

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ POBYTOVÉ SLUŽBY

Kontakty:

vedoucí oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby:

Mgr. Darina Kolková

Adresa: DPS Hladnovská 757/119a, O.Muglinov

Tel.: 596 245 502, 602 369 430

E-mail: dkolkova@ssso.cz

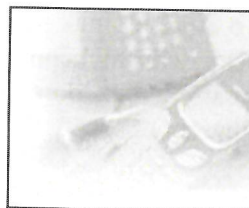
sociální pracovníce:

Mgr. Eliška Badurová

Adresa - DPS Hladnovská 757/119a, O.Muglinov

Tel.: 596 613 711, 725 567 937

E-mail: ops@ssso.cz



Popis poskytované služby

Příspěvková organizace Sociální služby Slezská Ostrava nabízí seniorům a osobám se zdravotním postižením odlehčovací pobytovou službu dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba je zajišťována na oddělení odlehčovací pobytové služby v DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava Muglinov, v rozsahu základních činností dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Poskytovanou službou se snažíme uživatelům pomoci řešit jejich nepříznivou sociální situaci, způsobenou buď dlouhodobými závažnými zdravotními obtížemi nebo neočekávaným zhoršením zdravotního stavu, nabídnout jim na přechodnou dobu kvalitní a důstojné prostředí a pomoc, za účelem odlehčení pečujícím osobám.

Služba je určena seniorům a osobám se zdravotním postižením v rámci Moravskoslezského kraje.

Poskytování služby je zajišťováno zaměstnanci oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu. Uživatelům nabízíme ubytování, pravidelnou stravu a pitný režim, zajištění potřebných úkonů poskytovaných odlehčovací pobytovou službou, zájmovou a aktivizační činnost, nácvik motoriky, drobnou pomoc při rehabilitaci a další činnosti.

Provoz odlehčovací pobytové služby je zabezpečován dle písemně stanovených pravidel a v souladu s hygienickými předpisy (materiální vybavení a provozní podmínky jsou přizpůsobené předepsaným normám, je stanoven postup zaměstnanců při přípravě a výdeji jídla, provozní řád, sanitární řád a metodické postupy pro provádění úkonů odlehčovací pobytové služby). Uživatelé i pečující osoby mají právo se na požádání s těmito písemnými dokumenty seznámit a nahlížet do nich.

Poslání

Posláním odlehčovací pobytové služby je podpora pečujících osob tím, že na předem stanovenou dobu, poskytne profesionální a důstojnou pomoc a péči jejich blízkým seniorům a osobám se zdravotním postižením, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci z důvodu překážek, které snižují jejich soběstačnost a nemohou tak již zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí. Poskytovaná péče je uživatelům nabízena na přechodnou dobu v situacích, kdy nemůže být péče zabezpečena ze strany pečující osoby (dovolená, lázeňský pobyt, hospitalizace v nemocnici, výkon pracovní činnosti atd.). Součástí poskytování služby je poskytování základního sociálního poradenství zájemcům o službu a uživatelům a také jejich rodinám a blízkým.

Cílová skupina

Odlehčovací pobytová služba je určena seniorům a dospělým osobám se zdravotním postižením, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí a kteří nemohou z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení zůstat sami ve svém domácím prostředí bez pomoci jiné fyzické osoby ani za předpokladu zajištění terénních sociálních služeb.

Službu nemůžeme poskytnout osobám, které mají těžké psychické postižení nebo demenci, jejichž potřeby nejsme schopni v našem zařízení naplnit. (Jedná se zejména o chodící a pohyblivé osoby s demencí či jinou poruchou vyžadující nepřetržitý dohled personálu, jimž z důvodu charakteru služby nejsme schopni zajistit bezpečí a potřebnou péči).

Poskytnutí služby se dle §36 vyhlášky č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách vylučuje u osob, :

- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí lůžkové péče ve zdravotnickém zařízení
- které nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
- které by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovaly kolektivní soužití

Cíle odlehčovací pobytové služby

- odlehčit pečujícím fyzickým osobám a poskytnout jim prostor pro nezbytný odpočinek či řešení neodkladných osobních záležitostí
- zabezpečit potřebnou péči uživateli po nezbytnou dobu, kdy nemůže být pro různé překážky zajištěna ze strany pečující osoby v domácím prostředí (pro nemoc, pobyt v nemocnici, láních, dovolená, výkon pracovní činnosti atd.)



