

**VNITŘNÍ PRAVIDLA  
PRO POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**



**DŮM  
LUDMILA**

## Poslání odlehčovací služby

Odlehčovací služba zastupuje péči neformálně pečující osoby v době její nepřítomnosti nebo neschopnosti se nadále o blízkou osobu starat. Služba je poskytována pobytovou a ambulantní formou na adrese Domu Ludmila.

## Cíl služby

Odlehčovací služba je sociální služba, která má za cíl zastat péči neformálně pečující osoby (rodiny), která se běžně stará v přirozeném prostředí osoby závislé na pomoci druhých. Cílem odlehčovací služby je dopřát pečujícím osobám čas pro odpočinek, zdravotní zákrok, rekonvalescenci po zákroku, zařízení osobních záležitostí nebo jen zajištění péče v době, kdy je pečující osoba v práci. Díky této službě mohou neformálně pečující osoby nabrat síly pro další pečování v přirozeném prostředí opečovávané osoby. Ke každému uživateli je přistupováno individuálně, snažíme se co nejvíce přizpůsobit péči tomu, jak probíhá v domácím prostředí. V rámci služby je postaráno o úkony osobní hygieny, stravování, aktivizační činnosti, základní péče o vlastní osobu, začleňování do společnosti.

## Cílová skupina

- osoby s kombinovaným postižením;
- osoby s mentálním postižením;
- osoby s tělesným postižením;
- osoby se zdravotním postižením;
- senioři.

## Provozní doba

Pobytová forma služby je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně 7 dní v týdnu a je poskytována po dobu maximálně 3 měsíců v kuse, kapacita pobytové služby je 5 uživatelů. Ambulantní forma služby je poskytována každý všední den od 7:00 do 19:00, víkendy dle domluvy. Kapacita ambulantní formy jsou 2 osoby na den.

## Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je osoba, na kterou se uživatel může obracet během poskytování služeb a řešit s ním své problémy a připomínky k nastavení služby. Klíčový pracovník má s uživatelem vytvořený užší vztah a zná ho ze všech pracovníků nejlépe. Z toho důvodu s uživatelem služby také individuálně plánuje, zajímá se o něj, o vývoj jeho zdravotního, fyzického i psychického stavu a to dále vždy komunikuje s vedoucí služby nebo sociálním pracovníkem.

## Individuální plán

Individuální plánování s uživatelem probíhá již od počátku poskytování služby. Individuální plán nastavuje a přizpůsobuje poskytování odlehčovací služby každému uživateli na míru a je tedy plně přizpůsobený každému uživateli služby. Dle přání a potřeb uživatele jsou stanoveny osobní cíle. Na individuálním plánování se podílí uživatel, klíčový pracovník a sociální pracovník.

## Rozsah poskytovaných služeb

Odlehčovací službu pobytovou poskytujeme dle přání a potřeb uživatele 7 dní v týdnu 24 hodin denně, v předem domluveném termínu. Služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Odlehčovací službu ambulantní poskytujeme každý všední den od 7:00 do 19:00, o víkendech dle domluvy. Služba je poskytována ve dnech a časech předem smluvených a uvedených ve smlouvě o poskytování sociální služby. Služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Uživatel má právo požádat organizaci o kterýkoliv úkon, který je uveden v § 10 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Uživatel má možnost požádat o **fakultativní služby**, které nejsou součástí základní nabídky činností při poskytování odlehčovací služby dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Výše úhrady za poskytnuté fakultativní služby je stanovena dle §77 zákona č. 108/2006 Sb. v plné výši nákladů na tyto služby. Ceník je přiložen ke smlouvě o sociálních službách.

## Místo a čas poskytování odlehčovací služby

Poskytování odlehčovací služby pobytové a ambulantní probíhá v Domě Ludmila na adrese Na Návsi 229, 295 01 Mnichovo Hradiště – Veselá. Termín pobytové i ambulantní služby je předem uveden v žádosti o odlehčovací službu pobytovou/ambulantní. Termín je následně potvrzen dle kapacity telefonicky nebo emailem.

Časy péče jsou domluveny individuálně dle zvyků uživatele služby a zavedeny do plánu péče.

## Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

Úhrady za úkony sociálních služeb se řídí platným úhradovníkem služeb organizace v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Úhradovník je k dispozici k nahlédnutí na požádání v kanceláři vedoucí sociální služby a sociálního pracovníka Domu Ludmila a také na webových stránkách [www.dumludmila.cz](http://www.dumludmila.cz).

Maximální výše úhrady za hodinu poskytování odlehčovací služby se řídí dle platné **vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách**. Výše úhrady se účtuje podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Způsob placení úhrady za poskytované sociální služby je možné dle dohody s uživatelem v hotovosti nebo přes účet, a to nejdéle do 14 dnů od doručení faktury.

Organizace si vyhrazuje právo na změny ve výši úhrad za poskytnuté služby osobní asistence v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb.

## Stížnosti

Každý uživatel má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování odlehčovací služby.

Stížnost může uživatel podat ústně, písemně, telefonicky, zasláním SMS nebo e-mailem. Vždy bude zapsána do Knihy stížností. Lhůta pro vyřizování stížnosti je 30 dnů od data jejího obdržení.

Stížnost prověřuje určený pracovník nadřazený tomu, vůči kterému je stížnost vedena. Stížnost musí být řešena v zájmu ochrany práv stěžovatele, ale i osob dotčených, a to šetrně, diskrétně, spravedlivě a ohleduplně.

## **Povinnosti zaměstnanců**

Pracovník v sociálních službách poskytuje službu dle individuálního plánu uživatele. Vedoucí pracovník a sociální pracovník spolupracují s rodinnými příslušníky nebo osobami blízkými uživateli.

Pracovníci splňují podmínky pro poskytování sociálních služeb a zúčastňují se dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách dle § 116 odst. 9 zákona č. 108/2006 Sb.

Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí ve vztahu ke všem informacím týkajícím se uživatele sociálních služeb. Nemluví o jeho záležitostech s nikým jiným než s tím, kdo je spoluodpovědný za péči o něj.

## **Povinnosti zájemce/uživatele**

Zájemce je povinen předat vyplněnou žádost, včetně posudku od praktického a odborného lékaře do 10 pracovních dnů od rezervace termínu. V případě, že vedoucí sociální služby nebo sociální pracovník neobdrží kompletní vyplněnou žádost, rezervovaný termín je uvolněn a nabídnut jinému zájemci.

Zájemce o sociální službu má povinnost v případě, že rezervovaný termín pobytu nevyužije, v co nejbližší době informovat vedoucí sociální služby nebo sociálního pracovníka o této skutečnosti, aby mohl být termín nabídnut jinému zájemci.

Uživatel služby má povinnost uhradit fakturu za poskytnuté služby.

Uživatel má povinnost při nástupu na odlehčovací službu nahlásit vedoucí sociální služby nebo sociálnímu pracovníkovi skutečnost, zda ve stejném měsíci využil nebo využije odlehčovací službu jiné organizace.

Uživatel má povinnost dodržovat tato vnitřní pravidla, která obdrží společně s žádostí o sociální službu.

## **Odstoupení od smlouvy**

Každý uživatel odlehčovací služby může smlouvu vypovědět, a to kdykoli bez udání důvodu a s okamžitou platností.

Organizace je oprávněna vypovědět smlouvu, pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu, a pokud není oprávněna poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje.

Organizace může odstoupit od smlouvy v případě, že se uživatel opakovaně chová k pracovníkovi způsobem, který snižuje jeho důstojnost a prostředí pro poskytnutí sociální služby je nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující.

Organizace může odstoupit od smlouvy v případě, že se uživatel chová k jinému uživateli nepřátelsky, ponižuje jej, jedná s ním stylem, který snižuje jeho důstojnost nebo je jiným způsobem zneklidňující a tím narušuje přátelské prostředí organizace.

### **Za důvody k odstoupení je považováno zejména:**

- sexuální obtěžování;
- fyzické napadení;
- uživatel je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek;
- slovní urážky a výhrůžky;
- ohrožení domácím zvířetem;
- šikanování;
- nebezpečné přenosné infekční choroby;
- bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší než 90 dnů;
- opětovné porušování ujednání ve Vnitřních pravidlech pro poskytování odlehčovací služby.

Opětovné porušení znamená tři napomenutí při nedodržení smluvních ujednání. Za hrubé porušení je považováno bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší 90 dnů.

Pokud uživatel nečerpá žádné služby bez udání důvodu po dobu delší než tři měsíce, bude kontaktován a informován o skutečnosti, která nastala. Po dohodě s uživatelem bude smlouva ze strany organizace ukončena.

### **Závěrečná ustanovení**

Do dokumentace může nahlížet konkrétní uživatel (jeho zákonní zástupci nebo opatrovníci), případně kontaktní osoba (ta pouze se souhlasem uživatele), dále ředitel organizace, vedoucí sociální služby, sociální pracovník, který údaje o uživatelích zpracovává dle *Vnitřních pravidel pro zpracování a vedení dokumentace o uživatelích*. V případě inspekce kvality sociálních služeb je oprávněn nahlížet do dokumentace klienta příslušný inspektor.

Uživatel je s těmito *Vnitřními pravidly pro poskytování odlehčovací služby* seznámen před uzavřením smlouvy. Podpisem smlouvy se zavazuje dodržovat tato pravidla a bere na vědomí, že porušování může být důvodem k omezení poskytované odlehčovací služby na dobu, během níž dojde k nápravě nebo k vypovězení smlouvy.

Ve Veselé dne 1.1.2026

Bc. Kamila Sedláková, ředitelka