

---

## Informační materiál služby

### Středisko VÝZVA – odlehčovací služba RESPIT

---

**odlehčovací služba pro děti a mladé lidi od 1 roku do 35 let se zdravotním postižením  
a osoby o ně pečující.**

**identifikátor služby: 9 351 981**

RESPIT je jedna ze služeb Střediska VÝZVA, střediska Centra pro rodinu a sociální péči z. s. v Ostravě.

#### **ZŘIZOVATEL:**

**Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.**

Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

tel. 734 435 135, e-mail: [cpr@prorodiny.cz](mailto:cpr@prorodiny.cz)

IČO: 48804517, DIČ: CZ 48804517

**Statutární zástupce:** **Bc. Marek Schneider** – předseda

**MUDr. Maria Fridrichová** – místopředseda

#### **ORGANIZAČNÍ STRUKTURA A KONTAKTY ODLEHČOVACÍ SLUŽBY RESPIT**

##### **Kancelář služby:**

**Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.**

**Středisko VÝZVA – odlehčovací služba RESPIT**

Syllabova 3039/19e, 703 86 Ostrava-Vítkovice (areál Lékařské fakulty Ostravské univerzity)

**vedoucí služby: vedoucí a sociální pracovník** – Bc. Denisa Michalková, tel.: 774 244 259

**sociální pracovník** – Mgr. Kateřina Vašková, tel.: 774 244 258

asistenti odlehčovací služby – pracovníci v sociálních službách

**kontakt na službu:** [respit@prorodiny.cz](mailto:respit@prorodiny.cz)

vedoucí Střediska VÝZVA – Rostislav Macošek, tel. 775 244 210, [rmacosek@prorodiny.cz](mailto:rmacosek@prorodiny.cz)

administrátor projektů – Ing. Martina Kurdzielová, tel. 774 244 082, [mkurdzielova@prorodiny.cz](mailto:mkurdzielova@prorodiny.cz)

ekonom – Ing. Markéta Gubaniová, Ph.D.

#### **FORMY POSKYTOVANÉ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY RESPIT:**

- **Terénní forma odlehčovací služby RESPIT** je dostupná pro územní oblast Ostrava a okolí. Je poskytována v domácím prostředí uživatele, popřípadě v jeho okolí, či zajišťuje doprovázení na skupinové a veřejné aktivity dle individuálních zájmů uživatele, vždy dle domluvy.
- **Ambulantní forma odlehčovací služby RESPIT** je dostupná pro územní oblast Moravskoslezského kraje a je poskytována ve vymezeném prostoru v zázemí služby ve Středisku VÝZVA na ulici Syllabova 3039/19e.

### **OBLAST PŮSOBNOSTI:**

Územní oblast Ostrava a okolí. V případě dostupnosti a možnosti působení asistenta i mimo tento okruh, je poskytování asistence na vyhodnocení sociálního pracovníka.

### **POSLÁNÍ SLUŽBY RESPIT:**

Posláním služby RESPIT je poskytovat terénní a ambulantní odlehčovací službu dětem nebo mladým lidem od 1 roku do 35 let se zdravotním postižením, a tím podporovat odpočinek a seberealizaci pečujících osob. Služba RESPIT podporuje u dětí a mladých lidí se zdravotním postižením takový způsob života, který je srovnatelný se životem vrstevníka, který nemá zdravotní postižení.

### **CÍLE SLUŽBY RESPIT:**

- Zajistit odpočinek pro pečující osobu od běžné péče,
- předcházet možné sociální izolaci nebo sociálnímu vyloučení tím, že umožníme pečující osobě fyzický i psychický odpočinek a seberealizaci,
- podporovat samostatnost při rozvoji komunikace, sociálním začleňování, aktivizačních a volnočasových činnostech,
- zvyšovat soběstačnost osoby se zdravotním postižením,
- posilovat sociální, osobní a motorické dovednosti.