Principy poskytování odlehčovací pobytové služby

- 1) **Respektování volby uživatele** – odlehčovací pobytovou službu poskytujeme na základě vlastního rozhodnutí uživatele, v souladu s vnitřními pravidly oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby.
- 2) **Dodržování práv uživatele** – respektujeme a podporujeme individualitu, práva a odpovědnost uživatele služby.
- 3) **Naplnování cílů odlehčovací pobytové služby a cílů uživatelů** – službu poskytujeme tak, aby docházelo jak k naplnování cílů služby samotné, tak také k naplnování osobních cílů uživatelů služby.
- 4) **Individuální přístup** – dbáme na individuální přístup ke každému, a to od počátku jednání, plánování služby, až k individuálnímu poskytování služeb pracovníkem v sociálních službách.
- 5) **Zaměření na všechny stránky osobnosti** – na uživatele služby pohlížíme komplexně, podporujeme jeho dovednosti a schopnosti (zaměření na jeho celistvost).
- 6) **Individuální plánování služby** – odlehčovací pobytovou službu poskytujeme dle individuálních potřeb uživatele a v souladu s vnitřními předpisy pro poskytování odlehčovací pobytové služby.
- 7) **Spolupráce s institucemi, organizacemi a ostatními osobami** – poskytování odlehčovací pobytové služby je založeno na vzájemné spolupráci mezi námi a uživatelem, lékařem, rodinou a dalšími účastníky.

- 8) **Jasná pravidla** – odlehčovací pobytovou službu poskytujeme v souladu se standardy kvality sociálních služeb tak, aby vzbuzovala důvěryhodnost a dosahovala úrovně profesionální péče (profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků). Jsou stanovena jasná pravidla pro uživatele a poskytovatele.
- 9) **Diskrétnost** – zaměstnanci jsou povinni zachovávat důvěrnost sdělení uživatelů, dbát na ochranu osobních údajů a dalších získaných informací o uživateli služby.

Místo a doba poskytování odlehčovací pobytové služby

Odlehčovací pobytová služba se poskytuje na oddělení odlehčovací pobytové služby v DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava - Muglinov. Služba je poskytována 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu. Služba se sjednává dle potřeby žadatele, maximálně však na dobu 3 kalendářních měsíců. V odůvodněných případech je možné dobu pobytu prodloužit.

Provozní doba

Nepřetržitý provoz:

Pondělí - pátek:

ranní směna	od 06.00 hodin do 14.00 hodin
odpolední směna	od 14.00 hodin do 22.00 hodin
noční směna	od 22.00 hodin do 06.00 hodin

So, Ne, ve svátek:

ranní směna	od 06.00 hodin do 18.00 hodin
odpolední směna	od 18.00 hodin do 06.00 hodin



Orientační režim dne:

Režim dne lze individuálně přizpůsobit zvyklostem a potřebám uživatele.



Ranní hygiena: 6:00 – 9:00 (dle individuální domluvy)

Snídaně: 8:00 – 9:00

Aktivizační činnosti, individuální program uživatelů, dopolední svačina*: 9:00 – 11:00

Oběd: 11:00 – 13:00

Individuální program uživatelů, aktivizační činnosti ♣, odpolední svačina*: 13:30 – 17:30

Večeře: 17:30 – 18:30

Druhá večeře: 20:00 – 21:00 *

Večerní hygiena: individuálně dle potřeb uživatele a domluvy s uživatelem

Noční klid: 22.00 – 06.00

Návštěvní doba je v pracovních dnech i dnech volna neomezena s přihlédnutím k respektování nočního klidu, doby výdeje stravy a provozu na oddělení.

Pozn: * dle individuální potřeby z vlastních prostředků uživatele

♣ aktivizační činnosti dle harmonogramu

Stránka 3 z 16

Zpracoval: **oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby**
Datum: 1. 3. 2026

Kapacita odlehčovací pobytové služby

14 lůžek

Výše úhrad za poskytování odlehčovací pobytové služby:



1) Ubytování

315,- Kč denně celkem za poskytnutí ubytování, úklidu, praní, žehlení ložního a osobního prádla, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

2) Za úkony péče

Při stanovení konkrétní výše úhrad uživatele postupujeme dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a dle platného a účinného sazebníku úhrad schváleného ředitelkou příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.

