Vnitřní pravidla Stella odlehčovací služba

Vnitřní pravidla provozu Stella odlehčovací služba (dále Stella OS) mají za cíl popsat provoz Stella OS a seznámit zákonné zástupce s přesným průběhem a podmínkami poskytované OS. Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služby.

Provozovatelem Stella – odlehčovací služba je organizace Spolu spojit síly, z. s.

Obsah vnitřních pravidel

Vnitřní pravidla Stella odlehčovací služba 1

1. Základní údaje: 1

2. Poslání a cíle odlehčovací služby 2

3. Zásady poskytování odlehčovací služby 2

4. Vymezení pravidel poskytované služby: 3

5. Popis nabízených základních činností a aktivit 3

● Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu 3

● Sociálně terapeutické činnosti 5

● Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti 5

● Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí 5

6. Orientační harmonogram dne 6

7. Průběh poskytovaných služeb ve Stella OS 6

8. Vyúčtování za měsíční poskytování služby vč. stravného je možné hradit: 8

9. Péče o zdraví a bezpečnost dětí 8

10. Práva a povinnosti 9

Právo na osobní svobodu *10*

Právo na soukromí a ochranu osobních údajů *10*

Právo na svobodné rozhodování *10*

Právo na vlastní životní styl a individuální přístup *10*

Právo na informace *10*

11. Informace o podávání stížností a podnětů

12. Postup při poškození nebo zničení majetku klientem 1011.

1. Základní údaje:

Provozovatel: Spolu spojit síly z.s.,

Sídlo: Dobřejovice 122, Hosín 373 41

IČO: 07 11 86 86

Číslo účtu: 2101583494/2010

Název pracoviště: Stella odlehčovací služba

Adresa zařízení: Stradonická 2311/6, České Budějovice 370 07

Webové stránky: www.sluzbastella.cz

Odpovědná osoba: Mgr. Simona Němcová, MBA – předsedkyně spolku Spolu spojit síly, telefon: 777 518 200, email: spolu.spojit.sily@gmail.com.

Typ zařízení: Odlehčovací služba, ambulantní forma

Typ služeb: Ambulantní, otevírací doba PO a ST 8:00 - 17:00, ÚT a ČT 8:00 - 16:00, PÁ 8:00 – 15:00. SO, NE zavřeno. V době státních svátků je služba uzavřena.

Kapacita: 4 děti v jeden moment

2. Poslání a cíle odlehčovací služby

Posláním Odlehčovací služby je na přechodnou dobu zajišťovat pomoc a podporu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a ohroženého vývoje, a o které je jinak pečováno v jejich domácím prostředí. Pečujícím osobám umožňujeme potřebný odpočinek a regeneraci tak, aby zvládali nadále péči o osoby v domácím prostředí, čímž předcházíme nutnosti využívání pobytových služeb.

Cílem odlehčovací služby je vytvořit bezpečný prostor pro klienta, ve kterém se individuálně rozvíjí, učí se samostatnosti a při tom získá pečující například volný čas pro vlastní regeneraci sil, zařízení si osobních záležitostí či posílení vztahů s dalšími členy rodiny.

3. Zásady poskytování odlehčovací služby

Odlehčovací služba podřizuje veškerou svoji činnost etickému kodexu a obecným principům sociálních služeb v těchto hlavních zásadách:

- **Individuální přístup** – všichni pracovníci Stela OS přistupují ke každému klientovi individuálně s ohledem na jeho přání, potřeby, rozhodnutí a jedinečnou osobnost. Vzhledem k primární cílové skupině je velmi důležité individuálně přistupovat k celé rodině, jejíž další členové jsou sekundární cílovou skupinou. Ke klientům je přistupováno individuálně na základě vzájemné dohody. Pro naplnění této zásady má každý klient vypracován individuální plán, který významnou měrou přispívá ke zdárné adaptaci a průběhu poskytování služby.
- **Partnerský přístup** – všichni pracovníci poskytují službu v partnerském vztahu prostřednictvím rovného postavení klienta a pracovníka. Tento vztah je založen na respektu, toleranci a vzájemné důvěře. Klient je rovnocenným partnerem služby, jsou mu poskytovány informace k situacím, ve kterých se může rozhodovat.
- **Profesionalita** – všichni pracovníci Stella OS jsou zodpovědní za své jednání a je pro ně důležitý zájem klienta. S ohledem na pracovní náplň jednají zodpovědně, využívají svých nabytých dovedností a znalostí, které si pravidelně a dle své specializace rozvíjejí. Své pracovní úsilí vynakládají tak, aby poskytovali kvalitní služby. S klientem pracuje celý tým, jehož členové spolu spolupracují. Přispíváme tím tak k socializaci klienta a jeho zvykání si na jednotlivé členy týmu (předcházíme tak potížím v případě nutnosti zastupitelnosti).
- **Mlčenlivost** – všichni pracovníci Stella OS jsou vázáni mlčenlivostí (která zaniká pouze v případech dle trestního zákoníku 40/2009 Sb. (§ 368 Neoznámení trestného činu a § 367 Nepřekažení trestného činu) a vyplývající ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí 359/1999 Sb.