Pečující osobou se rozumí ta osoba, která odlehčovací službu objednala, nebo osoba, která cítí, že službu potřebuje v péči o dítě nebo mladého člověka se zdravotním postižením a je plnoletá.

Smlouvu s odlehčovací službou uzavírá pečující osoba, společně s tou osobou, o kterou bude pečováno.

Služba RESPIT podporuje u dětí a mladých lidí se zdravotním postižením takový způsob života, který je srovnatelný se životem vrstevníka. Usiluje o to, aby ten, kdo využívá službu RESPIT, měl stejné příležitosti jako každý jiný člověk, který nemá zdravotní postižení, a to s odpovídající podporou.

### **CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY RESPIT:**

- Uživatelé terénní a ambulantní formy služby RESPIT jsou děti nebo mladí lidé od 1 roku do 35 let se zdravotním postižením a osoby o ně pečující,
- službu poskytujeme také pro osoby s tělesným postižením v kombinaci s dalším postižením, osoby s mentálním postižením v kombinaci s dalším postižením, včetně poruch autistického spektra,
- služba je poskytována také osobám s omezenou hybností s hmotností nad 15 kg, pokud bude mít zajištěné odpovídající kompenzační pomůcky při přesunech a změnách polohy, nebo bude zajištěna spolupráce s další osobou,
- osobám se slovním nebo tělesným projevem agrese službu poskytujeme, pokud je asistent schopen zvládnout náročné projevy chování dle zákona č. 108, § 89 a je adekvátně proškolen.

### **ZÁSADY SLUŽBY RESPIT:**

- **Podporujeme uživatele v aktivním řešení jeho nepříznivé sociální situace** (Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu RESPIT a Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby),
- **podporujeme udržení systému péče v přirozeném domácím prostředí formou terénní a ambulantní služby** – tzn., podporujeme pečující osoby ve zvládnutí péče v domácím prostředí a tím snižujeme riziko sociálního vyloučení,

- **přístupujeme k uživatelům jako k rovnocenným partnerům**, přiměřeně jejich věku
- **respektujeme svobodnou volbu uživatelů** – tzn., neovlivňujeme a nehodnotíme jejich životní postoje, názory, životní styl, výchovný styl, osobní volbu řešení sociální situace (viz. Etický kodex),
- **podporujeme sociální začleňování uživatelů**
- **pružně reagujeme na aktuální individuální potřeby uživatele** – dle organizačních a personálních podmínek služby vycházíme vstříc potřebám uživatelů především ohledně časových, místních a personálních požadavků,
- **dbáme na kvalitní výběr asistentů, kteří ctí morální zásady, aby mohli poskytovat službu kvalitně a bezpečně,**
- **z důvodu zachování důstojnosti nemohou poskytovat dívkám nad 10 let osobní asistenci muži.**

#### **SEZNAM ZÁJEMCŮ O POSKYTNUTÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY RESPIT:**

Služba je zájemcům poskytována dle pořadníku na základě:

- a) data přijetí žádosti
- b) kapacity služby
- c) zhodnocení naléhavosti služby (např. náhlá nemoc pečujícího ad.)
- d) zajištění vhodného asistenta (místní a časová dostupnost, požadovaná odbornost)

#### **ČINNOST SLUŽBY RESPIT:**

- podpořit odpočinek a seberealizaci u osob, které pečují o dítě a mladého člověka od 1 roku do 35 let se zdravotním postižením
- podporovat uživatele při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zajišťovat doprovázení na kulturní, sportovní a zájmové aktivity
- v oprávněných případech zajištění převozu služebním automobilem
- podporovat sociální začleňování a aktivizační činnosti
- vzdělávat a zajišťovat odborný růst všech zaměstnanců služby.