Ve smlouvě o poskytnutí odlehčovací pobytové služby má každý uživatel uveden výčet všech úkonů, které naše služba nabízí. Na základě předchozí domluvy a požadavku uživatele vykoná pracovník přímé péče potřebný úkon, jeho časový rozsah po ústním odsouhlasení ze strany uživatele zaznačí do papírového „Měsíčního výkazu odlehčovací pobytové služby“, který má uživatel u sebe na pokoji, a do kterého může kdykoliv nahlédnout. Rozsah poskytnuté péče pak uživatel stvrdí 1 x denně svým podpisem. V případě uživatele, který má ustanoveného opatrovníka, či je jinak zastupován dle § 38 a dalších zákona č. 89/ 2012, Sb., občanského zákoníku, se předpokládá, že se bude opatrovník či zástupce uživatele s rozsahem poskytnuté péče průběžně seznamovat z výše uvedeného „Měsíčního výkazu odlehčovací pobytové služby“ a případné nesrovnalosti bude bezodkladně s Poskytovatelem řešit. **V případě, že z jeho strany nebude vznesena námitka k rozsahu poskytnuté péče, bude to Poskytovatelem bráno jako její odsouhlasení.**

V případě uživatele, který dle Vyjádření lékaře není zdravotně způsobilý samostatně jednat ve věci uzavření smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, bude s rozsahem poskytované péče stejným způsobem, jako je uveden výše, seznamována pečující osoba. **V případě, že z její strany nebude vznesena námitka k rozsahu poskytnuté péče, bude to Poskytovatelem bráno jako její odsouhlasení.**

Rozsah poskytované péče, zaznamenaný v papírovém výkazu, poté pracovník zaznačí také do elektronického systému James, ze kterého je po skončení kalendářního měsíce (příp. při ukončení pobytu v průběhu měsíce) vytištěno vyúčtování za dané období.

Uživatel nemá povinnost využívat všech nabízených úkonů, rozsah pomoci a podpory si volí dle své aktuální potřeby.

Čas k zajištění úkonu

Časem k zajištění úkonu se rozumí čas, do kterého je započítána veškerá doba potřebná k přípravě a provedení daného úkonu (např. nachystání potřebné pomůcky, samotný úkon a poté uklizení pomůcky). Nejedná se tedy vždy jen o čas strávený přímo u uživatele.

SAZEBNÍK ÚHRAD ZA POSKYTOVÁNÍ ÚKONŮ ODLEHČOVACÍ POBYTOVÉ SLUŽBY A UBYTOVÁNÍ PLATNÝ S ÚČINNOSTÍ OD 01.03.2026

Poskytování odlehčovací pobytové služby dle § 44 zákona o sociálních službách
 Za poskytování odlehčovací pobytové služby dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., hradí osoby úhradu za poskytované úkony v rozsahu stanoveném písemnou smlouvou. Při stanovení konkrétní výše úhrad u jednotlivce se postupuje dle sazebníku úhrad, schváleného ředitelkou příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.

Sazebník úhrad za poskytování úkonů odlehčovací pobytové služby a ubytování

Úkon	Výše úhrady
Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	165 Kč/hod
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciální pomůcky	165 Kč/hod
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	165 Kč/hod
Pomoc při prost. orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru	165 Kč/hod
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	
Pomoc při úkonech osobní hygieny	165 Kč/hod
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	165 Kč/hod
Pomoc při použití WC	165 Kč/hod
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	
Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, z toho:	260 Kč/den
• snídaně	60 Kč/den
• oběd	135 Kč/den
• večeře	65 Kč/den
Pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby	165 Kč/hod
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	
Doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět	165 Kč/hod
Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob	165 Kč/hod

Sociálně terapeutické činnosti:	
Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob	165 Kč/hod
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:	
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	165 Kč/hod
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	165 Kč/hod
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:	
Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	165 Kč/hod
Podpora při zajištění chodu domácnosti	165 Kč/hod
Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.	165 Kč/hod
Fakultativní služby:	
Zapůjčení glukometru	5 Kč/úkon
Doprava uživatele služby v rámci zajištění kontaktu se společenským prostředím	10 Kč/km
Ubytování vč. provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování a vč. úklidu, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,	315 Kč/den

Úhrada za úkony péče se počítá podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. V případě, že péče se bude poskytovat v rozsahu převyšujícím 80 hodin měsíčně, snižuje se úhrada 165,- Kč/hod. na 145,-Kč/hod. Jestliže klient využívá odlehčovací služby jiného poskytovatele v daném měsíci a dojde k překročení hranice 80 hodin měsíčně (stejný druh služby), je hodinová sazba 145,-Kč/hod. Tuto skutečnost je uživatel povinen poskytovateli oznámit.

Tento sazebník úhrad byl schválen ředitelkou příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava s účinností od 01.03.2026.

Ostrava 09.02.2026

 **SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!**
 SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA
 IČ: 10858083

Ing. Jiřina Halamčáková
ředitelka

3) Stravování

Uživatel služby si může zajistit vlastní stravu. V případě zájmu zajišťuje oddělení uživatelům celodenní stravu v rozsahu tří hlavních jídel a pitného režimu.