Všichni zaměstnanci Stella OS se při své práci řídí „Etickým kodexem sociálních pracovníků“, který klade důraz především na zachování důstojnosti, práva na soukromí, respekt k individualitě a osobnosti klienta. Dodržování zásad přispívá k zajištění bezpečného prostoru pro klienty vhodného pro rozvoj, učení se samostatnosti apod.

4. Vymezení pravidel poskytované služby:

Stella OS je určena osobám ve věku 3 – 18 let, které má sníženou soběstačnost vlivem zdravotního postižení, a o kterou je jinak pečováno v jejím přirozeném prostředí (obvykle rodinou) a osoby, jejíž vývoj je ohrožen (ADHD, ADD, vývojové dysfázie, specifické poruchy učení apod.).

Zájemce se stává klientem na základě vyhodnocení sociální situace sociální pracovnicí a souladu s podmínkami sociální služby. Povinností sociálních pracovníků je poskytnout zájemcům informace důležité pro uzavření smlouvy.

Následně je **uzavřena smlouva a zpracován individuální plán**. Individuální plán je vytvořen ve spolupráci se sociální pracovnicí, s rodinou dítěte a pokud to bude možné i s dítětem samotným. **Uzavřením smlouvy se stává ze zájemce klient.**

5. Popis nabízených základních činností a aktivit

V rámci základních činností a aktivit podporujeme soběstačnost klientů, socializaci, rozvoj vědomostí a motoriky, komunikačních dovedností apod.

- **A. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Spadají sem úkony jako je pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc s užitím doplňků stravy, nebo potravinových doplňků pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy, pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popř.za použití speciální pomůcky, pomoc s použitím neinvazivního zdrav. prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny, pomoc s použitím kompenzační pomůcky, orientační sledování základních tělesných projevů a fyziol. funkcí, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, ulehání, posazování, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

- **B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Klienti mají k dispozici vlastní toaletu, která je bezbariérová vč. sprchy. Pracovníci v přímé péči zajišťují doprovod klientů na WC, pomoc při osobní očistě, omývání rukou, výměně inkontinenčních pomůcek, pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře. Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty. WC pro klienty může dle potřeby využívat i rodina klienta

- **C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Oběd zajišťuje provozovatel Stella OS na základě platné smlouvy se zákonným zástupcem. Obědy jsou vyzvedávány v 9:30. V rozmezí od 11:30 do 12:00 jsou servírovány klientům. Pracovnice v přímé péči pomohou klientovi se stolováním a dle individuálních potřeb klientovi dopomohou se stravováním. Jídelní lístek je zveřejněný na nástěnce OS v recepci – jsou zde uvedeny dopolední a odpolední svačiny, obědy. Není možný výběr z více jídel. Klient si může oběd na následující den nahlásit do 12 hodin. Pokud klient v průběhu využívání OS, např. z důvodu nemoci, do OS nenastoupí a rodič mu nejpozději do 12:00 předchozí den odhlásí oběd, nebude částka za stravu účtována. V případě neodhlášení oběda v uvedeném termínu, bude účtována částka za oběd 60,- Kč, i když klient v daný den v OS přítomno nebylo, případně si rodič může oběd sám vyzvednout. Odhlašování obědů probíhá na telefonním čísle: +420 777 518 200.