Další činnosti, které služba zajišťuje dle individuálních potřeb na základě zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, dle § 44 Odlehčovací služby:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

..  
—

### **POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY RESPIT:**

#### Terénní odlehčovací služba:

pondělí až pátek – 13:00 až 21:00 hod., dále dle domluvy

sobota a neděle – 13:00 až 21:00 hod. po domluvě

**Situace, kdy poskytujeme asistenci do pozdních večerních hodin:** koncerty, divadelní představení, promítání filmů, festivaly, plesy a jiné druhy společenských akcí, ať už se jich účastní pečující osoba nebo osoba se zdravotním postižením. Tato situace musí být vždy s dostatečným předstihem asistentovi oznámena a je na něm, zda asistenci bude ochoten vykonat.

#### Ambulantní odlehčovací služba:

pátek po domluvě mezi 13 a 20 hodinou

### **PLATBY ZA SLUŽBU PLATNÉ OD 1. 1. 2021**

**100 Kč/hod.** za hodinu práce asistenta odlehčovací služby.

Poskytovatel si vyhrazuje právo vyhlásit během kalendářního roku časově omezené slevy poplatků za využívání odlehčovací služby. O těchto slevách a podmínkách pro jejich získání bude poskytovatel uživatele služby informovat vždy před datem, od kterého bude možné slevy čerpat.

### **KONTAKT S VEŘEJNOSTÍ:**

**Osobně:** Ve Středisku VÝZVA, Syllabova 3039/19e, Ostrava-Vítkovice, každé první úterý v měsíci od 12:00 do 16:00 (mimo červenec a srpen) nebo po telefonické domluvě dle potřeby.

**Telefonicky na telefonních číslech 774 244 259, 774 244 258, 775 503 379**

pondělí–pátek od 8:00 do 16:00

### **ETICKÝ KODEX ODLEHČOVACÍ SLUŽBY RESPIT**

Pracovníci odlehčovací služby RESPIT respektují práva, názory a svobodnou volbu uživatelů služby

1. Pracovníci respektují soukromí, osobní svobodu i intimitu uživatele služby a jeho rodiny
2. Pracovníci neovlivňují uživatele cíleně vlastním filozofickým, náboženským či jiným názorovým přesvědčením a nehodnotí jejich životní postoje, názory, životní styl.
3. Pracovníci respektují uživatele v jeho jedinečnosti a různorodosti.
4. Pracovník stojí mimo rodinný systém, tzn., nezasahuje rodině do životního stylu a do výchovy dětí, nezapojuje se do řešení konfliktů mezi jednotlivými členy rodiny.
5. Pracovník má zachovat neutralitu a nevměšovat se do rodinných záležitostí, avšak musí dodržet zákonnou oznamovací povinnost, např.: je svědkem zneužívání, týraní, ad. Tyto skutečnosti oznamuje nadřízenému pracovníkovi.

6. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí ohledně osobních a citlivých údajů o uživateli služby (např. jeho postižení, rodinné vztahy, chod jeho rodiny a celé domácnosti apod.).
7. Pracovník zohledňuje aktuální potřeby uživatele v rámci dohodnutých cílů spolupráce.

#### Pracovníci odlehčovací služby dodržují profesionální přístup k uživateli služby

1. Pracovníci se chovají k uživatelům jako k rovnocenným partnerům, tj. přiměřeně jejich věku. Uživatelům automaticky netykají, postupují dle běžných společenských pravidel.
2. Pracovníci přiměřeně věku uživatele a s tím související schopností rozhodovat kladou důraz na jejich vlastní názor a potřeby (nejde jen o názor a potřeby pečující osoby). Vyhýbají se vyjadřování soucitu, nepodporují závislost uživatelů na nich či na společnosti.
3. Pracovníci respektují svobodnou volbu ohledně řešení sociální situace daného uživatele služby.
4. Pracovníci přispívají k začlenění uživatelů do společnosti a podporují je k vědomí vlastní odpovědnosti.
5. Pracovníci jsou si vědomi, že sexismus a jakékoliv obtěžování, ať už zaměstnance vůči uživateli nebo uživatele vůči zaměstnanci, je nepřijatelné a každé takové chování je potřeba hlásit nadřízenému pracovníkovi. Ten zodpovídá za řešení celé situace, v případě potřeby i ve spolupráci s vedením organizace.
6. Pracovníci se vyhýbají stigmatizování uživatelů – hovoří-li o uživateli, hovoří o člověku nikoli o diagnóze (např. osoba s autismem) a zásadně nepoužívají termíny typu „ležák, mentál, autista, down“ apod.
7. Pracovníci podporují schopnosti a silné stránky uživatele. Podporují ho v úkonech, které by uživatel dělal sám, kdyby neměl zdravotní postižení, nikoli ty, které dělat může, ale nechce se mu.