Rozsah odebrané stravy si může uživatel zvolit individuálně a výše stravného je účtována dle skutečně odebraného množství jídla.

Celodenní strava je zajišťována provozovnou Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava - Muglinov, IČ: 70631808.

Poskytovatel stravy dává k dispozici sestavený jídelníček nejpozději do 15. kalendářního dne v měsíci na celý následující kalendářní měsíc. Poskytovatel stravy dodává 1 druh snídaně, večeře, polévky a hlavního jídla s přílohou. Uživatelé mají možnost dle potřeby na vyžádání sjednat dietní stravování. Jídelníček je vyvěšen na informační nástěnce na chodbě oddělení odlehčovací pobytové služby.

V případě potřeby zajistí personál uživateli s výběrem stravy pomoc. V případě jiných specifických stravovacích potřeb uživatele, poskytovatel nabídne pomoc při zajištění stravy či umožní podání stravy.

Odhlášení stravy lze provést:

- a) na dny od úterý do pátku: nejpozději do 8 h předchozího dne. V případě náhlé hospitalizace uživatele provede odhlášení stravy personál automaticky, a to od nejbližšího možného dne, tj. při hospitalizaci před 8 hod. bude odhlášena strava na následující den, při hospitalizaci po 8 hod. bude odhlášena strava až od druhého dne po hospitalizaci uživatele.
- b) na dny sobotu, neděli a pondělí: nejpozději v pátek do 8 hod. V případě náhlé hospitalizace uživatele provede odhlášení stravy personál automaticky, a to od nejbližšího možného dne, tj. při hospitalizaci v pátek před 8 hod. bude odhlášena strava na následující den, při hospitalizaci po 8 hod. v pátek bude odhlášena strava až od následujícího úterý.

4) Fakultativní úkony

Kromě výše uvedených činností poskytujeme uživateli na jeho požádání následující fakultativní činnosti nad rámec základních činností:

- a) Zapůjčení glukometru,
- b) Doprava uživatele v rámci zajištění kontaktu se společenským prostředím.

Materiální a technické zabezpečení



Odlehčovací pobytová služba je poskytována v objektu DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava – Muglinov, v prvním patře budovy. Sídlo odlehčovací pobytové služby je dostupné místní hromadnou dopravou ze zastávky Ostrava – Mexiko. Budova je ve vlastnictví Statutárního města Ostravy a je svěřena příspěvkové organizaci Sociální služby Slezská Ostrava na základě smlouvy o výpůjčce prostor.

Na oddělení je uživatelům k dispozici **7 dvoulůžkových pokojů**. Ve dvou případech je jeden pokoj průchozí. Uživatelé mají na oddělení k dispozici 3 bezbariérová sociální zařízení vybavená sprchovými kouty, WC mísami a umyvadly. Do všech částí oddělení je zajištěn bezbariérový přístup, vše je upraveno a přizpůsobeno podmínkám stanoveným hygienickými právními předpisy.

Na oddělení je rovněž zpřístupněna společenská místnost určena pro výdej jídla a různorodou zájmovou a aktivizační činnost uživatelů.

Každý uživatel má na pokoji k dispozici polohovací lůžko, vlastní skříň, uzamykatelný noční stolek, polici s nočním osvětlením a další příslušenství. Uživatelé mají k dispozici přenosné signalizační zařízení – signalizační náramky, kterými si mohou přivolat pomoc pracovníka v sociálních službách. Na oddělení je možné rovněž využívat různé polohovací a kompenzační pomůcky (chodítka, mechanický invalidní vozík, toaletní židle a další pomůcky).

O přidělení konkrétního pokoje a lůžka se rozhoduje na základě dohody s přihlédnutím ke skutečnému zdravotnímu stavu uživatele v den nástupu. **V případě podstatné změny zdravotního stavu (zlepšení, zhoršení) si poskytovatel vyhrazuje právo po předchozím projednání s uživatelem změnit konkrétní místo jeho pobytu.**

Kouření

Na oddělení odlehčovací pobytové služby je zákaz kouření. Uživatelé mohou kouřit v prostoru před budovou, eventuálně v altánku, který je umístěn v zahradě za budovou.

Vstup uživatele do služby

Na základě telefonického, písemného či osobního dotazu žadatele či jeho rodinného příslušníka pověřený zaměstnanec oddělení předá základní informace týkající se poskytované odlehčovací pobytové služby. Sdělí informace o způsobu, průběhu a rozsahu poskytované péče, výši měsíčních úhrad, vymezení cílové skupiny uživatelů, kterým je služba určena a další nezbytné údaje.