Rodič může zajistit jídlo pro své dítě sám. V tomto případě oběd přinese v jídelním thermoboxu se jmenovkou dítěte tak, aby ho bylo možné dítěti rovnou teplé servírovat. Je nutné tuto skutečnost rodiči akceptovat. V případě, že dojde k nesplnění této podmínky, budou rodiče upozorněni sociální pracovnicí, posléze předsedkyní spolku. Svačiny donesené do Stella OS musí být jménem klienta na krabičce označeny. Pracovnice Stella OS však neodpovídají za kvalitu přinesených potravin rodičem.

Svačiny a obědy ze Stella OS jsou dítěti servírovány ve stanovený čas. Pokud dítě jídlo nesní, z velké části nedojí, tak je pracovnicemi předáno při odevzdání dítěte rodiči domů.

Svačiny mohou být připravovány v rámci základní činnosti – příprava jídla. Děti se podle

možností věku zapojují do úklidu nádobí a jídelního prostoru s cílem upevnit základní hygienické a společenské návyky týkající se stolování. Po celou dobu využívání odlehčovací služby je klientovi zajištěn pitný režim. Pracovníci OS mohou poskytnout vodu nebo čaj v hrnečku nebo si klient může nosit své vlastní pití v PET lahvi z domova, která musí být podepsaná.

- **D. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Klient je podporován ve využívání návazných služeb a dostupných informačních zdrojů a dalších aktivitách podporujících jeho sociální začleňování. Je zapojován co nejvíce do aktivit Stella odlehčovací služba i mimo ni. Prostřednictvím pobytu umožňujeme dětem běžný společenský a bezpečný kontakt s ostatními dětmi i dospělými, se kterými se mohou setkat na procházce, v obchodě apod., a tím jim zprostředkováváme kontakt se společenským prostředím a předcházíme u nich sociální izolaci. Pracovníci zajišťují případně doprovod do školy a školských zařízení, na zájmové a volnočasové aktivity.

- **E. Sociálně terapeutické činnosti**

Klientům je nabízen nácvik činností, které vedou k udržení nebo rozvíjení jejich schopností, dovedností a vedou k sociálnímu začleňování (např. nácvik sebeobsluhy – stolování, udržování pořádku v osobních věcech i ve společných prostorách apod.). Tyto činnosti jsou s klientem realizovány během každé návštěvy.

- **F. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Klientům je nabízena celá řada různých aktivit, které je motivují k získání, upevňování, nebo obnovování motorických, psychických i sociálních dovedností. Jsou to např. zdokonalování jemné a hrubé motoriky, kvízy, soutěže, čtení, výtvarné a pracovní bloky, výlety, procházky, pobyt na zahradě, pravidelné skupinové cvičení. Při výtvarných a rukodělných aktivitách mají děti možnost rozvíjet svou fantazii, jemnou motoriku, barevné cítění i orientaci v okolním světě. Při hudebních aktivitách využíváme hudební nástroje (xylofon, rumbakoule, tamburína apod.), zvukové hračky a nahrávky. Aktivita přináší dětem uklidnění, prostor pro vyjádření emocí, napomáhá rozvoji neverbální komunikace, rozvíjí smysl pro rytmus a hudební sluch. Pohybové aktivity dělíme na vnitřní (herna) a vnější (procházky, pobyt na zahradě nebo na hřišti). Mezi

druhy pohybových aktivit patří zejm. cvičení, venkovní aktivity při pobytu na zahradě, tanec, hudebně pohybové hry, psychomotorické hry, relaxace, spontánní pohybové činnosti. Frekvence zařazování pohybových aktivit v denním režimu je přizpůsobena dětem dle potřeb a probíhá v průběhu celého dne. Do příprav a realizace činností se mohou klienti aktivně zapojit. Během dne jsou klienti rozděleni do skupin podle svých schopností. Pracujeme s klienty individuálně i ve skupinách (po cca 4klientech). Klient má však možnost aktivity odmítnout.

Klienti mohou po předchozí domluvě využít i službu canisterapie, v případě, že je realizována. O termínu jsou informováni dopředu sociální pracovnicí.

