – Mahenova 16, Jihlava
- Schránka před vstupem do odlehčovací služby Adapta – vpravo od vstupních dveří, dostupná i imobilním uživatelům.

Co se děje po podání stížnosti?

- Každá stížnost je **zapsána do knihy stížností**.



- Vedoucí stížnost **prošetří**.
- Odpověď Vám dáme **písemně**.
- Do **30 dní** dáme vědět, co se zjistilo. Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.
- Když je stížnost anonymní, tzn. pokud nechcete stížnost podepisovat. Odpověď bude **vyvěšena na nástěnce** (po dobu 14 dní) před vstupem do OS Adapty, Mahenova 16, 586 01 Jihlava

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým uživatelem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste, nebo býval uživatelem služby, nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozměnění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky na podněty a stížnosti.

Kam se mohu obrátit, kdy budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?

Kam se můžete obrátit dál?

- **Ředitelství Oblastní charity Jihlava**
- **Diecézní charita Brno**
Ředitel DCHB Ing. Pavel Kolmačka, třída Kpt.Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- **Zřizovatel Biskupství brněnské**
Otec biskup Mons. Pavel Konzbul, Petrov 269/8, 602 00 Brno
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
posta@mpsv.cz

**Adresátem žádosti pro vyřízení stížnosti je Ministerstvo práce a sociálních věcí
Adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2**

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Potřebujete pomoc?



Můžete říct svému **klíčovému pracovníkovi**. Pomůže vám:

- s podáním stížnosti,
- s vysvětlením odpovědi,
- nebo přivolá někoho blízkého.

Důležité:

- Vaši stížnost **neovlivní péči, kterou dostáváte.**
- Nikdo Vás za stížnost **nebude trestat.**
- Vaše stížnost **pomáhá zlepšit služby pro Vás i ostatní.**

Práva a povinnosti uživatele

Práva uživatele

- Žádat změnu v rozsahu poskytované služby.
- Zvolit si svého klíčového pracovníka v závislosti na provozních možnostech služby.
- Právo na ochranu osobních údajů.
- Nahlížet do své osobní dokumentace.
- Vznášet podněty a připomínky týkající se chodu služby.
- Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby.
- Požádat o změnu pracovníka, který mu z osobních důvodů nevyhovuje - změna bude umožněna po vzájemné dohodě s poskytovatelem s ohledem na provozní možnosti služby.
- Ukončit smlouvu bez udání důvodu.

Povinnosti uživatele

- Dodržovat podmínky poskytování sociální služby dané smlouvou.
- Aktivně se spolupodílet a spolupracovat na úspěšném průběhu poskytování sociální služby.
- Informovat pracovníky Odlehčovací služby Adapta o podstatných změnách týkajících se poskytování služby (osobní údaje, změny v určení právní způsobilosti aj.)
- Poskytnout pracovníkovi potřebné informace o svých potřebách.
- Informovat o specifických situacích, které se u něho vyskytují (např. alergické, epileptické záchvaty), a seznámit pracovníka s postupem při poskytování pomoci v těchto situacích.
- Oznámit poskytovateli infekční či parazitární onemocnění, při kterém je zdrojem onemocnění uživatel nebo jeho rodinný příslušník, se kterým žije v domácnosti.
- Dodržovat zákaz kouření v budově zařízení.
- Chovat se k pracovníkovi důstojně.
- Platit za služby odlehčovací služby v řádném termínu.



Práva a povinnosti poskytovatele

Práva poskytovatele

- V případě infekčního či parazitárního onemocnění uživatele přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou.
- Vypovědět smlouvu z výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě.

Povinnosti poskytovatele

- Zajistit provedení sjednaných činností kvalifikovaným pracovníkem.
 - Se zapůjčenými klíči uživatele zacházet tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.
 - Respektovat osobnost, soukromí, intimitu a zvyklosti uživatele.
 - Zacházet s osobními údaji uživatele v souladu s **nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR)** a zákonem **č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů**, ve znění pozdějších předpisů.
 - Vést potřebnou dokumentaci vztahující se ke službě.
 - Umožnit uživateli nahlížet do jeho osobní dokumentace.
 - Předložit uživateli vyúčtování služby za kalendářní měsíc nejpozději do desátého dne následujícího měsíce.
 - Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat závazek mlčenlivosti, který trvá i po skončení pracovního poměru.
-

Odborné praxe studentů

Odlehčovací služba umožňuje odborné praxe studentů sociálních oborů středních, vyšších odborných a vysokých škol. Studenti zde získávají poznatky pro budoucí uplatnění v oblasti poskytování sociálních služeb. Studenti vykonávají praxi pod dohledem mentora při péči v ambulantní formě služby. Uživatel má právo rozhodnout, zda bude student bude aktivní při činnostech, nebo bude pouze pozorovatelem. Uživatel má právo odmítnout přítomnost studenta při poskytování služby. Studenti jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Odlehčovací služba umožňuje vykonávání odborné praxe studentům sociálních oborů středních, vyšších odborných a vysokých škol.

