

PRAVIDLA A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ sociální služby **Odlehčovací služba Kolpingova rodina Smečno**

Vážení rodiče,

rozhodli jste se využít nabídku Odlehčovací služby Kolpingovy rodiny Smečno. Děkujeme za Vaši důvěru a dovoluťe nám seznámit Vás se základními informacemi o tom, jak služba probíhá a co Vám může nabídnout. Pravidla a podmínky odlehčovací služby upravují poskytování služby pro zájemce o službu a uživatele služby (zákonné zástupce uživatelů) a také metodiku pro pracovníky služby.

Co je to odlehčovací služba?

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek (viz ust. § 44 Zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Cíle služby

1. Zprostředkovat pečujícím osobám potřebný odpočinek ke zvládnání každodenní péče o své postižené dítě v domácím prostředí;
2. Umožnit dítěti vést důstojný život bez přerušování kontaktu s jeho rodinou.

Cílová skupina

Cílovou skupinou je rodina s dítětem ve věku od 2 do 15 let se zdravotním postižením. Služba je primárně určena rodinám s dětmi, které trpí poruchou autistického spektra (PAS), dále pak rodinám s dětmi s nervosvalovým onemocněním s dg. spinální muskulární atrofie (SMA) a dg. Duchennova muskulární dystrofie (DMD), ale i rodinám s dítětem s dalšími zdravotními omezeními.

Forma poskytované služby

- **Ambulantní** odlehčovací služba je poskytována rodinám ze všech krajů České republiky a je realizována v penzionu Kolpingovy rodiny Smečno "Dům rodin", se sídlem - U Zámku 5, 273 05 Smečno, není-li dohodnuto jinak.
- **Terénní** odlehčovací služba je poskytována rodinám v jejich domácím prostředí a je realizována v rámci nadregionality po celé ČR, převážně v Středočeském a Ústeckém kraji a na území hl. města Prahy.
- **Pozn.:** Pobytové služby Kolpingova rodina Smečno neposkytuje.

Služba je poskytována v souladu se standardy a metodikami odlehčovací služby.

Provozní doba poskytování odlehčovací služby

Ambulantní: pondělí–pátek 8 – 19 hodin (nebude-li dohodnuto jinak)
Terénní: pondělí–pátek 8 – 20 hodin (nebude-li dohodnuto jinak)

Maximální počet hodin pečování u klienta je však maximálně 6 hodin, případně lze se domluvit na střídání pečovatelů.

Nabízené aktivity v rámci odlehčovací služby

Uživatel má právo žádat poskytovatele o pomoc nebo podporu v kterémkoliv úkonu z těchto základních činností odlehčovací služby dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a Vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména:



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

(1) ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB SE ZAJIŠTĚJÍ V ROZSAHU TĚCHTO ÚKONŮ:

a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,

d) poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby:

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. 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,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

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

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

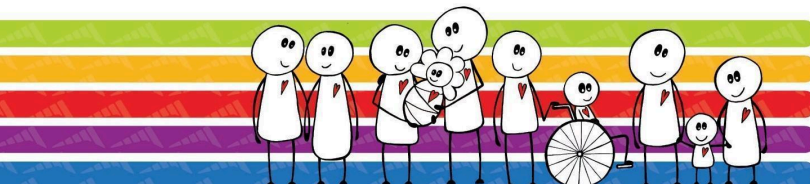
1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
2. podpora při zajištění chodu domácnosti,

i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

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

(2) VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY A ZPŮSOB JEJICH PLACENÍ

Maximální výše úhrady za poskytování odlehčovací služby je v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.:



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

a) podle skutečně spotřebovaného času, včetně času nezbytného k zajištění úkonů uvedených v odstavci 1 písm. a), b), písm. c) bodě 2, písm. e) až i):

1. 165 Kč za hodinu, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně,
2. 145 Kč za hodinu, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně; netrvá-li poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,

b) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. c) bodě 1

1. 260 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,
 2. 120 Kč za oběd,
- včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy,

c) 315 Kč denně celkem za úkony uvedené v odstavci 1 písm. d), včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

Zásady

Služba je poskytována v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka a obecnými principy sociálních služeb.

Zásada důstojnosti

Respektujeme potřeby a zvyklosti dítěte i rodiny. Naše práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí.