- **G. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Sociální pracovnice pomáhá rodičům klientů vyřizovat potřebné záležitosti s úřady a různými institucemi. Jedná se o zajištění potřebných informací, které přispívají k předcházení nebo řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Jednotlivé úkony a jejich četnost/rozsah jsou s klientem podrobně popsány v jeho Individuálním plánu služeb s ohledem na vyjednané osobní cíle, jeho možnosti, schopnosti a přání

- **H. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**

V rámci všech činností ve Stella OS je zajištěn dohled, aby klient (osoba závislá na pomoci) nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí. Díky možnosti využívat služby ambulantního charakteru pomáháme pečujícím, aby zvládali nadále péči o své děti a ty mohly zůstávat ve svém přirozeném prostředí. Klientům naší služby na základě individuálního přístupu zajišťujeme běžně dohled a podporu při všech činnostech, které ve služby využívají na základě individuálního plánu.

6. Orientační harmonogram dne

Dětem poskytujeme péči, zaměřenou na rozvoj schopností dítěte a jeho kulturních a hygienických návyků přiměřených věku a diagnóze dítěte. Zaměřujeme se na rozvoj jemné a hrubé motoriky, vycházíme z konceptu ergoterapie, muzikoterapie, Montessori pedagogiky,

bazální stimulace apod. Režim dne je z organizačních důvodů Stella OS stanoven orientačně, pracovníci v přímé péči ho pružně přizpůsobují individuálním potřebám dětí. Bližší informace

k harmonogramu dítěte mapuje sociální pracovnice při sociálním šetření, více informací je k nalezení v záznamovém archu klienta, který je založen ve složce klienta.

Režim dne:

8:00 – 9:30 aktivizační činnosti, hygiena

9:30 - 10:00 dopolední svačina, hygiena

10:00 - 11:30 pobyt venku dle počasí, aktivizační činnosti, hygiena

11:30 – 12:30 příprava na oběd, oběd, hygiena

12:30 - 14:30 odpočinek dětí, relaxační aktivity, čtení, poslech multimédií, hygiena

14:30 - 15:00 odpolední svačina, hygiena

15:00 – 16:00 / 17:00 volné činnosti a aktivity dětí zaměřené především na hry, zájmové činnosti a pohybové aktivity, pobyt venku (v případě odpovídajícího počasí), hygiena

Z organizačních důvodů je harmonogram Stella OS stanoven orientačně, pracovníci v přímé péči ho pružně přizpůsobují individuálním potřebám dětí.

7. Průběh poskytovaných služeb ve Stella OS

- **Přihlašování dítěte do OS Stella**

Rodiče si rezervují termíny návštěv klienta v OS Stella prostřednictvím e-mailu **spolu.spojit.sily@gmail. com nebo je možné domluvit termín na telefonu +420 777 518 200** (předsedkyně spolku) v otevírací době služby. Na stejných kontaktech je možné v otevírací době požádat o zrušení rezervace.

Je nutné, aby si rodiče termíny rezervovali s časovým předstihem. Přednost je dáváno termínům, které rodiče nahlásili již při podpisu smlouvy a při plánování služby s nimi již počítáme.

V případě zpoždění či dřívějšího příjezdu rodiče než je v dohodnutém termínu rezervace, je třeba volat na +420 777 518 200.

- **Příchod dítěte**

Příchod dítěte je dle předem dohodnutého termínu. Děti přebírá osobně pracovnice v přímé péči. V zájmu zachování zdraví ostatních dětí můžeme nepřijmout dítě nachlazené či s jiným infekčním onemocněním (kašel, průjem, zánět očí, bolest ucha…). V případě vzniku této situace neprodleně pracovnice v přímé péči informuje předsedkyni spolku a sociální pracovnici , které rodičům neprodleně předají informaci a dohodnou se na dalším postupu.

- **Odchod dítěte**

Odchod dítěte je po ukončení nasmlouvaného času. Vyžaduje se od rodičů, aby děti vyzvedli v předem stanovený čas.

Dítě je vydáno osobně pracovníci v přímé péči pouze rodiči/zákonnému zástupci nebo pověřené osobě uvedené v dokumentu zmocnění k vyzvedávání. Pokud si osoba odpovědná (zákonný zástupce) nevyzvedne dítě v oboustranně sjednaný čas, bude kontaktována telefonicky, případně pracovník v přímé péči obeznámí předsedkyni spolku a ta situaci vyhodnotí a učiní další kroky – obeznámí Policii ČR. Pracovnice Stella OS zodpovídají za dítě od doby, kdy ho převezmou od zákonného zástupce dítěte, až do doby, kdy je opět zákonnému zástupci předají. Při pobytu v prostorách Stella OS zákonný zástupce dítěte dodržuje Vnitřní pravidla a respektuje pokynů zaměstnanců Stella OS. Při vyzvedávání zákonný zástupce čeká na dítě ve vestibulu Stella OS, pokud není sjednáno mimořádnými událostmi jinak. O změnách jsou rodiče neprodleně informováni. Volný pohyb v dalších prostorách služby není povolený.