#### Pracovníci odlehčovací služby dodržují pravidla etického chování ve vztahu k zaměstnavateli

1. Je-li to potřebné, pracovníci spolupracují s dalšími organizacemi, institucemi, školou, širší rodinou apod.
2. Jednají vstřícně a komunikativně.
3. Rozeznávají hranici mezi osobním a profesním životem.
4. Jsou si vědomi svých profesních omezení a dbají na zvyšování své odbornosti.
5. Pracovník je loajální k posláním organizace. K prezentaci organizace přistupuje zodpovědně.
6. Pracovníci mohou diskrétně a podle potřeby (i anonymně) oznamovat jakékoliv případy šikany, mobbingu nebo obtěžování v souladu s platnou legislativou.

### **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

#### **Pověřené osoby pro jednání se zájemcem o službu**

Vedoucí služby/zástupce vedoucí služby, sociální pracovník – poskytuje informace o odlehčovací službě RESPIT, vede jednání se zájemcem o službu, přebírá vyplněnou žádost, provádí sociální šetření, vyplňuje podklady pro uzavření smlouvy, pracuje s evidencí zájemců o službu, podepisuje smlouvu se zájemcem, samostatně nebo společně s vedoucím Střediska VÝZVA provádí odmítnutí zájemce o odlehčovací službu, případně vyplňuje a předává zájemci oznámení o odmítnutí.

Sociální pracovník – poskytuje informace o odlehčovací službě RESPIT, vede jednání se zájemcem o službu, přebírá vyplněnou žádost, provádí sociální šetření, vyplňuje podklady pro uzavření smlouvy, pracuje s evidencí zájemců o službu, podepisuje smlouvu se zájemcem.

### Informace o službě

Každý zájemce o odlehčovací službu má možnost získat vstupní informace při osobním nebo telefonickém rozhovoru, na stránkách [www.prorodiny.cz](http://www.prorodiny.cz), z Registru poskytovatelů sociálních služeb ([http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail\\_sluzby.do?736c=8cdaa5e095f23168&SUBSESSION\\_ID=1394022812735\\_4](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=8cdaa5e095f23168&SUBSESSION_ID=1394022812735_4)) nebo z propagačních materiálů služby (viz Standard č. 12, bod 2). Základní vstupní informace o službě lze také nalézt v Informačním materiálu odlehčovací služby RESPIT (dostupné na [www.prorodiny.cz](http://www.prorodiny.cz) a v kanceláři služby).

Informace, jež se nacházejí na internetových stránkách služby, jsou srozumitelně zpracovány a webové stránky jsou přizpůsobeny specifickým potřebám osob se zdravotním postižením. Materiály, které se nacházejí v kanceláři služby RESPIT na adrese Syllabova 3039/19e jsou zpracovány i formou piktogramů.