Zásada partnerství

Služba je poskytována na zásadě partnerského vztahu mezi uživatelem a pracovníkem. Jejím cílem není vytvářet závislost, ale zlepšit kvalitu uživatelského života.

Zásada individuálního přístupu

Zohledňujeme individuální potřeby každého uživatele, které vyplývají z různých symptomů jeho postižení a variability projevů konkrétní poruchy autistického spektra, jeho mentální úrovně, tempa práce a způsobu komunikace.

Zásada bezpečnosti a odbornosti

Garantujeme oboustranně bezpečný způsob poskytování služeb a klademe důraz na další vzdělávání zaměstnanců, které pravidelně vyhodnocujeme. Profesionalita služby vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných profesí, důraz je přitom kladen zejména na dialog a dohodu.

Práva a povinnosti

Práva uživatele a jeho zákonného zástupce

- Uživatel má právo na takové jednání ze strany poskytovatele, které je v souladu s metodikami služby a Etickým kodexem sociálního pracovníka.
- Uživatel má právo být respektován a má právo na jednání, které neohrožuje jeho soukromí, důstojnost a ochranu osobních údajů.
- Uživatel má právo na informace týkající se přímo služby a právo na poskytnutí základního sociálního poradenství.
- Uživatel má právo na to, aby mu byla sociální služba poskytována v jeho zájmu a v náležité kvalitě.
- Uživatel má právo podílet se na rozhodování o formě poskytování sociální služby, kvantitě využití a o individuálním nastavení služby a má právo na podporu při rozvíjení svých individuálních potřeb a samostatnosti.
- Uživatel má právo podávat stížnosti, připomínky a náměty v souvislosti s poskytováním služby.
- Uživatel má právo na ohleduplnou odbornou podporu a péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

- Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena.
- Uživatel má právo po předchozí telefonické nebo e-mailové dohodě na osobní konzultaci s vedoucí služby. Není-li dohodnuto jinak, konzultace se obvykle konají v pátek v čase 9-13 hodin, během kterých jsou řešeny případné nejasnosti nebo potřeby týkající se odlehčovací služby.
- Uživatel má právo kdykoliv ukončit službu a vypovědět smlouvu bez udání důvodů. Není-li dohodnuto jinak, činí výpovědní lhůta 15 dní.

Povinnosti zákonného zástupce uživatele

- K využití Odlehčovací služby je nezbytné stát se jejím klientem, a to i v případě nepravidelného využití ambulantní/terénní formy.
- Zákonný zástupce spolupracuje s pracovníky při domlouvání formy a rozsahu poskytované služby.
- Zákonný zástupce dodržuje podmínky Smlouvy o poskytování odlehčovací služby.
- Zákonný zástupce je povinen platit úhradu za využitou službu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, na základě daňového dokladu – faktury obsahující vyúčtování čerpaných služeb.
- V případě, že se sjednaná služba prodloužila, celkový čas se zaokrouhluje na celé půl hodiny.
- Zákonný zástupce je povinen hradit vstupné pečovatelky v případě, že pečovatelka doprovází klienta do volnočasového zařízení, kde je požadováno vstupné i po pečovatelce, která klienta doprovází (klient nemá průkaz ZTP/P nebo ten není v plné výši akceptován).
- Ceník poskytovaných služeb je uveden na webových stránkách organizace (www.kolpingsmecno.cz).
- Zákonný zástupce uvádí pravdivé a úplné údaje o dítěti; neprodleně hlásí změny v osobních údajích, zdravotním stavu dítěte a ve všech důležitých skutečnostech, které souvisejí s poskytováním služby.
- Zákonný zástupce je povinen oznámit preferované termíny pro poskytování služby na následující měsíc na základě písemné výzvy, kterou mu zašle vedoucí služby v předchozím měsíci. Oznámení preferovaných termínů musí být zasláno nejpozději do konkrétního dne uvedeného v emailu, který bude zaslán individuálně. Pokud zákonný zástupce termíny do tohoto dne neoznámí, nemůže mu být garantována dostupnost preferovaných termínů.
- Zákonný zástupce má povinnost **neprodleně** (tj. bez zbytečného odkladu) **oznámit zrušení sjednané odlehčovací služby**, a to telefonicky, sms zprávou nebo emailem, a to v pracovní době od 8 do 16h viz *Storno podmínky a poplatky*. Zrušení dohodnutého pečování bude zákonnému zástupci vždy potvrzeno Garantem služby (sms, emailem). V případě zrušení objednané odlehčovací služby platí následující storno podmínky a poplatky:

Storno podmínky a poplatky

Zrušení termínu	Úhrada*
7 a více <u>pracovních</u> dní před službou	0%
4-7 <u>pracovních</u> dní před službou	50%
3 <u>pracovní</u> dny a méně	100%

*Úhrada se počítá z ceny objednané odlehčovací služby

- Storno podmínky platí obdobně i v případě zrušení pouze části objednaných hodin. Způsob úhrady zrušené služby (storno poplatků) se řídí stejnými pravidly jako úhrada využitých odlehčovacích služeb.
- Zákonný zástupce má povinnost ihned oznámit infekční onemocnění uživatele, a to i v případě, že ještě v průběhu inkubační doby před onemocněním využíval odlehčovací službu.
- Zákonný zástupce předává poskytovateli důležité informace týkající se metodického vedení a komunikace s dítětem (zvyklosti, obrázkový systém, používaná gesta apod.).
- Zákonný zástupce má povinnost se spolupodílet na tvorbě **Individuálního plánu dítěte**.



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

- Zákonný zástupce informuje vedoucího odlehčovací služby (sociálního pracovníka) a odborné asistenty o charakteristice postižení dítěte, o jeho specifikách, o stravovacích návycích a předává přesné instrukce, jak si počínat v mimořádných situacích (úzkost, záchvat apod.).
- Zákonný zástupce při využití terénní odlehčovací služby zajistí vhodné pracovní podmínky při terénní práci v domácím prostředí (bezpečné prostředí, přítomnost domácích zvířat apod.)
- Zákonný zástupce předává dítě pracovníkům odlehčovací služby (terénní i ambulantní formy) již převlečené a přezuté, příp. přebalené na předem domluveném místě. Zajistí dítěti vlastní oblečení a pomůcky-přezůvky, náhradní oblečení, hygienické potřeby (včetně plen), svačtinu, láhev s pitím. Předávané cenné věci k užívání nechá zaevidovat u pracovníků služby (např. notebook, telefon).
- Při zahájení péče pracovník odlehčovací služby přebírá dítě od zákonného zástupce, či jiné osoby na předem dohodnutém místě. Po uplynutí sjednaného času péče je dítě na tomtéž místě, není-li dohodnuto jinak, opět předáno zpět do péče zákonného zástupce, či jiné osobě.
- V případě, že zákonný zástupce požádá o předání dítěte **jiné osobě**, než je zákonný zástupce, musí vyplnit a podepsat *Zmocnění k vyzvedávání dítěte z Odlehčovací služby jinou osobou*, a to před plánovaným termínem pečování, po kterém se předávání jiné osobě uskuteční.
- Zákonný zástupce má být přítomen během prvního pobytu dítěte v odlehčovací službě (terénní i ambulantní formy) s cílem umožnit pracovníkům co nejlépe dítě poznat, v délce dle potřeb rodiče, dítěte a asistentů.
- Zákonný zástupce se chová k pracovníkům odlehčovací služby s respektem a dle zásad slušného chování.
- Zákonný zástupce má povinnost po dobu trvání smlouvy, tj. i v případě nevyužívání služby (doba nevyužití služby je blíže vysvětlena v odstavci "Ukončení služby"), podepisovat a podílet se na aktualizaci dokumentů spojenou s poskytováním a aktuálním nastavením služby.

Práva poskytovatele

- Poskytovatel má právo vést dokumentaci o uživateli spojenou s poskytovanou službou.
- Poskytovatel má právo upozornit zákonného zástupce uživatele na porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a pravidel a podmínek poskytování odlehčovací služby. Nejedná-li zákonný zástupce nápravu, ani po opětovném upozornění, má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit.
- Poskytovatel má právo odmítnout poskytování služby dítěti, které vykazuje známky onemocnění nebo zdravotního stavu, jenž by mohlo ohrozit jeho samotné, ostatní děti a pracovníky služby.