Studenti zde získávají praktické zkušenosti a poznatky, které jim pomáhají v budoucím uplatnění v oblasti sociálních služeb. Praxe probíhá v ambulantní formě služby a vždy pod dohledem mentora – zkušeného pracovníka služby.

Uživatel má právo:

- rozhodnout, zda se student bude aktivně zapojovat do činností, nebo pouze pozorovatelem,
- odmítnout přítomnost studenta při poskytování služby, bez nutnosti udání důvodu.

Všichni studenti jsou vázáni mlčenlivostí a povinni zachovávat důvěrnost všech získaných informací o uživatelích služby.

Ochrana osobních údajů



Pro účely poskytování odlehčovací služby jsou zjišťovány následující údaje:

- jméno a příjmení zákonného zástupce a uživatele, e - mailová adresa zákonného zástupce a další kontaktní osoby, adresa trvalého bydliště
- datum narození uživatele, trvalé bydliště, popř. kontaktní adresa
- vztah zákonného zástupce k uživateli
- telefonní spojení na zákonného zástupce a na další blízkou osobu
- informace o přiznání mimořádných výhod (TP, ZTP, ZTP/P)
- informace o zdravotním stavu uživatele (omezení a specifika plynoucí ze zdravotního postižení uživatele)
- u zletilých uživatelů informace o způsobilosti k právním úkonům
- způsob komunikace, motorika, soběstačnost a sebeobsluha, úroveň sociálních vztahů a dovedností, oblíbené, neoblíbené činnosti, zájmy, zvyklosti, přání
- osobní cíl uživatele, požadavek na rozsah využívání odlehčovací služby

Nouzové a havarijní situace

Náhlé zhoršení zdravotního stavu / úraz

v případě, že dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu uživatele (např. nevolnost, bolesti, dušnost, slabost, omdlení, bezvědomí, úraz nebo jiné akutní zdravotní potíže), pracovník poskytne první pomoc v rozsahu své odborné způsobilosti a podle nastaveného pracovního postupu; v případě potřeby neprodleně přivolá zdravotnickou záchrannou službu.

Se souhlasem uživatele (v případě bezvědomí i bez jeho výslovného souhlasu) je následně informována kontaktní osoba uvedená v dokumentaci. Pracovník má vždy k dispozici funkční mobilní telefon.

Po poskytnutí první pomoci a vyřešení situace provede personál zápis do Knihy úrazů.

Pád na toaletě a ve sprchovém koutě

Při přijetí do služby je uživatel informován o nutnosti dbát na co nejbezpečnější přesuny po zařízení (chůze, jízda na invalidním vozíku). Dále je uživatel seznámen s možností použití a umístěním nouzového tlačítka v prostoru toalety a sprchového koutu a s postupem při nouzovém volání (stisk tlačítka, hlasité zavolání o pomoc).

Pokud si uživatel nepřeje dohled při hygieně na toaletě nebo ve sprchovém koutě a dojde k jeho pádu, pracovník po uplynutí očekávané doby, kdy uživatel nevychází z toalety/sprchového koutu, zaklepe na dveře a zeptá se, zda je vše v pořádku. Pokud uživatel neodpovídá, proškolený personál nouzově dveře otevře.

V případě vážného zranění uživatele personál okamžitě přivolá rychlou záchrannou službu. Při drobném poranění je uživatel ošetřen na místě zdravotnickým materiálem a se souhlasem uživatele je o události informována jeho kontaktní osoba.

Po poskytnutí první pomoci a vyřešení situace je úraz zaznamenán do Knihy úrazů uživatelů.

Celá situace je následně projednána na svolané provozní poradě týmu, kde je zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu. Výsledky a závěry jsou zaznamenány do Zápisu z porady.

Pád uvnitř Odlehčovací služby nebo při procházce

Uživatel je při přijetí na službu informován, aby dbal o co nejbezpečnější přesuny (chůze, jízda na mechanickém nebo elektrickém invalidním vozíku) jak uvnitř OS Adapty, tak po venkovním prostředí. Pokud dojde k jeho pádu nebo převrácení s invalidním vozíkem, pak personál poskytne první pomoc. Pokud je podezření na vážnější úraz (zlomeninu, otřes mozku apod.), personál přivolá rychlou záchrannou službu. V každém případě je po první pomoci a řešení situace proveden zápis o úrazu uživatele do Knihy úrazů. Situace je pak projednána na svolané provozní



poradě týmu, zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu a následně zaznamenána do Zázpisu z porady.

