



Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.
Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava

Informační materiál služby

Středisko VÝZVA – odlehčovací služba RESPIT

terénní odlehčovací služba pro lidi, kteří pečují o blízkého se zdravotním postižením ve věku od 1 roku do 40 let

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.

Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava

tel. 734 435 135, e-mail: 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

Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava

vedoucí služby: vedoucí a sociální pracovník – Mgr. Kateřina Vašková, tel.: 774 244 259

sociální pracovník – Bc. Tereza Černínová, tel.: 774 244 258

asistenti odlehčovací služby – pracovníci v sociálních službách

kontakt na službu: respit@prorodiny.cz

vedoucí Střediska VÝZVA – Rostislav Macošek, tel. 775 244 210, rmacosek@prorodiny.cz

administrátor projektů – Ing. Martina Kurdzielová, tel. 774 244 082, mkurdzielova@prorodiny.cz

personalista – Bc. Michaela Kovalská, tel. 777 244 265, mkovalska@prorodiny.cz

POSÍLÁNÍ SLUŽBY RESPIT:

Posláním služby RESPIT je poskytovat odlehčení lidem, kteří pečují o blízkého se zdravotním postižením tím, že je na určitou dobu zastupuje v péči tam, kde tento člověk běžně žije a způsobem, na který je zvyklý.

CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY RESPIT:

Uživatelé služby se mohou stát lidé se zdravotním postižením ve věku od 1 do 40 let a lidé o ně pečující v domácím prostředí z Ostravy a blízkého okolí.

Našimi uživateli jsou lidé s mentálním, tělesným, kombinovaným postižením, a také lidé s poruchou autistického spektra.



Služba není primárně zaměřena na podporu osob se smyslovým postižením. Službu neposkytujeme osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou péči odborného zdravotnického personálu.

OBLAST PŮSOBNOSTI:

Naše služba působí v rámci ORP Ostrava (Městské obvody Ostravy, Čavisov, Dolní Lhota, Horní Lhota, Klimkovice, Olbramice, Stará ves nad Ondřejnicí, Václavovice, Velká Polom, Vratimov, Vřesina, Šenov, Zbyslavice).

NAŠIMI CÍLI JSOU:

- Pečující, který má prostor pro sebe a své aktivity – vyřízení osobních záležitostí, odpočinek, zájmy, koníčky a seberozvoj.
- Pečující, který má možnost aktivně budovat své vztahy – může se věnovat partnerovi, svým dalším dětem i blízkým lidem ve svém okolí.
- Uživatel, o kterého je pečováno v jeho přirozeném prostředí a má zachován běžný způsob života s přirozeným kontaktem se společností.

NAŠIMI ZÁSADAMI JSOU:

- **Důvěra a partnerský přístup** – každá spolupráce je založena na individualitě a míře podpory, kterou od nás pečující a uživatelé potřebují. Klíčový je pro nás lidský přístup zakládající se na vzájemné důvěře a hledání společného řešení.
- **Respekt** – Během nepřítomnosti pečujícího zastupujeme jeho péči dle běžných zvyklostí a denního rytmu uživatele.
- **Profesionalita** – Zakládáme si na průběžném vzdělávání, osobním a profesním růstu našich asistentů formou pravidelných školicích akcí, konzultací a supervizí.

JAK NAŠE SLUŽBA FUNGUJE:

Služba je poskytována od pondělí do neděle v časovém rozmezí od 6:00 do 22:00 hodin, jindy dle domluvy.

Služba poskytuje terénní odlehčení a podporu lidem, kteří pečují o své blízké se zdravotním postižením, se snahou zachovat jejich běžný způsob života.

Přímou péči zajišťují asistenti odlehčovací služby – pracovníci v sociálních službách.

Pravidelně organizujeme náborové akce nových asistentů, zajišťujeme jejich vzdělávání a odborný růst.

Poskytování služby probíhá prostřednictvím těchto činností:

- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti



- Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

Naše služba probíhá terénní formou, to znamená, že je poskytována v přirozeném prostředí uživatele – v místě bydliště a dalších místech, kde se člověk se zdravotním postižením běžně pohybuje.

ZPŮSOB KONTAKTU:

Osobně jsou pracovníci pro své návštěvníky k dispozici v zázemí organizace na Hornopolské 2254/21 v Ostravě každé první úterý v měsíci od 12:00 do 16:00 (mimo červenec a srpen) nebo jindy po telefonické domluvě dle potřeby.

Telefonicky jsou pracovníci k dispozici na telefonních číslech 774 244 259, 774 244 258 od pondělí do pátku od 8:00 do 16:00 hodin.

E-mailem je kontakt s pracovníky možný na adrese respit@prorodiny.cz.