Mezi důvody pro odmítnutí služby patří zejména:

- o **Infekční onemocnění** (např. chřipka, angína, plané neštovice, spalničky, příušnice, COVID-19, střevní virózy)
 - o **Akutní respirační onemocnění** (např. nachlazení, kašel, rýma, horečka nad 37,5 °C).
 - o **Parazitární nákazy** (např. vši, hnidy ve vlasech, svrab, roupy).
 - o **Zánětlivá a kožní onemocnění** (např. impetigo, plísňové infekce, záněty spojivek apod.)
 - o **Stav vyžadující individuální domácí péči** (např. rekonvalescence po operaci, výrazná únava nebo slabost dítěte)
- V případě, že se zdravotní stav dítěte zhorší v průběhu poskytování služby, asistent kontaktuje zákonného zástupce a požádá o okamžitě vyzvednutí dítěte. Do jejich příchodu je dítěti zajištěna odpovídající péče v klidovém režimu.
 - Poskytovatel má právo posoudit, zda dítě může vzhledem ke svému aktuálnímu zdravotnímu stavu pobývat mezi ostatními dětmi a případně požádat jeho rodiče, aby si je vyzvedli.
 - Poskytovatel vyhodnotí, zda je třeba pro uživatele zajistit dva asistenty (primární a sekundární asistent) z důvodu zajištění kontinuity profesionálně poskytované služby, a též z důvodu bezpečí dítěte. O dítě v takovém případě budou pečovat dva asistenti, kteří se budou průběžně při poskytování služby střídát, aby byla zajištěna jejich zastupitelnost.

Povinnosti poskytovatele



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

- Poskytovatel zajistí při poskytování služby neustálý dohled nad svěřenou osobu.
- Poskytovatel poskytuje službu v souladu se standardy odlehčovací služby, metodikou a platnou právní úpravou.
- Poskytovatel přijímá a řeší stížnosti, připomínky a náměty zákonného zástupce uživatele.
- Poskytovatel seznamuje uživatele s řešením nouzových a mimořádných situací a se způsobem podávání a řešení stížností.
- Poskytovatel vystavuje uživateli služby (zákonnému zástupci) vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- Poskytovatel zabezpečí dokumentaci proti zneužití a archivuje ji po ukončení služby po dobu 10 let.
- Poskytovatel nesmí poskytovat třetí osobě informace o uživateli bez jeho souhlasu.
- Poskytovatel předem informuje uživatele o nástupu nového asistenta (v rámci zaškolení nového pracovníka). Uživatel může tento nástup odmítnout a toto odmítnutí nebude mít vliv na další průběh poskytované služby.

Bezpečnostní pravidla

- *Odpovědnost za bezpečnost dětí*

Bezpečnost dětí během pečování je pro nás absolutní prioritou. K zajištění bezpečného a podpůrného prostředí dítěte bude přítomen kvalifikovaný personál. Náš tým je složen ze školených pracovníků v sociálních službách, kteří mají zkušenosti s prací s dětmi a jsou proškoleni v poskytování první pomoci a krizových situací.

- *Dohled nad dětmi*

Po celou dobu pečování bude každé dítě pod neustálým dohledem pečovatelky. Na jedno dítě připadá vždy jen jedna pečovatelka.

- *Zdravotní a záchranná opatření*

Každý člen týmu Odlehčovací služby Kolpingova rodina Smečno je proškolen v poskytování první pomoci. Před nastavením služby si od rodičů vyžádáme informace o zdravotním stavu dítěte (např. alergie, chronické nemoci), aby bylo možné reagovat na jakékoli zdravotní potřeby. V případě drobných poranění každá pečovatelka disponuje mini-lékárničkou pro poskytování základní zdravotní pomoci. V případě akutních zdravotních problémů nebo krizových situací je vždy pečovatelka povinna kontaktovat zdravotnickou záchrannou službu. Poskytovatel běžně neposkytuje zdravotní péči ani nepřebírá odpovědnost za podávání léků, není-li dohodnuto jinak. Lék může být podán pouze za účasti zdravotního personálu.

- *Speciální bezpečnostní opatření*

Vzhledem k různým aktivitám pečování, jako jsou výlety, sportovní nebo kreativní aktivity, budou dodržována bezpečnostní pravidla pro každou jednotlivou aktivitu. V případě ambulantního pečování všechny pomůcky a vybavení poskytovatele budou pravidelně kontrolovány, aby nedošlo k úrazu. Děti budou podrobně instruovány o bezpečnostních pravidlech a pokynech, které musí během aktivit dodržovat, vše v rámci diagnózy.

- Bezpečnostní pravidla budou také pravidelně připomínána dětem, aby bylo zajištěno, že každý ví, jak se má chovat v různých situacích a jak může požádat o pomoc, pokud ji potřebuje, vše taktéž v rámci diagnózy.