### Zásady komunikace

- Při jednání se zájemcem o službu, nebo uživatelem, je přítomno také dítě nebo mladý člověk s postižením, aby se mohl k jednání (týkající se jeho osoby) vyjádřit,
- pracovník respektuje komunikační možnosti osoby, s níž jedná,
- při jednání využívá možností alternativních způsobů komunikace, které má k dispozici přímo zájemce/uživatel (piktogramy, VOKS) nebo jiných možností (online tlumočnick, písemná forma, pomalá řeč, jednoduché věty, artikulace apod.),
- v případě, že zájemce/uživatel potřebuje ke komunikaci přizvat třetí osobu, přizve ji pracovník k jednání (např. tlumočnick, znakové řeči, rodinný příslušnick, blízká osoba, která zájemci lépe rozumí apod.)
- pracovník vždy ověřuje, zda osoba informacím rozumí. V případě, že osoba obtížně rozumí běžné komunikaci, hovoříme pomalu, zřetelně v jednoduchých větách, nepoužíváme cizí a odborné výrazy, vše uvádíme na konkrétních příkladech, informace opakujeme,
- pracovník vede podporující rozhovor, poskytuje zpětnou vazbu, aktivně naslouchá a zajistí pro vedení rozhovoru s osobou klidné a bezpečné prostředí a dostatečný časový prostor pro jednání a případné dotazy.
- Jednání probíhá v kanceláři služby RESPIT nebo v jiné místnosti v prostorách Střediska VÝZVA tak, aby bylo zajištěno soukromí při jednání. Podmínky pro jednání v domácnosti zájemců o službu nebo uživatelů služby závisí na možnostech domácnosti.

### JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O ODLEHČOVACÍ SLUŽBU RESPIT

Jednání se zájemcem o službu jsou oprávněni vést sociální pracovníci odlehčovací služby RESPIT.

#### Pracovník služby zájemci o službu předává:

- **informace o nabízené službě**
  - poslání a cíle služby
  - cílová skupina
  - formy poskytování služby a činnosti, které služba nabízí
  - oblast působnosti
  - cena
- **informační materiál**
  - letáček
  - vizitka

- předáváme *Informační materiál o službě RESPIT*

### **První kontakt se zájemcem o službu**

Zájemce o službu kontaktuje naši službu telefonicky, e-mailem, osobně nebo i zprostředkovaně. Pověřený pracovník postupuje následovně:

Zjišťuje tyto informace – zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda je možno mu poskytnout službu o kterou žádá, základní informace o zájemci (kontaktní údaje).

Předává tyto informace – komu je služba určena (cílová skupina), poslání a cíle služby, formy služby a poskytované činnosti, cena, oblast působnosti.

Na závěr prvního kontaktu vždy shrne, k čemu dospěli. Získané informace a shrnutí zapíše pracovník do tabulky Zájemci o službu, která je uložena na společném disku RESPIT. Pracovník je povinen poskytnout základní sociální poradenství (viz Standard č. 1, bod 5.2) dle potřeby zájemce.

První kontakt může proběhnout také zasláním žádosti e-mailem (dále jen E-žádost) na adresu [respit@prorodiny.cz](mailto:respit@prorodiny.cz).

### **Výstupy z jednání:**

- zájemce má po úvodním předání dále o službu zájem; a není důvod ze strany poskytovatele k odmítnutí poskytnutí služby – viz bod c). Pracovník si s ním dohodne způsob vyplnění *Žádosti o poskytování odlehčovací služby RESPIT* (dále jen *Žádost*) - buď zasláním z webu nebo osobně v kanceláři RESPIT (dohodne se termín vyplnění). Po přijetí *Žádosti* pracovník navrhne další postup. *Žádost* je založena do *Evidence zájemců o službu* (viz 1.3 - kritéria vedení pořadníku)
- zájemce si ponechá čas na rozmyšlenou – v případě zájmu se zájemce sám ozve na předané kontakty. V tomto případě ho nevedeme v *Evidenci zájemců o službu*
- odmítnutí zájemce o službu ze strany poskytovatele

### **Zájemce je odmítnut z těchto důvodů:**

- neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb – zájemce nespadá do cílové skupiny,
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, jsme vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Odmítnuté zájemce evidujeme.