V případě zájmu žadatele o námi poskytovanou službu je potřebné, aby byla na oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby podána vyplněná **Žádost o poskytnutí odlehčovací pobytové služby, Vyjádření lékaře o zdravotním stavu zájemce**

o odlehčovací pobytovou službu a Souhlas se shromažďováním, zpracováváním, archivováním a předáváním osobních a citlivých údajů třetím osobám (písemný souhlas k užívání osobních údajů pro potřeby služby).

Pro potřeby uzavření písemné smlouvy o poskytování odlehčovací pobytové služby žadatel umožní poskytovateli ověření potřebných údajů. Po ověření, zda žadatel spadá do cílové skupiny naší služby, které probíhá prostřednictvím sociálního šetření, se rozhodne o přijetí žadatele na odlehčovací pobytovou službu a uzavření smlouvy. V případě naplněné kapacity oddělení bude žádost zařazena do evidence žadatelů o poskytnutí odlehčovací pobytové služby. O jejím následném postupu v evidenci je žadatel průběžně informován. V případě, kdy žadatel nebude splňovat vymezené podmínky pro přijetí do zařízení, žádost se zamítne. O tomto kroku bude žadatel písemně informován.

Poskytování odlehčovací pobytové služby je zahájeno na základě smlouvy, která je uzavřena dle potřeby žadatele, maximálně však na dobu tří kalendářních měsíců. V odůvodněných případech může být smlouva následně prodloužena.

Odlehčovací pobytová služba je poskytována vždy v souladu s požadavky a **individuálními potřebami uživatelů**. Při sjednávání konkrétních úkonů a péče se klade důraz **na aktivní účast uživatelů a jejich zapojení do rozhodování**.

O uzavření smlouvy o poskytování odlehčovací pobytové služby mezi poskytovatelem a žadatelem rozhoduje na základě návrhu oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby ředitel příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava. Smlouva je vypracována ve trojím vyhotovení. Uzavřením smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby se z žadatele stává uživatel služby.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí této služby podle prováděcího právního předpisu
- 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

Uzavření smlouvy se zájemcem, který není schopen samostatně jednat:

V případě, že žadatel ke své žádosti doloží Vyjádření lékaře, ve kterém je uvedeno, že není zdravotně způsobilý samostatně jednat ve věci uzavření smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a nemá zákonného zástupce (viz Podpůrná opatření při narušení schopnosti zletilého právně jednat dle § 38 - § 65 zákona č. 89/2012, Sb.), sociální pracovník podá na oddělení sociální práce odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava podnět v podobě „Žádosti o zastoupení při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“. Na základě této žádosti provede sociální pracovnice oddělení sociální práce sociální šetření za účelem ověření, že žadatel skutečně není schopen samostatně jednat a nevyužívá žádné z výše uvedených forem podpůrných opatření, a je možné, aby jej dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách při uzavírání smlouvy zastupoval obecní úřad s rozšířenou působností. Podpisem smluv je pověřen vedoucí odboru sociálních věcí a podnět k podpisu smlouvy činí sociální pracovník oddělení sociální práce odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava.

Individuální plánování průběhu poskytování služby

Jedná se o důležitou součást poskytování služby, při které dochází k nastavení konkrétního rozsahu a průběhu poskytované služby. Individuální plánování průběhu poskytování odlehčovací pobytové služby probíhá od zahájení jednání se zájemcem o službu. Prvotní individuální plán, ve kterém jsou stanoveny osobní cíle uživatele, vyplývá ze sociálního šetření provedeného před uzavřením Smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby a sestavuje jej sociální pracovník ve spolupráci s uživatelem a klíčovým pracovníkem, popřípadě také za přispění blízkých uživatele. Na aktivní zapojení uživatele do plánování průběhu poskytování odlehčovací pobytové služby je kladen velký důraz. Každému uživateli je při vstupu do služby přidělen klíčový pracovník, který jej během celého průběhu služby doprovází, napomáhá mu stanovit jednotlivé kroky k dosažení osobního cíle a pomáhá mu s jejich následnou realizací.



Uložení osobních věcí a cenností uživatele

Při nástupu na odlehčovací pobytovou službu nebo v průběhu pobytu může uživatel požádat sociálního pracovníka o úschovu osobních dokladů, cenných věcí, vkladní knížky, klíčů od bytu či finanční hotovosti. Osobní doklady jsou uloženy na základě „Žádosti o úschovu osobních dokladů u pečovatelského personálu oddělení odlehčovací pobytové služby“ v trezoru, který je umístěn v kanceláři pečovatelského personálu.