CENÍK ODLEHČOVACÍ SLUŽBY OD 1. 1. 2026

Služba je zpoplatněna částkou 120 Kč za hodinu práce asistenta odlehčovací služby.

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 poslání 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.

Podrobnější vymezení spolupráce mezi službou, asistentem a uživatelem je k nalezení v Pravidlech pro uživatele nebo Pravidlech pro asistenty na webu organizace <https://www.prorodiny.cz/lide-se-zdravotnim-postizenim-a-pecujici/odlehcovaci-sluzba-respit/soubory-ke-stazeni/a-558> .

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Zájemce o službu smí vyjádřit svůj zájem kterémukoliv pracovníkovi CPR, a to prostřednictvím osobního, telefonického nebo e-mailového kontaktu. Všichni pracovníci jsou kompetentní předat základní informace o službě, kontakt na sociálního pracovníka, případně předat kontakt zájemce (s jeho souhlasem) sociálnímu pracovníkovi, který jej bude neprodleně kontaktovat.

K prvnímu kontaktu většinou dochází e-mailem, telefonicky či osobně. Sociální pracovníci si se zájemcem poskytnou veškeré informace, díky kterým obě strany získají představu o možnostech spolupráce. Pokud již při tomto jednání vyhodnotíme, že nejsme služba, kterou zájemce hledá, sociální pracovník doporučí jinou službu dle možností.

Pokud zájemce spadá do cílové skupiny služby a jeho zájem o službu trvá, vyplní žádost o poskytnutí služby. Ta je pak evidována elektronicky i fyzicky v kanceláři služby. Pokud má služba plnou kapacitu a není v jejích možnostech zájemci v blízké době vyhovět, poskytujeme základní sociální poradenství a nabízíme alternativní možnosti pomoci.

V momentě, kdy má služba volnou kapacitu pro přijetí zájemce, provádí pracovníci sociální šetření, jehož účelem je předání informací, seznámení se s pečující osobou, člověkem s postižením a s prostředím, ve kterém bude služba poskytována. Při návštěvě pověřený pracovník získá potřebné informace o zájemcích, které zaznamenává a začíná tvořit individuální plán. Dochází důkladnému mapování potřeb zájemce, jeho nepříznivé situace a k tvorbě aktuální podoby spolupráce. Tato schůzka probíhá po většinou v domácnostech zájemců, za přítomnosti pečujícího i člověka se zdravotním postižením. Pokud služba bude poskytována pouze v terénu a nikdy v domácnosti uživatele, probíhá toto setkání v zázemí organizace. Součástí setkání je seznámení zájemce s pravidly služby, dohodnutí cílů spolupráce.



CO JE PRO NÁS PŘI JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCI O SLUŽBU DŮLEŽITÉ:

Důstojný a partnerský přístup – Jak pečující, tak člověk se zdravotním postižením mají možnost svobodně vyjádřit své potřeby, představy a přání. Do procesu jednání se zájemcem o službu je vždy zapojen také člověk se zdravotním postižením. Poskytování služby se snažíme nastavit tak, aby s ní souhlasil jak pečující, tak člověk se zdravotním postižením. Rozhovor, který se zájemcem či uživatelem služby vedeme je podporující, poskytující zpětnou vazbu. Využíváme aktivního naslouchání a nabízíme lidem možnosti, které mohou vést ke zlepšení jejich sociální situace. Respektujeme názory, potřeby, přání a volby zájemců a uživatelů.

Respekt vůči komunikačnímu stylu – snažíme se komunikaci co nejvíce přizpůsobit lidem, se kterými jednáme (možnosti AAK, artikulace, jednoduché věty apod.). Pokud se člověk se zdravotním postižením nedokáže vyjádřit verbálně, vnímáme jeho reakce a emoce které v něm jednání vyvolává a dle toho poskytování služby nastavujeme. Při komunikaci postupujeme pomalu a ověřujeme si, zda všichni zúčastnění informacím rozumí.

Bezpečné prostředí – K jednání zajišťujeme soukromí a dostatečný časový prostor na dotazy, společně hledáme možnosti řešení nepříznivé sociální situace v rodině. Podmínky pro jednání v domácnosti zájemců či uživatelů služby závisí na možnostech domácnosti.

Svobodné rozhodování – Respektujeme způsob života zájemců i uživatelů služby. V rámci jednání se zájemcem o službu poskytujeme veškeré potřebné informace o službě a jejím poskytování, a také dostatečný časový prostor na rozmyšlenou, zda naši službu využije či ne. Pečující mohou měnit podobu žádané služby (frekvenci, čas, místo) dle svých potřeb a své aktuální sociální situace.