### **Kritéria vedení pořadníku v Evidenci zájemců o službu**

Zájemci jsou do pořadníku zapisováni podle data přijetí žádosti. Služba je zájemcům poskytována dle pořadníku na základě:

- a) data přijetí žádosti
- b) zajištění vhodného asistenta odlehčovací služby dle individuálních potřeb uživatele (místní a časová dostupnost, požadovaná odbornost apod.)

Evidence zájemců o službu je aktualizována při uvolnění nebo změně kapacity. Je rozdělena na aktivní a neaktivní zájemce o službu.

Zájemci jsou minimálně 1x za půl roku kontaktováni ohledně aktuálního stavu v pořadníku. Pokud při kontaktu uvedou, že momentálně službu nepotřebují, ale chtějí zůstat v evidenci, je jim sděleno, aby nás v případě potřeby sami kontaktovali, a jsou převedeni do seznamu neaktivních zájemců o službu. Výstup z kontaktu se zapíše do Evidence o službu. Pokud uvedou, že už službu nepotřebují, jsou z pořadníku na svou žádost vyřazeni.

Veškeré evidence jsou vedeny v elektronické podobě a na konci každého kalendářního roku vytištěny a uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři služby RESPIT.

### **Návštěva – setkání klíčového pracovníka, pečující osoby a dítěte nebo mladého člověka s postižením, o kterého řádně pečuje**

Účelem sociálního šetření prováděného v místě požadované asistence (většinou v domácnosti zájemců) je získání informací, seznámení se s pečující osobou, dítětem nebo mladým člověkem s postižením a s prostředím, ve kterém bude služba poskytována. Při návštěvě pověřený pracovník získá formou sociálního šetření potřebné informace o zájemcích, které zaznamená do formuláře *Podklady pro uzavření smlouvy*.

- **v případě, že bude služba probíhat v domácím prostředí uživatele**, proběhne setkání v tomto prostředí. Sociální pracovník služby provede sociální šetření.
- **v ostatních případech** (ambulantní poskytování služby) je dohodnuta návštěva v kanceláři služby, kde proběhne prohlídka ambulantních prostor a sociální šetření.

Účelem návštěvy je kromě získání informací také seznámení se s pečující osobou, dítětem nebo mladým člověkem s postižením a prostředím, ve kterém bude služba poskytována.

### **Upřesnění základních dat o zájemcích:**

- **u zájemce – pečující osoby:** jméno, příjmení, bydliště, kontakt
- **u zájemce – dítěte nebo mladého člověka:** jméno, příjmení, datum narození, zjištění stavu svéprávnosti (nahlédnutí do listiny o ustanovení opatrovníka, rozsudku o svěření do pěstounské péče apod.)

### **Konkretizace nabídky služby**

- ve formuláři *Podklady pro uzavření smlouvy* u nabídky činností – projít a označit, které činnosti zájemce potřebuje a zapsat požadovanou míru podpory (plná, částečná, dohled, zvládne sám, nepotřebuje)
- pracovník na základě získaných informací formuluje se zájemcem individuální nabídku služby, a jak konkrétně by služba měla probíhat (forma, místo, čas poskytování služby, fakultativní činnost a další viz *Podklady pro uzavření smlouvy*)
- se zájemci jsou sepsány podklady pro cíl spolupráce
  - cíl spolupráce musí být: konkrétní, realistický, osobně významný, dosažitelný, pozitivně formulovaný a mě by respektovat posloupnost jednotlivých kroků
  - cíle spolupráce mohou průběžně změnit svůj počet nebo formulaci, podle aktuálních potřeb zájemce
  - tyto cíle jsou zavedeny do *Individuálního plánu* a zájemce jejich formulaci před podpisem smlouvy schválí

K formulaci podkladů cíle spolupráce používáme tyto návodné otázky:

- Pro pečující osobu
  - v čem vám má služba pomoci?
  - v čem má nahradit vaši péči?
  - jak často a v jakém rozsahu službu potřebujete?