Cenné věci nebo finanční hotovost jsou uloženy do trezoru v kanceláři sociálního pracovníka nebo vedoucí oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby společně s uvedením konkrétního záznamu o tom, co konkrétně bylo kým předáno k úschově, včetně data a podpisu toho, kdo věci k úschově převzal.

Osobní prádlo by měl mít uživatel před nástupem na oddělení označeno.

Uživatelům je doporučeno nebrat si na oddělení cenné věci a vyšší finanční částky. Oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby neodpovídá za cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nebyly převzaty do úschovy.

Léky

Odlehčovací pobytová služba je sociální službou a je poskytována v zařízení bez přítomnosti zdravotnického personálu. Uživatel po dobu pobytu zůstává v péči svého ošetřujícího praktického lékaře. Ošetřovatelská péče je na oddělení odlehčovací pobytové služby zajišťována dle odst. 2 písmena b) §80a zákona č. 108/25006 Sb. prostřednictvím agentury domácí zdravotní péče.

Je nutné, aby uživatelé, kteří potřebují poskytování ošetřovatelské péče, měli sjednány služby agentury domácí zdravotní péče. Tato péče musí být indikována ošetřujícím lékařem, který vypíše poukaz na tuto péči. Jedná se o situace, kdy uživatel potřebuje např. podávání léků zdravotnickým personálem nebo ošetřování ran, injekční léčbu či jinou péči o zdraví a není si schopen tuto péči zabezpečit samostatně.

Pečovatelský personál odlehčovací pobytové služby může dle potřeby a požadavku uživatele poskytnout pouze **podporu při chystání léků nebo dohled při užívání léků** dle ordinace lékaře.

Léková ordinace musí být v písemné podobě, s podpisem a razítkem lékaře, a to i v případě změny medikace během pobytu (např. při změně indikované LSPP).

Výše zmíněná pomoc a podpora pečovatelského personálu může například zahrnovat:

- **Připomenutí**, že je čas si léky připravit nebo užít.
- **Pomoc s porozuměním** lékovému rozpisu podle ordinace lékaře.
- **Kontrolu, že si uživatel vzal správné léky ve správný čas** (např. podle ordinace lékaře).
- **Dohled nad tím, aby si uživatel léky připravil sám správně** (např. pod dohledem naplnil lékovku podle rozpisu).
- **Upozornění na případné nesrovnalosti**, např. pokud v lékovce chybí dávka nebo jsou tam viditelně jiné léky.

Podpora je vždy poskytována tak, aby byla zachována bezpečnost uživatele, avšak **odpovědnost za samotné nachystání léků** nese buď sám uživatel, nebo pečující osoba, pokud mu léky přichystala.

Dohodnutý způsob organizace užívání a úschovy léků uživatele je zapsán při nástupu na oddělení OPS do protokolu.

Možnosti úschovy léků na oddělení:

1. U uživatele: Pokud chce orientovaný uživatel mít své léky u sebe a užívat je samostatně, je tato skutečnost písemně zaznamenána do protokolu. Uživatel je v takovém případě zodpovědný za to, že bude mít léky uloženy a uzamčeny ve stolečku na pokoji u postele, aby k nim neměl přístup jiný uživatel z oddělení.
2. Na oddělení u pečujícího personálu: V případě potřeby má uživatel právo požádat o úschovu svých léků v uzamykatelné „lékové skříňce“ na oddělení. Do této skříňky se ukládají nachystané léky v lékovkách
Celá originální balení léků na delší časové období jsou uschována v uzamykatelné lékové skříni.

Masti, čípky jsou uchovávány v lékové lednici při teplotě 6 -7 stupňů.

Anodyna či analgetika opiátového charakteru jsou uloženy v analgetickém trezoru kde je vedena jejich evidence.

Analgetické transdermální náplasti opiátového charakteru – jsou uloženy taktéž v analgetickém trezoru, kde je vedena jejich evidence.

Skladování inzulínu: zásobní inzulín je skladován v lékové lednici, inzulín v dávkovači je skladován podle pokynů výrobce.

Ukončení odlehčovací pobytové služby

Poskytování odlehčovací pobytové služby je ukončeno zánikem účinnosti smlouvy.