Epileptický záchvat

Pracovníci Odlehčovací služby jsou obeznámeni s uživateli, kteří trpí záchvatovým onemocněním, zejména epilepsií. Informace o jednotlivých uživateli jsou uvedeny v jejich **Krizových plánech**, které má personál k dispozici a pravidelně do nich nahlíží.

Sebepoškozování

Služba je poskytována na základě individuálního plánování, které zohledňuje potřeby a možnosti uživatele. Pracovníci se snaží vytvářet prostředí a nabídku činností, ve kterých se uživatel cítí dobře a bezpečně. Klíčový pracovník sleduje, při jakých aktivitách, v jakém prostředí a s jakými osobami je uživatel spokojený. Nabízené činnosti jsou uzpůsobeny individuálně.

Pokud se u uživatele objeví sebepoškozující chování, pracovník situaci sleduje, zaznamenává okolnosti a informuje klíčového pracovníka. Ten komunikuje s rodinou nebo opatrovníkem a sbírá další informace potřebné k porozumění situaci. Téma je otevřeno na týmové poradě, kde se hledá jednotný přístup a další kroky. V případě, že sebepoškozování má opakovaný nebo rituální charakter, tým hledá alternativní formy uvolnění napětí, které jsou pro uživatele bezpečnější. Veškeré změny se promítají do individuálního plánu uživatele a Krizového plánu.

Vdechnutý předmět nebo strava

Uživatelé mají v individuálních plánech (a jejich přílohách) popsány své specifické potřeby při podávání stravy. Pracovníci jsou seznámeni s těmito informacemi a při poskytování podpory při stravování dodržují doporučený postup.

V případě vdechnutí stravy nebo cizího předmětu pracovník ihned poskytuje první pomoc. Pokud se dýchací cesty nedaří uvolnit, je okamžitě volána Zdravotnická záchranná služba a kontaktován zákonný zástupce. Klíčový pracovník přehodnocuje individuální plán uživatele s ohledem na nově vzniklou situaci.

Slovní nebo fyzické napadení pracovníka nebo uživatele uživatelem

V případě, že dojde k opakovanému urážení nebo napadení uživatele jiným uživatelem, je poškozený nebo svědek události povinen informovat nejbližšího přítomného pracovníka. Pracovník situaci řeší tak, aby byla zajištěna bezpečnost všech přítomných. Pracovník postupuje od nejmírnějších opatření – klidnou komunikací, snahou o uklidnění a zjištění příčiny chování. Pokud se s uživatelem nelze domluvit, pracovník zajistí bezpečnost ostatních, odstraní nebezpečné předměty a informuje uživatele o případných opatřeních. Při opakovaném agresivním chování uživatel porušuje svou povinnost chovat se s respektem k ostatním a může mu být vypovězena Smlouva o poskytování služby. Došlo-li při napadení k úrazu, postupuje se dle pracovního postupu „Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz“.

Přerušování dodávky elektřiny nebo vody

V případě plánovaného přerušování dodávky elektřiny nebo vody jsou pracovníci povinni informovat uživatele a v případě potřeby také jejich rodinu. Se souhlasem uživatele může být služba v daný den omezena nebo neposkytnuta. Pokud dojde k náhlému výpadku z důvodu poruchy a není možné zajistit nápravu v krátkém čase, je situace uživateli srozumitelně a klidně vysvětlena. Dále se s uživateli (nebo s jejich souhlasem s rodinou) domlouvá další postup – například předčasné ukončení programu, přechodné přerušování péče nebo jiné řešení.

Požár, havárie vody nebo elektřiny



Uživatel je při nástupu do služby seznámen se zásadami bezpečného chování a upozorněn, aby nezasahoval do zařízení a systémů, které by mohly ohrozit provoz nebo bezpečnost. Při požáru, havárii nebo jiné mimořádné události nesmí uživatel zasahovat sám. Je povinen situaci co nejdříve nahlásit přítomnému pracovníkovi.

Zaměstnanci mají povinnost jednat podle platných krizových a požárních směrnic, přivolat pomoc a zajistit ochranu života a zdraví uživatelů. Uživatelé jsou povinni řídit se pokyny pracovníků, zejména při přesunu do bezpečných prostor. V takových situacích je důležité zachovat klid a nevyvolávat paniku.

V Jihlavě dne: 1.10.2026

Vydala: Bc. Jana Nagyová