- Pro dítě nebo mladého člověka s postižením
  - co bys/byste od něho potřeboval/a?
  - co rád/a děláš/děláte?
  - s čím by ti/vám měl asistent pomoci? Při čem by měl být k dispozici?

Formulář *Podklady pro uzavření smlouvy* je podepsán zájemci o odlehčovací službu a pracovníkem. Pracovník je povinen zájemci předat kopii – na místě, poštou, e-mailem nebo osobně, pokud to zájemce požaduje. Tento formulář slouží jako podklad pro uzavření Smlouvy, pro individuální plánování a pro předání potřebných informací pracovníkům v přímé péči (asistentům), kteří budou u konkrétního uživatele poskytovat službu. Předání informací asistentovi zajistí klíčový pracovník uživatele před zaučením asistenta v rodině.

Všechny zápisy z jednání (Žádost o poskytování odlehčovací služby, Podklady pro uzavření smlouvy) se zakládají do složky zájemce, později do složky uživatele.

### **UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

Uzavírání smlouvy vždy probíhá při osobním jednání, kterého se účastní sociální pracovník Odlehčovací služby RESPIT a zájemce o poskytování služby (uživatel a pečující osoba). Před podpisem Smlouvy je zájemci předán návrh Smlouvy o poskytování služby včetně všech příloh. Pracovník vše řádně vysvětlí a společně je dohodnut termín podpisu smlouvy. Sociální pracovník si ověřuje zpětnými dotazy uživatelského pochopení jednotlivých bodů smlouvy i jednotlivých příloh smlouvy, které spolu s cílem spolupráce tvoří podklady pro individuální plánování.

### **PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Kdokoliv má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší sociální služby.

- Stížnost může být podána písemně nebo ústně i telefonicky, s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno.
- Osobou pověřenou pro přijímání stížností je vedoucí služby Bc. Denisa Michalková nebo zástupce vedoucí, či vedoucí Střediska VÝZVA Rostislav Macošek, kteří rovněž zodpovídají za vyřízení stížnosti.
- Každá stížnost bude řádně prošetřena komisí ve složení:
  - vedoucí Střediska VÝZVA Rostislav Macošek
  - vedoucí služby RESPIT Bc. Denisa Michalková
  - v případě potřeby může být přizván také právník nebo psycholog
- Stěžovatel obdrží vyrozumění o vyřízení stížnosti písemně nebo ústně do 30 kalendářních dnů. V případě písemného vyrozumění je možno výsledek řízení probrat také ústně.
- Stěžovatel má možnost nechat se při vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem dle svého výběru, a to jak fyzickou, tak právnickou osobou (např. příbuzným, přítelem, občanskou poradnou apod.)
- V případě, že má stěžovatel omezení komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je organizace povinna přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočníka.
- V případě podání stížnosti na vedoucí pracovníky služby je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s., pan Bc. Marek Schneider.
- Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, panu Bc. Marku Schneiderovi.

- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán.

Zájemci o službu jsou o možnosti podat stížnost informováni v rámci jednání se zájemcem o službu.

#### **MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY**

Služba RESPIT je terénní služba, která je poskytována v místě dle potřeby uživatelů nebo ambulantně v prostorách Střediska VÝZVA (Syllabova 3039/19e, Ostrava-Vítkovice).

Služba využívá pro své zázemí bezbariérové prostory Střediska VÝZVA, které jsou v Ostravě-Vítkovicích na ulici Syllabově 3039/19e, v areálu Lékařské fakulty Ostravské Univerzity. V těchto prostorách má vedoucí služby a jeho zástupce zázemí a potřebné vybavení. Jsou zde také klubovny, které jsou využívány při školeních nebo při výběru asistentů odlehčovací služby a herna pro ambulantní formu poskytování služby.

V Ostravě 11. 10. 2023

**MUDr. Maria Fridrichová**  
místopředseda