Účinnost smlouvy zaniká:

1. výpovědí
2. uplynutím sjednané doby
3. úmrtím uživatele

Výpovědní důvody a výpovědní lhůta

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí **5 kalendářních dní** a počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže Osoba porušuje hrubým způsobem své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 1. nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby za dobu delší než 1 kalendářní měsíc, byla-li Osoba povinna platit úhradu podle čl. VI. Smlouvy.
 2. zamlčení zdravotního stavu vylučujícího poskytování pobytových sociálních služeb.
- b) jestliže Osoba i po opětovném napomenutí poruší povinnosti, které jí vyplývají ze Smlouvy nebo z Vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování odlehčovací pobytové služby dle čl. VII. Smlouvy.
Opětovným napomenutím se rozumí:
V případě porušování povinností bude Osoba postupně 2x ústně napomenuta ze strany sociálního pracovníka a o tomto napomenutí bude evidován písemný záznam, se kterým bude Osoba srozuměna a bude jí také v písemné podobě předán. Současně s napomenutím budou Osobě sděleny důsledky jejího nežádoucího jednání, tj. že takové jednání může vést k ukončení Smlouvy. Jestliže Osoba potřeptí poruší povinnosti po předešlém opětovném napomenutí, bude to již důvod k vypovězení Smlouvy.
- c) zdravotní stav Osoby vyžaduje poskytnutí lůžkové péče ve zdravotnickém zařízení.
- d) chování Osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.
- e) jestliže dojde k naplnění stanoveného osobního cíle Osoby (odpadnutí důvodů poskytování odlehčovací pobytové služby).
- f) jestliže Osoba nespadá do cílové skupiny stanovené pro poskytování odlehčovací pobytové služby.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v článku VIII. odstavce (2) Smlouvy, činí **5 kalendářních dní** a počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi Osobě.

Práva a povinnosti uživatelů

Uživatel má právo:

- **na ochranu osobních údajů** – informační povinnost dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR) je splněna ve formuláři „Souhlas se shromažďováním, zpracováváním, archivováním a předáváním osobních a citlivých údajů třetím osobám“, který je přílohou Žádosti o poskytnutí odlehčovací pobytové služby
- **na volný pohyb a soukromí**
- **na nedotknutelnost osoby**
- **na důstojné zacházení**
- **na svobodnou volbu a přiměřené riziko** (např. právo volby při řešení své nepříznivé sociální situace a při sjednávání konkrétní služby, volby četnosti poskytování sjednaných úkonů odlehčovací pobytové služby)
- **na poskytnutí odlehčovací pobytové služby** dle §10 vyhlášky č.505/2006 Sb.
- **právo na poskytnutí informací** (o podmínkách a způsobu poskytování odlehčovací pobytové služby, nahlížet do osobní spisové dokumentace vedené na oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby, na základní sociální poradenství)
- **na ukončení poskytování odlehčovací pobytové služby**
- **na podání podnětů, návrhů, případně stížností** týkající se činnosti oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby.
- **na přiměřenou péči**
- **na výběr klíčového pracovníka**
- **na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání**
- **a další práva vyplývající ze smlouvy**



Uživatel má povinnost:

- poskytnout informace nezbytné pro potřeby ověření nepříznivé sociální situace a posouzení potřebnosti poskytnutí odlehčovací pobytové služby
- poskytnout informace nezbytné k uzavření smlouvy o poskytování odlehčovací pobytové služby a vytvoření individuálního plánu uživatele
- předat souhlas k nakládání s osobními údaji pro potřeby oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby, pokud zpracování osobních údajů podle platných právních předpisů vyžaduje souhlas osoby, jejíž údaje jsou zpracovávány
- informovat o změnách zdravotního stavu majících vliv na poskytování odlehčovací pobytové služby (infekční onemocnění, nutnost dietního stravování atd.)
- vyjádřit souhlas s faktem, že „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu zájemce o odlehčovací pobytovou službu“ bude použito pro účely žádosti o poskytnutí odlehčovací pobytové služby s tím, že před nástupem na odlehčovací pobytovou službu a v průběhu umístění si může oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby u ošetřujících lékařů vyžádat další informace o aktuálním zdravotním stavu
- respektovat podmínky pobytu a „Pravidla soužití na oddělení odlehčovací pobytové služby“, která jsou přílohou Vnitřních pravidel pro poskytování odlehčovací pobytové služby.
- při poskytování odlehčovací pobytové služby informovat příslušné zaměstnance o samostatném pohybu mimo oddělení a objekt DPS,
- respektovat práva ostatních uživatelů odlehčovací pobytové služby
- pokud současně ve stejném měsíci využívá jinou odlehčovací službu, oznámit tuto skutečnost poskytovateli.
- plnit další povinnosti vyplývající mu ze smlouvy



Jak podat stížnost na poskytování odlehčovací pobytové služby?

1. Jak chápeme stížnost v odlehčovací pobytové službě?

Stížnost je ústně, písemně či telefonicky vyjádřená nespokojenost s poskytováním odlehčovací pobytové služby. Stížnosti slouží jako zpětná vazba výsledků námi poskytované služby, jsou podnětem pro zlepšování její kvality a slouží k ochraně práv a zájmů uživatelů.