- **Adaptační období**

První 3 setkání jsou doporučené pouze na 1 hodinu a to z důvodu dobré adaptace dítěte na zařízení. Zvyknout si na nové prostředí pro něj může být velmi komplikované a pomalé začlenění do dění ve službě preventuje neúspěšnou adaptaci, která může znamenat až

ukončení služby. Adaptační období umožňuje i personálu případně přehodnotit individuální plán a uzpůsobit práci s dítětem aktuální situaci.

- **Doporučená výbava dítěte k pobytu v OS**

Popsaná láhev na pití, pyžamo, náhradní oblečení, který bude využíván např. při výtvarných činnostech, přezůvky, inkontinenční pomůcky (pokud je klient potřebuje)…Do Stella OS není možné vnášet vlastní hračky.

- **Pobyt venku**

Pobyt venku je závislý především na věku dítěte, počasí a stavu ovzduší. Pobyt venku realizujeme podle potřeb dítěte a počasí. V jarních, letních a podzimních měsících je venkovní prostor využíván k řadě aktivit. Pobyt venku může být zkrácen nebo zcela vynechán při mimořádně nepříznivých klimatických podmínkách a při vzniku inverze.

- **Odpočinek, spánek**

Odpočinek dětí je zajištěn v relaxační místnosti. Každé dítě má k dispozici matraci, na které je umístěno nepropustné prostěradlo. Matrace se rozloží na zem v relaxační místnosti. Každé dítě má vlastní ložní prádlo, které je uloženo v regálu relaxační místnosti, s viditelným popisem pro každé dítě – pokud dítě dochází pravidelně. Matrace jsou umístěny do skladové horizontální polohy. Děti odpočívají u čtení, popř. reprodukované pohádky. Odpočinek zkracujeme/prodlužujeme dle individuálních potřeb dětí (uvedených v záznamovém archu) nebo dle denního programu. Důležitá je celková pohoda a přátelská atmosféra.

8. Vyúčtování za měsíční poskytování služby vč. stravného je možné hradit:

Měsíční vyúčtování vč. stravného a využívaných fakultativních služeb bude vypracováno na základě dokumentu podklad k fakturaci, který se vyplňuje na základě dat získaných v tabulce výkaznictví.

Vyúčtování bude předáno zákonnému zástupci emailem ve formě vystavené faktury. Fakturu obdrží zákonný zástupce nejpozději do 15. dne následujícího měsíce se splatností do 28. dne, ve kterém vyúčtování obdržel. Současně sociální pracovnice zašle zástupci e-mail s přehlednou tabulkou o fakturovaných minutách poskytnutých služeb. Faktura je uhrazena na účet organizace v přesné výši, která je uvedena na faktuře.

9. Péče o zdraví a bezpečnost dětí

Bezpečný provoz

Zákonný zástupce přivádí dítě a předávají ho pracovnici v přímé péči, která v tu chvíli přebírá za děti odpovědnost až do předání dítěte rodiči nebo zákonnému zástupci, či pověřené osobě, při odchodu dětí domů. Pověřit může zákonný zástupce jinou osobu na základě písemného zmocnění k vyzvedávání dítěte.

Úrazy a poranění

V případě náhlého úrazu – a vyžaduje-li to charakter úrazu - přivolá pracovnice v přímé péči lékařskou pomoc. Drobná ošetření první pomoci provede pracovník v přímé péči pomocí přenosné lékárničky. Neprodleně bude informován zákonný zástupce dítěte a zároveň předsedkyně spolku. Úraz bude zaznamenán do knihy úrazů.