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

Průběh služby

Zájemce (zákonný zástupce dítěte) o odlehčovací službu kontaktuje poskytovatele většinou telefonicky nebo emailem. Tento kontakt má informativní charakter. Poskytovatel formou dotazů zjistí požadavky a potřeby zájemce. Předá prvotní informace o nabídce a formě nabízených služeb. Dalším zdrojem informací o nabízené službě jsou webové stránky, nebo Facebook Kolpingovy rodiny Smečno. Zájemce požádá o odlehčovací službu zasláním vyplněného online google dotazníku **Žádost o službu**, který je umístěn na webových stránkách organizace. Pokud zájemce nemá možnost dotazník vyplnit, může tak učinit společně se sociálním pracovníkem. Na základě vyplněného dotazníku je zájemce pozván k osobní schůzce. Vést jednání se zájemci o službu mohou jen pověřeni pracovníci zařízení, a to vedoucí služby a sociální pracovník. V případě plné kapacity služby je žadatel zapsán do **Evidence žadatelů o službu** a kontaktován v okamžiku uvolnění kapacity.

Prvotní osobní schůzka je domluvena v přirozeném prostředí zájemce o službu nebo v prostorách zařízení. Cílem osobní schůzky je:

- seznámit se s rodinou a dítětem,
- zjistit požadavky žadatele o službu, osobní cíle, které má služba naplňovat,
- zjistit konkrétní požadavky a představy žadatele,
- vybrat formu odlehčovací služby:
 - a) ambulantní
 - b) terénní – v místě pobytu uživatele, v domácím prostředí, není-li domluveno jinak
- stanovit časové rozpětí, ve kterém bude služba poskytována,
- seznámit žadatele s ceníkem služby,
- předat žadateli k prostudování dokumenty: *Smlouva o poskytování odlehčovací služby, Pravidla a podmínky poskytování odlehčovací služby, Souhlas se zpracováním osobních údajů (GDPR), souhlas s použitím fotografie/videozáznamu*

Čas potřebný k prostudování si obě smluvní strany domluví individuálně (zpravidla do 1 týdne) od schůzky. V případě, že žadatel i poskytovatel kladně vyhodnotí zařazení klienta do odlehčovací služby, domluví si obě strany termín k podpisu **Smlouvy o poskytování odlehčovací služby**.

Individuální plán

Podpisem smlouvy se stává žadatel uživatelem služby a je zahájena tvorba **Individuálního plánu**. Individuální plán obsahuje cíle, kterých by chtěl uživatel za pomoci služby dosáhnout. Na tvorbě individuálního plánu se podílí uživatel a sociální pracovník. Individuální plán je pravidelně vyhodnocován a průběžně aktualizován.

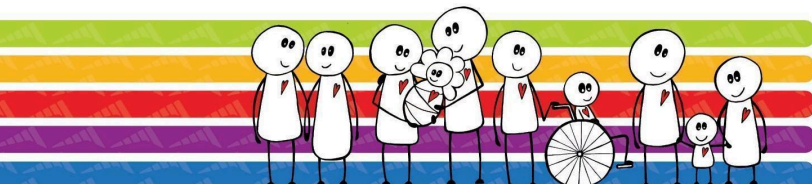
Aktualizace

Klienti odlehčovací služby budou informováni poskytovatelem o aktualizacích Pravidel a podmínek formou e-mailové korespondence s uvedením na konkrétní místo aktualizace.

Odmítnutí nebo ukončení služby

Uživatel má právo kdykoliv ukončit službu a smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů v souladu se smluvní úpravou uvedenou ve smlouvě.

Ukončení služby se provádí vždy na základě písemného dodatku o ukončení služby ve dvou vyhotoveních, přičemž jeden originál obdrží uživatel a druhý zůstává u poskytovatele.