Sociální začleňování – U osob se zdravotním postižením i jejich pečujících podporujeme takový způsob života, který je srovnatelný s životem jejich vrstevníků. Pracujeme s principem normality. Usilujeme o to, aby ten, kdo odlehčovací službu RESPIT využívá, měl stejné příležitosti jako každý jiný člověk, který se neocitá v nepříznivé sociální situaci, a to s odpovídající podporou.

VÝSTUPY Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM

Zájemce má o službu zájem – dochází k podpisu smlouvy o poskytování služby

Zájemce potřebuje čas na rozmyšlenou – domluvíme se na dalším setkání, nebo telefonickém kontaktu

Odmítnutí zájemce – zájemce o službu můžeme odmítnout v případě, že:

- Nespadá do naší cílové skupiny
- Neposkytujeme sociální službu, o kterou žádá
- Zájemci byla vypovězena smlouva o poskytování naší služby v době kratší než 6 měsíců, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

V případě odmítnutí zájemce pracovníci v rámci základního sociálního poradenství doporučí jiné možnosti pomoci, které by mohly zájemci vyhovovat. Odmítnutí zájemci jsou evidováni.

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.)



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.

K uzavření smlouvy může dojít také při zaučování asistenta.

Smlouva se automaticky uzavírá na dobu 6 měsíců, nebo na dobu potřebnou pro využívání odlehčovací služby. Pokud u uživatele po uplynutí 6 měsíců nepříznivá sociální situace trvá, je možnost platnost smlouvy prodloužit o dalších 6 měsíců.

Smlouvu se zájemcem podepisujeme, až pro něj máme vhodného asistenta. Podpisem smlouvy se zájemci o službu stávají uživateli služby.

UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Uživatel má kdykoliv právo ukončit využívání služby, a to i bez udání důvodu.

V případě, že uživatel porušil povinnosti vyplývající ze smlouvy či pravidel služby, může mu být ze strany poskytovatele služba vypovězena.

Spolupráce je také ukončena v případě, že nepříznivá sociální situace se u uživatele změnila k lepšímu, a tudíž již naši službu nepotřebuje.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdokoliv má právo podat stížnost či podnět na práci zaměstnanců, kvalitu či způsob poskytování naší sociální služby. Všechny podněty vnímáme jako prostor pro zlepšování se. Nikdy nemají negativní vliv na kvalitu poskytované služby vůči uživateli či pečujícímu.

Stížnost může být podána:

- písemně – vhozením do poštovní schránky organizace, doručením poštou
- ústně – v rámci osobního kontaktu
- e-mailem
- SMS
- telefonicky
- s podpisem – uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno
- anonymně

Stížnosti či podněty může přijmout kterýkoliv zaměstnanec služby. Týká-li se stížnost onoho zaměstnance, nemůže ji tento zaměstnanec přijmout a zaznamenat.

Vyřízení stížnosti:

Stížnost vyřizuje vedoucí služby a vedoucí Střediska VÝZVA, případně předseda organizace. Stěžovatel obdrží vyrozumění o vyřízení stížnosti písemně nebo ústně do 30 kalendářních dnů.

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.

Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava, panu Bc. Marku Schneiderovi.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na nezávislé orgány a instituce:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

Pravidla pro vyřizování stížností jsou součástí Smlouvy o poskytování služby a jsou také k nalezení v Pravidlech pro uživatele, Pravidlech pro asistenty a interní metodice služby. Zájemci o službu jsou o možnosti podat stížnost informováni v rámci jednání se zájemcem o službu. Pečující, uživatelé i asistenti jsou průběžně seznamováni s možností si stěžovat v rámci spolupráce s jejich klíčovými pracovníky.

Všechny stížnosti jsou evidovány v kanceláři služby.

MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY

Služba RESPIT má své bezbariérové zázemí v budově na adrese Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava.

Zázemí služby je ve 3. patře, kde se nachází kancelář pro sociální pracovníky a sdílená konzultační místnost, která slouží ke schůzkám s uživateli i konzultacím s asistenty služby. Na patře má k dispozici i sdílenou školicí místnost, kde může pořádat vzdělávací akce pro asistenty odlehčovací služby i jejich nábory, a také hernu vybavenou kuličkovým bazénem a sedacími vaky, kterou budou moci využít při schůzkách s pečujícími a jejich dětmi. Dostupnost je do 3. patra zajištěna výtahem.

Ve 2. patře může služba v případě potřeby využít ještě sdílenou malou a velkou klubovnu. Do 2. patra je dostupnost navíc zajištěna dlouhou venkovní rampou.

Ve 4. patře může služba a její asistenti využívat velkou společenskou místnost.

Služba může využívat služební osobní automobil, který slouží k zajištění návštěv u zájemců a uživatelů služby a příležitostně jej mohou využívat pro svou práci také asistenti služby.

Ostrava březen 2026

Bc. Marek Schneider
předseda