

Zhodnocení dodržování stanovených principů odlehčovací pobytové služby za rok 2025

1. Respektování volby uživatele – v roce 2025 nebyly v rámci poskytování odlehčovací pobytové služby (OPS) zaznamenány žádné stížnosti, podněty ani připomínky, které by se dotýkaly respektování volby uživatele. Tento princip byl rovněž systematicky sledován prostřednictvím dotazníků spokojenosti vyplňovaných uživateli či jejich blízkými po ukončení pobytu uživatele. Souhrnné vyhodnocení těchto dotazníků z ledna 2026, detailně popsané v dokumentu „*Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů OPS za rok 2025*“¹ (zejména v částech Ochrana práv osob a Individuální plánování), potvrzuje dodržování nastavených standardů. Průběžné kontroly spisové dokumentace dále prokázaly, že poskytování služby důsledně vychází z osobních cílů a potřeb uživatelů, přičemž individuální plány jsou tvořeny na základě vzájemné dohody a plně respektují vůli klienta. K efektivnímu naplňování cílů přispívá i pravidelné hodnocení, které s uživateli provádějí klíčoví a sociální pracovníci.

Na základě těchto skutečností lze konstatovat, že princip „Respektování volby uživatele“ je v rámci poskytování odlehčovací pobytové služby naplňován.

2. Dodržování práv uživatele – na oddělení nebyly v průběhu roku 2025 zaznamenány žádné stížnosti, podněty ani připomínky směřující k porušování práv uživatelů.

Tato oblast je dlouhodobě sledována prostřednictvím dotazníků spokojenosti, které uživatelé a jejich blízcí vyplňují po ukončení pobytu. Vyhodnocení tohoto šetření za rok 2025 proběhlo v lednu 2026 a jeho kompletní výsledky jsou dostupné ve „*Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů OPS za rok 2025*“¹ (tohoto principu se dotýkají zejména části Ochrana práv osoba Připomínky, náměty a stížnosti). Ve výsledcích dotazníkového šetření 88,5 % respondentů uvedlo, že pracovníci respektují jejich názory a svobodu volby, a 96,2 % respondentů se vyjádřilo, že se během pobytu cítilo bezpečně.

K zajištění vysokého standardu ochrany práv přispívají také pravidelné klientské a metodické porady, kde mají zaměstnanci prostor pro reflexi své práce a sdílení zkušeností. Správnost postupů je navíc průběžně ověřována kontrolou spisové dokumentace a záznamů o poskytované službě.

Na základě těchto zjištění lze konstatovat, že princip „Dodržování práv uživatele“ je v rámci služby naplňován.

¹ Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů OPS za rok 2025 je k dispozici na www.sssso.cz, k nahlédnutí je také v kanceláři sociální pracovnice či metodika kvality.

Stránka 1 z 4

3. Naplňování cílů odlehčovací pobytové služby a cílů uživatelů – míra souladu mezi stanovenými cíli odlehčovací pobytové služby (OPS) a individuálními cíli uživatelů je pravidelně ověřována v rámci ročního „Vyhodnocení cílů odlehčovací pobytové služby“². Tento proces vychází z důsledné kontroly spisové dokumentace, provozních záznamů a výsledků dotazníkového šetření spokojenosti, které probíhalo průběžně po celý rok 2025. Souhrnné vyhodnocení těchto dotazníků proběhlo v lednu 2026 a jeho výsledky jsou detailně popsány v dokumentu „Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů OPS za rok 2025“¹ (zejména v sekci týkající se individuálního plánování). Na základě porovnání těchto podkladů s nastavenými parametry služby bylo potvrzeno, že cíle služby jsou v souladu s potřebami a cíli jejích uživatelů.

Na základě těchto skutečností lze konstatovat, že princip „Naplňování cílů odlehčovací pobytové služby a cílů uživatelů“ je v rámci poskytování služby naplňován.

4. Individuální přístup – zachování individuálního přístupu ke každému uživateli je klíčovým pilířem odlehčovací pobytové služby, který se prolíná celým procesem – od prvního jednání se zájemcem o službu přes společné plánování průběhu až po samotné poskytování péče personálem. Tento přístup je pravidelně ověřován kontrolou spisové dokumentace a provozních záznamů OPS. Reflexe ze strany samotných uživatelů byla zjišťována prostřednictvím dotazníkového šetření spokojenosti za rok 2025, a to zejména v oblastech „informovanost o poskytované sociální službě“, „ochrana práv osob“ a „individuální plánování“. Souhrnné výsledky tohoto šetření jsou zpracovány ve vyhodnocení dotazníků a reflektují míru individualizace poskytované péče. Vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření viz.¹

Uvedená zjištění a kontrolní mechanismy potvrzují, že princip „Individuální přístup“ je v rámci poskytování služby naplňován.

5. Zaměření na všechny stránky osobnosti – naplňování tohoto principu je zajišťováno zohledňováním osobních specifikací uživatelů (psychických, fyzických, sociálních), vyhodnocováním potřeb uživatelů a možných rizik při poskytování služby, podporou dovedností, schopností a zdrojů uživatelů během poskytování služby. Dodržování tohoto principu je ověřováno kontrolou spisové dokumentace (záznam ze sociálního šetření + popis nepříznivé sociální situace, individuální plány a jejich hodnocení) a také zhodnocením „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů za rok 2025“, viz oblasti „ochrana práv osob“, „individuální plánování průběhu služby“ a „náměty, připomínky a stížnosti na kvalitu poskytované služby“. Vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření viz.¹

Popsané kontrolní mechanismy a výstupy z hodnocení dokládají, že princip „Zaměření na všechny stránky osobnosti“ je v rámci poskytování služby naplňován.

² Vyhodnocení cílů odlehčovací pobytové služby za rok 2025 je k dispozici na www.sssso.cz, k nahlédnutí je také v kanceláři sociální pracovnice či metodika kvality.

6. Individuální plánování služby – dodržování principu individuálního plánování služby je pravidelně monitorováno prostřednictvím kontroly spisové dokumentace a provozních záznamů OPS. Poskytování odlehčovací pobytové služby vychází z osobních cílů a individuálních potřeb uživatele, na základě zpracovaných individuálních plánů vycházejících z dohody s uživatelem o cíli spolupráce a způsobu realizace poskytované podpory. Klíčoví pracovníci a sociální pracovník provádí pravidelné hodnocení individuálních plánů a naplňování osobních cílů uživatele. Pravidelně probíhá kontrola individuálního plánování na OPS a dokumentace o individuálním plánování služby. V rámci pravidelných klientských porad pracovníci OPS řeší průběh poskytování služby u jednotlivých uživatelů.

Jak hodnotí individuální plánování samotní uživatelé bylo zjišťováno prostřednictvím „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů OPS za rok 2025“ – viz oblast „individuální plánování poskytované služby“. Vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření viz ¹.

Z výše popsanych postupů a výsledků hodnocení vyplývá, že princip „Individuální plánování služby“ je při poskytování služby naplňován.

7. Spolupráce s institucemi, organizacemi a ostatními osobami – je ověřována zhodnocením „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů OPS za rok 2025“ – viz oblast „individuální plánování služby“ a také formou kontroly spisové dokumentace uživatelů.

Při plánování služby jsou vyhodnocovány možnosti využití jiných veřejných služeb a institucí, je stanovována míra spolupráce s jinými organizacemi, institucemi (lékaři, pošta, ÚP aj.) a ostatními osobami, nejčastěji s rodinou a blízkými uživatele.

Uvedené kontrolní postupy a doložená praxe potvrzují, že princip „Spolupráce s institucemi, organizacemi a ostatními osobami“ je při poskytování odlehčovací pobytové služby naplňován.

8. Jasná pravidla – pro uživatele i poskytovatele OPS jsou stanovena jasná pravidla, jimiž se poskytování odlehčovací pobytové služby řídí. Uživatelé jsou o těchto postupech informováni během jednání se zájemcem o službu i následně v celém průběhu jejího poskytování. Metodika pro naplňování standardů kvality a související metodické pokyny procházejí průběžnou revizí, která reflektuje novelizace zákona o sociálních službách, navazující právní normy i praktické zkušenosti a poznatky pracovníků získané při poskytování péče. Na provádění těchto revizí a jejich následné dodržování v praxi dohlíží metodik kvality. Veškeré metodické podklady se připravují ke schválení ředitele příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.

Vzhledem k popsanému systému pravidel a mechanismům jejich aktualizace lze konstatovat, že princip „Jasná pravidla“ je při poskytování služby naplňován.

9. Diskrétnost – pracovníci OPS jsou povinni zachovávat mlčenlivost ohledně zjištěných informací o uživateli, dbají na ochranu osobních údajů a dalších získaných informací o uživateli služby. Při práci s osobními a citlivými údaji se řídí „Zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů“, „Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů“

a vnitřním předpisem příspěvkové organizace „Rozhodnutí ředitelky příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava č.2/2022 – O zpracování a ochraně osobních údajů“. Dodržování těchto norem je kontrolováno.

Při práci s výpočetní technikou a v evidenčních systémech (James Edition, Pohoda, E-spis Lite), pracovníci dodržují výše uvedené předpisy a další ustanovení vyplývající z vnitřních předpisů příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava. Spisové dokumentace jsou vedeny v nezbytně nutném rozsahu a jsou stanoveny jasné kompetence, kdo má k dané dokumentaci přístup (vedoucí oddělení, sociální pracovníce, metodik kvality, pečovatelský personál) viz „*Katalog osobních údajů oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby*“. Postupy jsou ukotveny v metodice, která je důsledně dodržována.

Souhrn těchto opatření a kontrolních mechanismů potvrzuje, že princip diskrétnosti je při poskytování služby naplňován.

Dne 22.3.2026 zpracovala: Milada Knězek Pustková DiS.