2. Kdo může podat stížnost?

- ❖ Uživatel služby (osoba, které je nebo byla poskytována odlehčovací pobytová služba)
- ❖ Za uživatele může podat stížnost:
 - Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele
 - Osoba blízká (nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na zdravotní stav či proto, že již zemřel)
 - Zmocněná osoba uživatelem
 - Člen domácnosti uživatele, oprávněný k zastupování tohoto uživatele podle občanského zákoníku
- ❖ Zaměstnanec poskytovatele služby

3. Jak stížnost podat? (s uvedením kontaktů nebo anonymně)

ústně:

- **osobně:** při ústně podané stížnosti je se stěžovatelem sepsán záznam o podání stížnosti na příslušném formuláři

 **telefonicky:** na níže uvedené kontakty. O telefonické stížnosti na poskytování odlehčovací pobytové služby, je pracovník vždy povinen učinit záznam

písemně:

- **zasláním na adresu** vedoucí oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby či řediteli příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava
- **zasláním na email** vedoucí odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby nebo na email ředitele příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava
- **vložení do schránek na stížnosti** – (schránka je umístěna na oddělení lůžek odlehčovací pobytové služby v DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava – Muglinov)
- **datovou schránkou**

4. Lhůty pro vyřízení stížnosti

- Stížnost lze podat ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost je vyřizována bezodkladně, **nejpozději do 30 dnů** od přijetí stížnosti. Lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení je stěžovatel informován.
- Informace o vyřízení anonymní stížnosti bude zveřejněna na veřejně přístupné nástěnce na oddělení OPS a na webových stránkách www.sssso.cz, a to po dobu nejméně 10 dnů po uplynutí lhůty pro její vyřízení. Zveřejněna bude pouze obecná informace o vyřízení stížnosti s ohledem na ochranu osobních a citlivých údajů.

5. Kdo a jak stížnost vyřizuje a kdy je stížnost považována za vyřízenou?

- Stížnosti vyřizuje vedoucí oddělení OPS a PS po prošetření všech okolností týkajících se stížnosti.
- Všechny stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření dojde k nápravným opatřením a stěžovatel je o tom písemně informován.
- I v případě, že stížnost není uznána za oprávněnou, musí být stěžovateli zaslána písemná zpráva o jejím vyřízení v souladu s danými lhůtami.
- Podání stížnosti nesmí mít negativní dopad na toho kdo si stěžuje, ani na toho koho se stížnost týká.

6. Adresy pro podání stížnosti:

❖ Vedoucí oddělení OPS a PS:

Mgr. Darina Kolková
DPS Hladnovská 757/119a
712 00 Ostrava-Muglinov
Tel: 596 245 502, 602 369 430
Email: dkolkova@ssso.cz

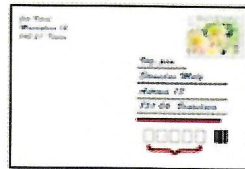
❖ Ředitelka:

Ing. Jiřina Halamčáková
Sociální služby Slezská Ostrava p.o.
Stará cesta 125/4
Tel.: 555 131 620, 724 676 258
Email: jhalamcakova@ssso.cz
ID datové schránky: cfgbtjj

7. Další možnosti, kde lze podat stížnost:

❖ Zřizovatel:

Statutární město Ostrava
městský obvod Slezská Ostrava
Těšínská 138/35
710 00 Slezská Ostrava
Adresa elektronické podatelny: posta@slezska.cz
ID datové schránky: 56zbpub



❖ Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
www.ochrance.cz

❖ Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21
150 00 Praha
www.helcom.cz

8. Co dělat, když nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud nebyla stížnost vyřízena včas, může do 60 dnů od doručení informace o vyřízení nebo od uplynutí lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. Nutno uvést důvod proč stěžovatel žádá o prověření stížnosti.

Kontakt na Ministerstvo práce a sociálních věcí:

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Datová schránka: sc9aavg

**Postupy pro podávání, přijímání a vyřizování stížnosti jsou zpracovány ve Standardu kvality č. 7, který je k nahlédnutí u pracovníků Odlehčovací pobytové služby.*

Zpracoval: Mgr. Darina Kolková, vedoucí oddělení odlehčovací pobytové služby
a pečovatelské služby

Schválil: Ing. Jiřina Halamčáková, ředitelka

Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací pobytové služby účinná od 01.03.2026 byla
schválena dne 09.02.2026 ředitelkou organizace Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková
organizace.


.....
Ing. Jiřina Halamčáková
ředitelka

Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací pobytové služby uživatel převzal
dne:.....

Jméno uživatele:

Podpis uživatele: