



## ***Vnitřní řád Odlehčovací služby***



Zpracoval/a: Bc. Petra Kroutilová, Mgr. Simona Šostá Skovajsová  
Revidoval/a: Mgr. Simona Šostá Skovajsová  
Schválil/a: Ing. Aleš Šupina  
Platnost: 01. 09. 2024



## VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

**Vnitřní řád Odlehčovací služby** upravuje vnitřní pravidla poskytování sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob. Obsah vnitřního řádu je vymezen zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (§ 44 - Odlehčovací služby; § 88 písm. d) - Výčet povinností).

Tento dokument je zveřejněn na webových stránkách organizace [www.zamekdz.cz](http://www.zamekdz.cz). Prvotní informace o odlehčovací službě jsou zájemcům předávány formou letáku nebo ústně, písemně či elektronicky.

## ZÁKLADNÍ ÚDAJE

<b>Název organizace:</b>	Zámek Dolní Životice, p. o.
<b>Adresa organizace:</b>	Zámecká 1, 747 56 Dolní Životice
<b>Zřizovatel organizace:</b>	Krajský úřad Moravskoslezského kraje
<b>Statutární orgán:</b>	ředitel Ing. Aleš Šupina
<b>Název pracoviště:</b>	Dětské centrum Čtyřlístek
<b>Adresa pracoviště:</b>	Nákladní 231/31, 746 01 Opava-Předměstí
<b>Specifikace služby:</b>	Odhlehčovací služby, pobytová
<b>Identifikátor:</b>	5209244
<b>Vedoucí odlehčovací služby:</b>	Mgr. Simona Šostá Skovajsová, DiS.
<b>Telefon:</b>	553 621 548 klapka 214
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:simona.sosta@zamekdz.cz">simona.sosta@zamekdz.cz</a>
<b>Sociální pracovník:</b>	Mgr. Ivana Švanová
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:ivana.svanova@zamekdz.cz">ivana.svanova@zamekdz.cz</a>
<b>Sociální pracovník:</b>	Bc. Petra Kroutilová, DiS.
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:petra.kroutilova@zamekdz.cz">petra.kroutilova@zamekdz.cz</a>
<b>Telefon:</b>	553 662 767, 731 126 933, 733 670 724
<b>www:</b>	<a href="http://www.zamekdz.cz">www.zamekdz.cz</a>

**Kapacita odlehčovací služby:** 3 klienti

**Doba poskytování služby:** nepřetržitě (24 hodin denně; 7 dnů v týdnu; celoročně)

## POSLÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY – VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

**Posláním** pobytové odlehčovací služby je zajistit krátkodobou nepřetržitou péči o dítě, jehož zdravotní stav vyžaduje celodenní podporu a dohled při zvládnutí běžných úkonů osobní potřeby, a to v harmonickém a bezpečném prostředí, což umožní pečujícím osobám získat nezbytný odpočinek a čas pro vyřízení zásadních osobních záležitostí.

## CÍLOVÁ SKUPINA

**Služba je primárně poskytována** osobám – dětem ve věku do 15 let (včetně), jejichž zdravotní stav vyžaduje celodenní podporu jiné osoby pro zajištění základních životních potřeb a udržení kvality života.

Zpravidla se jedná o děti:

- se zdravotním postižením;
- s mentálním postižením;
- s kombinovaným postižením.

**Služba je sekundárně poskytována** pečujícím osobám (rodinní příslušníci, zákonní zástupci, pěstouni atd.) zajišťujícím péči o děti výše uvedené v jejich přirozeném prostředí.

Věková struktura cílové skupiny – děti od narození do 15 let, včetně.

## CÍLE

**Mezi stěžejní cíle poskytované služby náleží:**

- umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek a čas pro vyřízení zásadních osobních záležitostí;
- vytvořit pro klienty příjemné a bezpečné prostředí blízké běžnému způsobu života;
- umožnit klientům vést důstojný a plnoprávný život s vazbou na jejich přirozené sociální prostředí;



- vytvořit zázemí, v němž klienti budou moci rozvíjet své schopnosti a dovednosti v dílčích oblastech psychomotorického vývoje.

## PRINCIPY/ZÁSADY

### **Mezi základní principy při poskytování služby náleží:**

- dodržování Etického kodexu organizace Zámek Dolní Životice;
- dodržování Etického kodexu sociálních pracovníků;
- individuální přístup respektující specifické potřeby a projevy klientů pramenící ze změny jejich zdravotního stavu;
- flexibilita ve volbě přístupů při poskytování služby ve vazbě na potřeby konkrétního klienta;
- podpora rozvoje společenských kontaktů a využívání příležitostí pro aktivity mimo pracoviště Dětského centra Čtyřlístek.

## ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství poskytovatel sociální služby zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby;
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče;
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě;
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

V základním sociálním poradenství mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v náviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci.

## ZÁKLADNÍ POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

Úhrada za úkony základních činností, prováděných dle individuální potřeby klienta, se stanoví podle aktuálně platného **Ceníku**.

### **1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**

- a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití;
- b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek;
- c) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík;
- d) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

Klientovi je s ohledem na věk a specifické potřeby poskytována individuální míra podpory, jsou používány individuální pomůcky a je zajištěno využití specifických pomůcek (antidekubitní matrace, polohovací, rehabilitační a senzomotorické pomůcky apod.).

### **2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny;
- b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty;
- c) pomoc při použití WC.

Pomoc při osobní hygieně je odvislá od věku dítěte, jeho rozumové vyspělosti a specifík zdravotního postižení. Klienti jsou vedeni k maximálně možné míře samostatnosti, osvojení si návyků pro osobní hygienu, přičemž je respektováno jejich soukromí a individuální potřeby.

### **3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- a) zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování;
- b) pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby.

Poskytovatel nabízí celodenní stravu připravenou centrální kuchyní v rozsahu snídaně, dopolední svačina, oběd, odpolední svačina, večeře. Stravování klientů je zajištěno v individuálních časech, orientačně ráno, dopoledne, kolem poledne, odpoledne a večer. Výše úhrady za stravu se řídí aktuálně platným **Ceníkem** a konkrétně sjednaným odběrem stravy (den zahájení, den ukončení).



Klientům je strava podávána v zázemí kuchyně s jídelním koutem na bytě domácnosti. Klienti se mohou s ohledem na potřebnou míru podpory podílet za účasti pracovníka přímé péče na přípravě snídaně, svačiny a večeře. Při přípravě stravy se vychází ze zásad racionální výživy a případných potřeb dietního stravování či specifické úpravy. Po celý den je klientům zajištěn pitný režim.

#### 4. Poskytnutí ubytování

- a) ubytování (zpravidla v souhrnné délce nepřesahující 3 měsíce v kalendářním roce, 90 dnů);
- b) úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

Objekt pracoviště Dětského centra Čtyřlístek je čtyřpodlažní. Odlehčovací služba se nachází v budově s číslem popisným 231/31, a to ve třetím nadzemním podlaží. Vyčleněná bytová jednotka je vybavena standardním zařízením, které odpovídá potřebám cílové skupiny a poskytuje klientům dostačující podmínky k zajištění běžných denních úkonů. Uspořádání a celkové podmínky umožňují bezpečný pobyt dětí. Všechny místnosti jsou přizpůsobeny aktuálnímu stavu a počtu přijatých osob. Vstup k bytové jednotce je veden přes schodiště. Výhled z oken vede na ulici Nákladní.

Domácnost odlehčovací služby je zařízena v bytě o velikosti 3+1. Samostatná bytová jednotka má vlastní vstup ze schodiště od hlavního vchodu. V bytě se vstupuje do chodby, kde se nachází odkládací stěna na svršky, botníky a nástěnky s obrázky dětí. Z chodby se v levé části vstupuje do uzamykatelné koupelny klientů, kde je WC, sprchový kout a umyvadlo. Koupelna pro malé děti se nachází dále na chodbě, je vybavena vanou, WC a menšími umyvadly pro děti. Zaměstnanci poskytovatele mají své vyčleněné WC.

Přes chodbu se vstupuje do obývacího pokoje, kde se nachází skříň a knihovna s knihami a hračkami, dvě sedačky, psací stůl, televize, ve středu místnosti je koberec. Obývací pokoj je vyzdoben obrázky, některé zdi jsou vymalovány barevně. Obývací pokoj je průchozí oběma směry.

Vlevo se z obývacího pokoje vstupuje do kuchyně, která je vybavena menší ledničkou, mikrovlnnou troubou, varnou konvicí, indukčním vařičem, myčkou, pracovní deskou s dřezem a skříňkami se základním nádobím. Dále je zde jídelní stůl se 4 židlemi a závěsné skříňky na zdech. V zadní části kuchyně je pracovní stůl s počítačem, telefonem a uzamykatelná skříň, což představuje nezbytné zázemí pro pracovníka přímé péče pro vedení záznamů.

Vpravo se z obývacího pokoje vstupuje do prvního jednolůžkového pokoje (ložnice). Přes první pokoj, ale i z chodby je možné vstoupit do druhého dvoulůžkového pokoje (ložnice). Na zemi jsou koberce, v každém pokoji jsou k dispozici skříň, uzamykatelné skříňky (noční stolky). Ložnice jsou velikosti 16,04 m<sup>2</sup> a 24,23 m<sup>2</sup>.

Mimo byt je vyčleněna technická místnost, kde je umístěn vysavač, uklízecí vozík a další pomůcky potřebné pro chod běžné domácnosti. Bokem se rovněž nachází místnost vybavená automatickou pračkou a sušičkou prádla.

Dodatkem ke smlouvě o poskytování sociální služby je sjednáno, zda bude klient ubytován v jednolůžkovém, či dvoulůžkovém pokoji. Mimo pokoj může klient s vědomím pracovníka užívat všechny společné prostory v areálu pracoviště Dětského centra Čtyřlístek. Ubytovaní zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení. Poskytovatel má povinnost udržovat prostory k ubytování a k užívání v stavu způsobem pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv klientů spojených s užíváním těchto prostor. Klient je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání řádně. V prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.

Úhrada za každý den ubytování se řídí aktuálně platným **Ceníkem**. Úhrada za ubytování se stanovuje ode dne, kdy klient zahájil pobyt. Úhrada za den, kdy klient ukončil pobyt, se řídí časem předání klienta zákonnému zástupci/osobě odpovědné za výchovu (dále jen „ZZ/OOV“). Pokud klient ukončil pobyt do 11:00 hodiny, úhrada se za tento den nestanovuje. Pokud klient ukončil pobyt po 11:00 hodině, úhrada se za tento den stanovuje.

#### 5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- a) doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět;
- b) pomoc při upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.



Klienti jsou vedeni k využívání běžně dostupných služeb. Mohou se dle zájmu účastnit společenských, kulturních a sportovních aktivit. S dětmi se chodí na procházky do města, okolní přírody.

V případě zajištění plánovaného doprovodu k lékaři je nezbytné, aby se samotného ošetření (vyšetření) dítěte účastnil jeho ZZ/OOV. Pracovníci přímé péče a sociální pracovníci nejsou kompetentní k předávání informací o zdravotním stavu dítěte.

## 6. Sociálně terapeutické činnosti

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Zajištění sociálně terapeutických činností, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování dítěte, se promítá do každodenních aktivit dítěte. Děti jsou vedeny k základům společenského chování, k zapojování do každodenních situací a mají možnost se účastnit celého spektra aktivit svých vrstevníků (návštěva dětského hřiště, hracího koutku, knihovny apod.). Děti se zdravotním postižením jsou s ohledem na své specifické potřeby individuálně podporovány k maximálně možnému kontaktu a zapojení se do činností kolem sebe. Významnou součástí podpory dítěte je s ohledem na věk a rozumovou vyspělost i osvojení si bezpečného chování na internetu (nástrahy, rizika šikany).

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

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů;
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů.

Stěžejní podpora a pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů vychází z intervencí sociálních pracovníků a pracovníků přímé péče. Dítěti je poskytována maximální možná míra podpory při příchodu do zařízení.

## 8. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností;
- podpora při zajištění chodu domácnosti – úklid použitého nádobí, ošacení apod.

Dětem je i po přijetí zajištěna na území města Opavy docházka do školských zařízení a na řízené volnočasové aktivity (pěšky ve vzdálenosti odpovídající možnostem dítěte), případně je možné sjednat fakultativní službu přepravy vozidlem, viz **Ceník**.

Každodenně jsou děti s ohledem na svůj věk a rozumovou vyspělost zapojovány do domácích prací, běžného úklidu, chystání si svačiny, drobných oprav, rukodělné výzdoby apod.

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

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

Pracovník přímé péče poskytuje klientovi pocit jistoty a stability. Klient je veden v maximálně možné míře k soběstačnosti v každodenních aktivitách a činnostech. Podstatou je dohlédnout na bezpečnost klienta a to tak, že se předchází nebezpečným situacím, příp. se na ně reaguje. Při všech činnostech je klientovi pomáháno s orientací ve struktuře dílčích kroků (denní činnosti, aktivity, záliby). Pobyty v odlehčovacích službách jsou plánovány jako krátkodobé, kdy je vždy plánován návrat do přirozeného sociálního prostředí.

## FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Z fakultativních služeb je nabízena přeprava vozidlem, viz **Ceník**.

## PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ

Na zajištění odlehčovacích služeb se podílí vedoucí pobytových služeb/vedoucí odlehčovacích služeb, sociální pracovníci, pracovníci přímé péče. Zaměstnanci mají sjednaný pracovní poměr jmenováním, smlouvou, příp. v případě pracovníků přímé péče může být uzavřena dohoda o provedení práce, nebo pracovní činnosti. Všichni zaměstnanci se průběžně vzdělávají tak, aby služba byla poskytována v požadované kvalitě.

## ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pověřenými osobami pro jednání se zájemcem o službu (dítě zastoupené ZZ/OOV) jsou sociální pracovníci, vedoucí odlehčovacích služeb/vedoucí pobytových služeb. V rámci prvotního kontaktu se lze na pracovníky



obrátkit osobně, telefonicky, dopisem, elektronickou formou. Zájemce je upozorněn, že v rámci vyjasnění očekávání a požadavků ze strany zájemce a možností ze strany poskytovatele je žádoucí, aby proběhlo osobní jednání v zařízení a přímý rozhovor se zájemcem (telefonická, osobní, příp. prostřednictvím e-mailu, domluva termínu a místa setkání – pracoviště odlehčovací služby).

Jednání se zájemcem o sociální službu je oficiálně zahájeno okamžikem doručení nebo předání vyplněné **Žádosti o poskytnutí sociální služby odlehčovací služby**, jejíž přílohou je formulář **Vyjádření dětského lékaře**, který vyplní praktický lékař dítěte. Je-li dítě zastupováno svým rodičem, je u jednání předložen rodný list dítěte k ověření údajů. Je-li dítě svěřeno do péče jednoho z rodičů, příp. do péče jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pak je u jednání předloženo rozhodnutí soudu (pro potřeby administrativní činnosti se pořizuje kopie pouze přední strany s výrokem rozhodnutí – bez odůvodnění).

Podklady pro uzavření smlouvy připravuje sociální pracovník na základě předchozích jednání se zájemcem o službu. Sociální pracovník je pověřen vést jednání o uzavírání smlouvy a připravuje návrh smlouvy.

Smlouva se uzavírá vždy písemně. Vyhotovuje se ve dvou/třech výtiscích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení (klient – ZZ/OOV, poskytovatel, opatrovník). Smlouva u poskytovatele zůstává uložena v sociální dokumentaci dítěte v kanceláři sociálního pracovníka.

Smlouva se uzavírá zpravidla s platností do konce daného kalendářního roku. Dle aktuální situace se obě strany mohou dohodnout i na kratším období.

K jednotlivým termínům pobytů je uzavírán **Dodatek ke Smlouvě o poskytování sociální služby Odlehčovací služby**, který slouží k písemnému ujednání ohledně konkrétního data zahájení a data ukončení pobytu v odlehčovací službě.

Na základě § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, může poskytovatel sociálních služeb odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, 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, o kterou osoba žádá;
- zdravotní stav dítěte, pro nějž ZZ/OOV žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby (zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, chování osoby by z důvodu duševní choroby závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití);
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí těžké sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

## 1. Zahájení konkrétního pobytu

Termín zahájení konkrétního pobytu bývá domluven zhruba 14 dnů předem. ZZ/OOV osobně, případně jím pověřená dospělá osoba, předá dítě pracovníkovi přímé péče v dohodnutý čas. Dítě si k pobytu přináší věci osobní potřeby – ošacení adekvátní délce pobytu, plánovaným aktivitám během dne a ročnímu období, hygienické potřeby, kompenzační pomůcky, školní pomůcky aj. Léčiva pokrývající celou délku plánovaného pobytu jsou předána u příjetí zdravotní sestře Dětského centra Čtyřlístek. Léčiva jsou předávána čistá, v originálních baleních a vždy musí odpovídat ordinaci praktického lékaře pro děti a dorost, příp. jiného odborného lékaře. ZZ/OOV je doporučeno, aby dítěti k pobytu nepředávali cennosti, ve výjimečných případech je možné využít uložení do trezoru.

## 2. Průběh konkrétního pobytu

Průběh pobytu je odvislý od individuálního plánování a společného hledání osobního cíle, kdy se lze zaměřit na:

- adaptaci na nové prostředí a uzpůsobení individuálních podmínek pro dítě s ohledem na možnosti služby;
- smysluplné využití volného času;
- setkávání se s vrstevníky, navazování a rozvíjení vztahů;
- zvýšení, rozšíření nebo udržení schopností a dovedností dítěte, dovoluje-li to jeho zdravotní stav;
- podporu v samostatnosti a soběstačnosti v různých oblastech života.

Obsah individuálního plánování průběhu poskytování sociální služby zpravidla zahrnuje:

- způsob poskytnutí sociální služby – podrobný popis, jak sociální služba bude probíhat, co přesně bude dělat pracovník, co bude dělat dítě, případně další spolupracovník;



- časový rámec – kdy bude úkon probíhat, např. dny v týdnu, konkrétní denní doba a časový rozsah;
- místní rámec – kde (na jakém konkrétním místě) bude úkon probíhat;
- co k poskytnutí sociální služby bude potřeba – specifika či požadavky;
- opatření proti možným rizikům při poskytování sociální služby.

V průběhu adaptace, příp. po jejím ukončení, může být cíl klíčovým pracovníkem přímé péče ve spolupráci se sociálním pracovníkem a dítětem (klientem), ZZ/OOV upraven, zpřesněn apod.

Dítě (klient), ZZ/OOV může v průběhu služby svůj cíl měnit – ve spolupráci s klíčovým pracovníkem přímé péče a sociálním pracovníkem.

Platnost individuálního plánu je dána dobou maximální délky pobytu – 90 dnů.

Před ukončením každého pobytu klíčový pracovník přímé péče společně s dítětem (klientem), ev. ZZ/OOV zhodnotí průběh poskytované služby a zhodnotí, zda se podařilo osobní cíl splnit či jak se na něm pracovalo, co se nepodařilo a proč apod.

Při opakujícím se pobytu je na klientovi (v souladu s projednáním se ZZ/OOV) a klíčovém pracovníkovi přímé péče, zda budou společně pracovat na stejném cíli nebo zvolí cíl jiný.

Služba je po celou dobu poskytována tak, aby byly respektovány individuální potřeby dítěte a jeho pečující osoby. Při realizaci služby jsou zohledňována specifika dána věkem dítěte, jeho zvyklostmi a návyky. Pracovníci ve svých postupech respektují moderní trendy práce a současné vědní poznatky.

V průběhu pobytu jsou respektována práva dítěte a je podporováno uplatňování vlastní vůle dítěte s ohledem na jeho věk, rozumovou a volní vyspělost:

- Dítě má právo, aby s ním bylo jednáno jako s partnerem přiměřeně jeho věku a mentálním schopnostem, aby nebylo vystavováno situacím, které by mohly snižovat jeho důstojnost.
- Děti se účastní volnočasových aktivit podle svých zájmů. Dítě má možnost zvolit si, jakou aktivitu bude vykonávat na základě svého rozhodnutí.
- Dítě si s ohledem na věk a rozumovou vyspělost samo rozhoduje o úpravě svého vzhledu. Samo si volí pro daný den úpravu zevnějšku (účes, ošacení, doplňky).
- Dítě má možnost odebírat stravu z centrálního stravovacího provozu. Strava je připravována v souladu s požadavky na racionální výživu, chutně a pestře. V případě potřeby jsou respektována dietní opatření.
- Dítě má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem, přijímat a rozšiřovat ideje a informace, svobodně projevat své náboženské vyznání nebo víru. Děti mají právo po předchozí domluvě se ZZ/OOV účastnit se církevních obřadů (např. nedělní dopoledne na faře).
- Dítě má právo na poskytování sociální služby v takovém rozsahu, která odpovídá jeho potřebám.
- Dítě má právo na svůj osobní prostor, pokoj (jednolůžkový, případně dvoulůžkový sdílený se spolubydlícím), své lůžko, skříň, noční stolek a další vybavení pokoje. Do tohoto prostoru bez jeho souhlasu (s ohledem na věk dítěte) a bez jeho vědomí nesmí nikdo vstupovat a zasahovat.
- Dítě má právo na maximální ochranu soukromí při provádění hygienických a všech intimních úkonů jak v koupelně, tak na pokoji.
- Každé dítě má právo vlastnit majetek (např. mobilní telefon, počítač, notebook, drobné vybavení pokoje apod.) i finanční hotovost a mít tento majetek u sebe. Se ZZ/OOV se před přijetím k pobytu domlouvá, že děti pobývají v kolektivu dalších dětí a může dojít k neúmyslné škodě na jejich majetku. Je pak na zvážení ZZ/OOV, zda předá k pobytu dítěte i např. elektroniku značné majetkové hodnoty.

Osobní údaje jsou shromažďovány a dále zpracovávány zejména na základě podpisu smlouvy o poskytování odlehčovací služby a následně na základě plnění právní povinnosti vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, v rámci které jsou shromažďovány identifikační, adresní, kontaktní údaje a další rozhodné údaje nezbytné pro poskytnutí odlehčovací služby.

### 3. Ukončení konkrétního pobytu

Každý konkrétní pobyt je zpravidla ukončen v dohodnutém termínu (mimo např. náhlou změnu zdravotního stavu dítěte, výskyt infekčního onemocnění, žádosti ZZ/OOV o dřívější ukončení pobytu aj.). Dítě je předáno ZZ/OOV, příp. jím prokazatelně určené osobě. Při ukončení pobytu jsou přebírající osobě předány osobní věci dítěte (ošacení, hygienické potřeby, kompenzační pomůcky aj.). Zdravotní sestra Dětského centra Čtyřlístek předá nespotebovaná léčiva.



## DOMÁCÍ ŘÁD

### 1. INFORMOVANOST

- dítě je již před přijetím s ohledem na svůj věk, rozumovou a volní vyspělost seznámeno s provozem služby, s jejím posláním, cíli a zásadami;
- sociální pracovník vyhotovuje s dítětem a ZZ/OOV individuální plán a průběžně jej hodnotí;
- dítě má právo požádat o rozhovor se sociálním pracovníkem, vedoucím odlehčovací služby/vedoucím pobytových služeb, ředitelem zařízení;
- ZZ/OOV, příp. jimi prokazatelně určené osoby, se mohou na dítě v zařízení během návštěvy informovat – informace o prospívání dítěte a jeho adaptaci na pobyt v zařízení podává na požádání sociální pracovník nebo pracovník přímé péče;
- zařízení nepodává podrobnější telefonické ani elektronické (e-mailové) informace o dítěti, vyzve dotazující se osoby k osobní návštěvě.

### 2. BEZPEČNOST

- dítě je s ohledem na svůj věk, rozumovou a volní vyspělost seznámeno se základními pravidly pro zajištění bezpečnosti (dítě samo neopouští domácnost služby, dítě nemanipuluje s elektrospotřebiči bez přítomnosti pracovníka aj.);
- pokud dojde ke změně zdravotního stavu dítěte, příp. poranění, je dítě vedeno k tomu, aby upozornilo pracovníka);
- za bezpečnost dětí v průběhu pobytu v zařízení zodpovídá pracovník Dětského centra Čtyřlístek;
- zajištění bezpečnosti realizují pracovníci přímé péče (bezpečné uložení nožů, nůžek a jiných ostrých předmětů, úklidových prostředků aj.);
- dítě šetrně zachází se svěřenými věcmi, nepoškozuje cizí majetek;
- je zakázáno podvádět pracovníky, lhát, používat vulgární slova (projevy chování, které narušují kolektivní soužití, tj. tělesné nebo psychické napadání ostatních dětí či pracovníků, mohou být důvodem k ukončení služby);
- pro všechny přítomné osoby platí, že v celém areálu zařízení je zakázáno kouřit, požívat alkoholické nápoje, příp. jiné návykové látky.

### 3. PŘÍPRAVA DO ŠKOLY

- příprava do školy probíhá v odpoledních hodinách v klidném prostředí, za přítomnosti pracovníka přímé péče;
- dítě má možnost přístupu na internet v rámci přípravy do školy;
- pomůcky do školy zajišťuje ZZ/OOV;
- dítě má vyčleněný svůj individuální osobní prostor pro uložení školních pomůček;
- s pracovníky školy komunikuje sociální pracovník nebo pracovník přímé péče.

### 4. VOLNÝ ČAS

- každé dítě má určený svůj osobní prostor pro trávení svého volného času (vychází se z individuálních potřeb a zvyklostí dítěte (viz **Záznam z jednání se zájemcem o odlehčovací službu**);
- obvyklý čas večerky:
  - děti do 8 let: max. do 20:00 hodin;
  - děti od 8 do 12 let: neděle až čtvrtek do 20:30, pátek až sobota (příp. den před svátkem) do 21:00 hodin;
  - děti od 12 do 15 let, včetně: neděle až čtvrtek do 21:00, pátek až sobota (příp. den před svátkem) do 21:30 hodin.

### 5. STRAVOVÁNÍ DĚTÍ

- před přijetím dítěte do odlehčovací služby je v dodatku smlouvy ujednán způsob stravování (vlastní strava, odebraná strava), druh (speciální diety), první a poslední odebraná strava;
- strava je podávána ve formě snídaně, dopolední svačiny, oběda, odpolední svačiny, večeře;
- po celý den je zajištěn pitný režim, strava je vyvážená a vhodná pro děti;
- odhlášení stravy při předčasně ukončeném pobytu musí být provedeno nejpozději den před dnem odchodu, a to do 11:00 hodin dopoledne;
- při odhlášení stravy v pozdějším čase již bude strava účtována jako odebraná (pouze ve výjimečných případech bude úhrada stravy řešena individuálně);
- vzhledem k rozumové a volní vyspělosti dítěte staršího 6 let je plánována jeho pomoc a zapojení při přípravě a podávání stravy, při úklidu a mytí nádobí (dětí mladší si uklízí po jídle špinavé nádobí);





- pokud dítě obdrží své vlastní potraviny (při přijetí, během návštěvy), je zkontrolována jejich expirace, jsou označeny a uloženy v prostorách pro stravování.

## 6. VÝCHOVNĚ-VZDĚLÁVACÍ PROCES

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti zajišťují pracovníci přímé péče;
- výchovně-vzdělávací působení vychází z individuálních potřeb a zájmů dítěte;
- pobyty dětí venku se realizují podle počasí, většinou na zahradě, v okolí odlehčovací služby (vycházky do parku, na hřiště a sportovní plochy, ...) nebo v přiměřené míře i tematickými návštěvami vzdálenějších míst města (výstavy, centrum města, výlety do okolí, ...);
- pokud dítě dochází do školního či předškolního zařízení, je tam i zpět doprovázeno (dopraveno) sociálním pracovníkem či pracovníkem přímé péče dle domluvy se ZZ/OOV.

## 7. ZDRAVOTNÍ PÉČE

- dítě, které jeví známky akutního onemocnění (kašel, infekční rýma, vyrážka), mají pracovníci odlehčovací služby právo do zařízení nepřevzít;
- při zjištění zvýšené teploty nebo prudké změně zdravotního stavu dítěte (průjem, vyrážka, zvracení, vši) budou ZZ/OOV neprodleně informováni a jsou povinni si dítě z kolektivu odebrat v co nejkratší době;
- ZZ/OOV jsou povinni tato ustanovení respektovat z důvodu zabránění šíření nemoci mezi ostatními dětmi;
- pracovníci zařízení nesou odpovědnost za dodržování hygieny, přiměřeného větrání, vhodného oblečení dětí v prostorách Dětského centra Čtyřlístek a venku;
- v případě úrazu dítěte během pobytu je pracovník přímé péče povinen ihned zajistit prvotní ošetření a v případě nutnosti i následné lékařské vyšetření či ošetření;
- neprodleně pak ve spolupráci se sociálním pracovníkem ohlásí úraz ZZ/OOV a dále postupuje podle nastavených vnitřních předpisů zařízení;
- pracovníci přímé péče neposkytují zdravotní služby, nepodávají dítěti léčiva, nemanipulují s nimi.

## 8. ULOŽENÍ CENNÝCH VĚCÍ, ELEKTRONIKY A PENĚZ

- dítě má možnost si v zařízení uschovat cenné věci, peníze (dítě do 11 let si může ponechat zpravidla u sebe hotovost maximálně do 200,- Kč, od 11 let zpravidla do 400,- Kč), cennosti a peníze jsou uloženy v trezoru odlehčovací služby;
- předměty/dárky, které mohou být pro zdraví, bezpečnost nebo výchovu ohrožující, jsou neprodleně vráceny ZZ/OOV, případně uloženy u sociálního pracovníka, a předány ZZ/OOV při ukončení pobytu (o úkonu je učiněn písemný záznam);
- všechny ostatní cenné věci (telefon, počítač, tablet, hodinky, ...), které si dítě u sebe ponechává, jsou zaznamenány jako **cenná věc** do dokumentace dítěte (značka, typ, výrobní číslo, barva, druh), každá ztráta, změna a výměna věci za novou je také zaznamenána;
- dítě má možnost ve svém osobním prostoru/pokoji si uzamknout své osobní věci.

## 9. KORESPONDENCE DÍTĚTE

- nepodléhá kontrole ze strany pracovníků zařízení;
- je neomezená;
- dítě zásilku otevře v přítomnosti sociálního pracovníka/vedoucího odlehčovací služby, pokud je důvodné podezření na závadný obsah, následně jsou předměty podléhající ohrožení výchovy nebo bezpečnosti uloženy u sociálního pracovníka a předány ZZ/OOV (o úkonu je učiněn písemný záznam);
- elektronickou korespondenci může dítě využívat denně dle individuálního harmonogramu.

## 10. TELEFONICKÉ KONTAKTY

### Dítě má možnost:

- použít služební telefon při kontaktu se ZZ/OOV, hovory zprostředkovává sociální pracovník, pracovník přímé péče, evidence je vedena v **Záznamu o průběhu kontaktů**;
- přijímat telefonní hovory od ZZ/OOV a ostatních osob blízkých denně do 20:00 hodin.

## 11. NÁVŠTĚVY

- návštěvy jsou povoleny ZZ/OOV, osobám příbuzným dítěti, ať blíže či vzdáleně, jakož i osobám dítěti společensky blízkým a dalším osobám, kterým byl udělen souhlas s návštěvami dítěte v **Písemném souhlasu zákonného zástupce/osoby odpovědné za výchovu**;
- při návštěvě v zařízení musí být osoby přicházející na návštěvu schopny prokázat svojí totožnost (občanský průkaz, cestovní pas);



- během jedné návštěvy za dítětem je možno povolit omezený počet osob;
- každá návštěva a její průběh se zapisují do **Záznamu o průběhu kontaktů**;
- doba vhodná pro návštěvy je pondělí až neděle v čase od 8:00 do 18:00 hodin, příp. kdykoli po individuální domluvě;
- na návštěvu je zakázáno přicházet pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek;
- je nutné, aby osoba přicházející na návštěvu, dodržovala zásady slušného chování;
- je nevhodné chodit na návštěvu v době vlastního (respiračního, infekčního, parazitárního) onemocnění (jedná se o důvod přerušit návštěvu);
- na návštěvy je zakázáno vodit psy a jiná domácí zvířata (vyjma asistenčních a vodících psů);
- návštěvám se doporučuje nepřinášet dítěti hodnotné dárky, dítě pobývá v kolektivu ostatních dětí a může dojít k jejich poškození, přičemž zařízení neručí za škodu způsobenou na dárku;
- návštěva probíhá v návštěvní místnosti, v areálu zahrady nebo jiných prostorách zařízení, vždy po dohodě se sociálním pracovníkem, vždy je chráněno osobní soukromí ostatních spolubydlících;
- po dobu návštěvy je nutno dbát na bezpečnost dítěte, v případě, že dojde k pádu dítěte nebo k jinému úrazu, je osoba na návštěvě povinna ihned informovat pracovníka přímé péče u dětí.

## 12. ÚKLID

Všechny činnosti dítě vykonává vždy s ohledem na věk, rozumovou a volní vyspělost:

- dítě provádí úklid hraček a ostatních pomůcek vždy po skončení hry/činnosti;
- dítě si udržuje pořádek v prostoru určeném pro individuální uložení svých hraček a potřeb;
- dítě pomáhá při úklidu společných prostor v bytě.

## 13. HYGIENICKÝ REŽIM

- každé dítě má právo na své osobní prádlo/obuv a na individuální prostor pro jejich uložení, prádlo/obuv musí mít označené svými monogramy;
- prádlo se předává do prádelny k vyprání, případně se pere osobní prádlo za dohledu pracovníka přímé péče v rámci bytu (dle individuální domluvy a délky pobytu);
- základní hygienické potřeby dítěti zajišťuje ZZ/OOV.

## 14. PORUŠENÍ DOMÁCIHO ŘÁDU

- při každém prokazatelném porušení pravidel přednese pracovník přímé péče po konzultaci se sociálním pracovníkem návrh řešení situace (zjišťuje, co je důvodem chování dítěte, jaká jsou jeho přání, jak jsou uspokojeny jeho potřeby apod.).

## UKONČENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Smluvní vztah založený smlouvou o poskytování sociální služby může zaniknout:

- písemnou dohodou obou smluvních stran s platností data uvedeného v dohodě;
- písemnou výpovědí ze strany klienta nebo poskytovatele;
- vypršením termínu platnosti uvedeným ve smlouvě;
- úmrtím klienta;
- zánikem poskytovatele nebo zrušením registrace poskytovatele.

K ukončení smlouvy výpovědí ze strany poskytovatele může dojít pouze z těchto důvodů:

- pominuly důvody k poskytování sociální služby – dítě přestane spadat do cílové skupiny (je natolik soběstačné, že další poskytování sociální služby by bylo v rozporu se základními zásadami zákona o sociálních službách);
- došlo ke změně poměrů u dítěte - zejména jeho zdravotního stavu, kdy zařízení nedokáže zajistit potřebnou péči v požadovaném rozsahu a požadované kvalitě, příp. zdravotní stav dítěte vyžaduje nepřetržitou lékařskou péči;
- není oprávněno poskytovat sociální službu, kterou v důsledku této změny dítě potřebuje, případně požaduje;
- pokud dítě i přes písemné upozornění opakovaně poruší vnitřní pravidla odlehčovacích služeb, např.:
  - nedovolené nebo nebezpečné zapojení elektrospotřebičů;
  - bezdůvodné znemožnění přístupu pracovníků do pokojů v odůvodněných případech;
  - rušení nočního klidu (22:00-6:00) či nadměrný hluk ve večerních či ranních hodinách;
  - odmítání spolupráce vedoucí k plnění společně stanovených cílů Individuálního plánu a plánu péče (zejména v oblasti stravování, hygieny apod.);



- porušení obecných bezpečnostních pravidel (skákání z postele, vědomé vybíhání z bytu, ze zahrady do ulice, ...);
- porušení požárních předpisů, manipulace s otevřeným ohněm či hořlavinami, kouření;
- úmyslné vytváření nepřátelského chování vyvoláváním konfliktů;
- krádeže, včetně opakovaných výpůjček věcí jiných osob bez jejich souhlasu;
- šikana a diskriminační chování;
- chování vůči ostatním osobám (včetně pracovníků), které zahrnuje slovní nebo fyzické napadení personálu, ostatních klientů či jiných osob;
- úmyslné ničení majetku Dětského centra Čtyřlístek;
- úmyslné neohlášení výskytu infekčního onemocnění a následného neřešení situace.

Opakovaným porušením se rozumí, že dítě (ZZ/OOV) byli na porušení opakovaně písemně upozorněni v průběhu jednoho měsíce. Písemným upozorněním se rozumí upozornění na porušování pravidel včetně uvedení následků dalšího takového porušení – výpověď smlouvy.

- pokud dítě závažně poruší vnitřní pravidla odlehčovací služby, např.
  - fyzické napadení spolubydlícího, pracovníka s následkem újmy na zdraví;
  - užití návykové látky v průběhu poskytování odlehčovací služby.

V takovém případě je zařízení oprávněno přistoupit k ukončení smlouvy výpovědí s okamžitou účinností k datu doručení výpovědi dítěti (ZZ/OOV).

- ZZ/OOV bez závažných objektivních důvodů nedodrží termín splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby.

ZZ/OOV může přistoupit k ukončení pobytu kdykoli, bez udání důvodu.

## ÚHRADA A ZPŮSOB PLACENÍ

Úhradu nákladů za poskytované služby hradí ZZ/OOV ve výši, která byla sjednána **Smlouvou o poskytování sociální služby Odlehčovací služby** a jejím dodatkem. Konkrétní částky se řídí aktuálně platným **Ceníkem**, který je součástí smlouvy a následně i dodatku.

## VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý má právo podávat stížnosti, připomínky a podněty týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků služby. Stížnost je možné podat ústně, písemně, elektronicky (i anonymně), a to buď pracovníkovi přímé péče, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu pracovníkovi, řediteli, a to:

- osobně přímo v zařízení (nutno vyhotovit zápis na standardizovaném formuláři);
- na adresu organizace Zámek Dolní Životice, p. o., Zámecká 1, 747 56 Dolní Životice;
- telefonicky na čísle 553 621 548;
- do schránky důvěry (umístěny na jednotlivých podlažích);
- z webového prohlížeče: <https://zamekdolnizivotice.cz/o-nas/stiznosti/>
- elektronickou poštou na e-mailovou adresu zvoleného pracovníka (viz webové stránky organizace).

Vyřízení stížnosti je provedeno písemně v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dní. Služba se zabývá i anonymními stížnostmi. Odpověď na anonymní stížnost je zveřejněna na informační nástěnce v prostorách Odlehčovací služby (pokud je jasné, že se jedná o stížnost na Odlehčovací službu), a na nástěnce ve vestibulu budovy na ulici Nákladní 147/29, 746 01 Opava, po dobu minimálně 10 pracovních dní. Jedná-li se o oprávněnou stížnost, je ve vyrozumění sděleno, jaká opatření byla přijata, aby se podobným situacím předcházelo.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

S ustanoveními **Vnitřního řádu Odlehčovací služby** jsou dítěte (ZZ/OOV) seznámeni při podepisování **Smlouvy o poskytování sociální služby Odlehčovací služby**, kdy tvoří její přílohu. Dítě je s ustanoveními obeznámeno s ohledem na svůj věk, rozumovou a volní vyspělost.

**Vnitřní řád Odlehčovací služby** je volně zpřístupněn v denní místnosti Odlehčovací služby a v návštěvné místnosti Dětského centra Čtyřlístek. Současně je k dispozici k nahlédnutí u sociálních pracovníků a pracovníků přímé péče.



Dodatky nebo změny **Vnitřního řádu Odlehčovací služby** mohou být provedeny pouze písemnou formou a před nabytím jejich účinnosti budou s nimi seznámeni všichni pracovníci Odlehčovací služby a dítě (ZZ/OOV), což bude stvrzeno v **Dodatku ke Smlouvě o poskytování sociální služby Odlehčovací služby**, (příp. před zahájením nového pobytu v průběhu roku).