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

Ze strany poskytovatele je možno službu odmítnout nebo ukončit a smlouvu uživateli vypovědět v těchto případech:

- pominutí důvodů pro poskytování služby odlehčovací péče (naplnění dohodnutých cílů, změna situace uživatele):
 - o nevyhovujících možností (ekonomických, personálních, provozních) poskytovatele pro poskytování sociální služby;
 - o **ekonomickou situací se rozumí** – neposkytnutí dotační podpory ze strany státu
 - o **personálním** důvodem se rozumí – nepravidelnost poskytování služby a její zabezpečení personálem
 - o **provozním** důvodem se rozumí limitované časové rozmezí provozu
- pokud postižení či zdravotní stav dítěte, včetně diagnóz, jako je epilepsie či jiné vážné zdravotní potíže, vyžaduje specializovanou zdravotní péči nebo poskytnutí lékařské pomoci v průběhu poskytování služby;
- pokud postižení dítěte vykazuje výrazné projevy agresivního chování vůči sobě nebo okolí (fyzické napadání, sebepoškozování, ničení majetku aj.);
- pokud postižení dítěte vykazuje vážné projevy nepřizpůsobivého chování, které by dítě mohlo přímo ohrozit na životě v rámci poskytování služby;
- pokud je asistent během poskytování služby snímán kamerou bez jeho vědomí.
- nevyužití služby klientem po dobu 2 měsíců bez udání důvodů.

Uživatel bude poskytovatelem upozorněn na porušení *Pravidel a podmínek pro poskytování služby* a na porušení pravidel vyplývajících ze smlouvy. Po druhém písemném upozornění uživatele poskytovatelem na porušení pravidel má poskytovatel právo ukončit tuto smlouvu odstoupením od smlouvy. Odstoupením od smlouvy tato smlouva zaniká následující den po prokazatelném oznámení o odstoupení uživateli.

Situace, které mohou v průběhu služby nastat

Nastane-li případ že vaše dítě onemocní ráno v den setkání

Pokud vaše dítě onemocní v ranních hodinách v den setkání, kontaktujte prosím ihned garanta služby a dohodněte s ním zrušení setkání. Předjdeme tak zbytečnému výjezdu.

Asistent nepřijede v termínu na dohodnuté setkání

Pokud asistent nepřijede na dohodnuté setkání, počkejte cca 30 minut a pak kontaktujte, prosím, vedoucího pracovníka, případně garanta služby.

Asistent přijede na dohodnuté setkání, ale vy nejste doma

V případě, že asistent přijede a vy nebudete doma, bude Vás kontaktovat telefonicky. Pokud se nedovolá, počká 15 minut a pak se vydá na cestu zpět (jedná se o porušení Vaší povinnosti).

Onemocnění asistenta

O vaše dítě budou pečovat vždy dva asistenti (primární, sekundární), kteří se budou průběžně střídát. V případě, že primární asistent onemocní, může ho na setkání zastoupit sekundární asistent (a naopak). Pokud sekundární asistent bude již předem v daném termínu setkání domluven u jiné rodiny, bude odlehčování ten den zrušeno.

V termínu setkání Vás prosíme o **zabezpečení Vašich domácích mazlíčků**, kteří by mohli narušovat průběh setkání v případě, že je realizováno u Vás doma.



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

Řešení stížností

Postup evidence a vyřizování stížností se řídí platným *Stížnostním řádem*, který je veřejně dostupný na webových stránkách poskytovatele a zároveň k nahlédnutí v tištěné podobě v jeho sídle. Klient svým podpisem smlouvy stvrzuje, že se s tímto řádem řádně seznámil a souhlasí s ním.

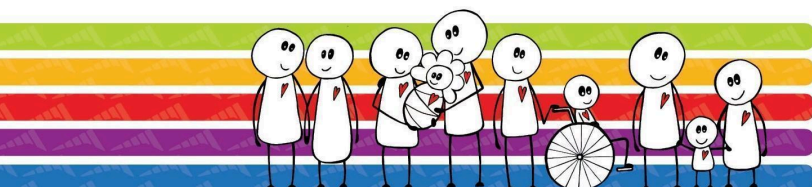
V případě, že budete s něčím nespokojeni

Pokud budete mít návrh na zkvalitnění služby, můžete se obrátit na Vedoucí Odlehčovací služby: Miroslava Rusóová, DiS.

- tel.: 737 997 257
- email: miroslava.rusooova@kolpingsmecno.cz
- adresa: Miroslava Rusóová, Kolpingova rodina Smečno, Wilsonova 546/7, 274 01 Slaný

Děkujeme Vám za seznámení se s těmito pravidly a za jejich respektování. V případě aktualizace pravidel si budete moci nová pravidla najít na webových stránkách poskytovatele odlehčovací služby. O nově aktualizovaných pravidlech budete také vždy informováni formou emailu.

Schválila: Ludmila Janžurová
ředitelka organizace



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778