Podávání léků v akutních případech

Zaměstnanci Stella OS nepodávají léky klientům, výjimku tvoří život ohrožující stavy. Zákonný zástupce může poskytnout pracovníkům Stella OS léky, které musejí být podány dítěti v případě na životě ohrožujících situací. Za nošení léků klientem do Stella OS je zodpovědný rodič, pracovníci léky v žádném případě neskladují, vždy jsou součástí osobních věcí klienta. Tyto léky jsou poté podány zaměstnancem po zavolání záchranné služby a konzultace s ní. V tomto případě musí zákonný zástupce doložit:

- Doporučení lékaře k podání léku v akutních případech i nezdravotnickým pracovníkem v sociálních službách
- Souhlas rodiče s podáním léku nezdravotnickým pracovníkem včetně návodu k podání.

10. Práva a povinnosti

Péčí ve Stella OS zabezpečujeme uspokojování přirozených potřeb dítěte. Rozvoj jeho osobnosti probíhá ve spolupráci rodiny a Stella OS.

Rodiče mají právo:

- na diskrétnost a ochranu informací, týkajících se jejich dítěte, a poskytovaných dat o rodině;
- nahlížet do sociální dokumentace svého dítěte
- kontaktovat předsedkyni spolku – Mgr. Simonu Němcovou, MBA; v době otevírací doby Stella OS
- konzultovat výchovné i jiné problémy svého dítěte s pracovnicemi v přímé péči;
- přispívat svými nápady, připomínkami a náměty k obohacení programu Stella OS;
- na informace, poradenskou pomoc;
- být informováni o změnách ve vnitřních pravidlech;
- možnost podat stížnost.

Povinnosti rodičů:

- dodržovat vnitřní pravidla, předpisy a pokyny k ochraně zdraví a bezpečnosti, s nimiž byli seznámeni;
- děti předávat i vyzvedávat osobně v rezervovaný čas
- při akutních stavech (horečce, zvracení, průjmu atd.) jsou rodiče povinni dostavit se pro své dítě neprodleně do 1 hodiny po telefonickém nebo jiném upozornění, pracovníci v sociální službách se vždy musí dovolat na uvedené číslo;
- informovat písemně sociální pracovnici o veškerých změnách (např. změna bydliště, telefonů, atd.),
- informovat sociální pracovnici a pracovníkovi v přímé péče o změně zdravotní způsobilosti dětí;
- informovat o alergiích a stavech, které vedly k ohrožení stavu dítěte (včelí bodnutí, potravinové alergie apod.);

- přivádět děti zdravé, bez příznaku infekčních chorob (zvracení, silný kašel, rýma, průjem, vyrážka, zánět spojivek, vši apod.);
- dodržovat termíny sjednaných schůzek a pobytu v zařízení Stella OS; zároveň je potřeba neprodleně po zjištění, že zákonný zástupce nevyužije služeb Stella OS, tak tuto informaci včas nahlásit
- podílet se na vyhodnocování individuálního plánu a komunikovat se sociální pracovnicí,
- řádně hradit poplatek za smluvené služby v OS ve stanoveném termínu (do 28. dne následujícího měsíce).
- pokud klient záměrně zničí majetek Stella OS uhradit způsobenou škodu dle nastavených pravidel viz. bod 12
- v případě, kdy se klient chová k ostatním klientům nebo zaměstnancům způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. slovní a fyzická agrese, sexuální obtěžování, vyhrožování…). Hrubě napadá (fyzické, slovně) ostatní uživatele a personál. I přes upozornění personálu záměrně ničí majetek Stella OS. Rodič je ihned informován o situaci a je povinen aktivně řešit situaci se sociálním pracovníkem v rámci individuálního plánování, aby byla situace vyřešena a bylo zajištěno bezpečné prostředí pro zaměstnance a klienty služby.

Práva klientů

Právo na důstojný přístup

Klient má právo být respektován jako jedinec ve společnosti (právo na přátele, na respektování jazyka, jeho postižení, barvy pleti, rasy apod.).

Právo na osobní svobodu

Klient má právo se svobodně pohybovat s dopomocí pracovníka v přímé péči.

Právo na soukromí a ochranu osobních údajů

Pracovníci při poskytování sociální služby plně respektují soukromí klientů a nedotknutelnost jejich osoby. Např. nevstupují do místnosti, kde pracovník dopomáhá klientovi s osobní hygienou bez jeho předchozího souhlasu, nenechávají klientům otevřené dveře k toaletě apod.

Pracovníci zjišťují pouze informace relevantní k řešení situace klientů a tyto informace nepředávají dál.

Právo na svobodné rozhodování

Sociální pracovnice podá klientovi (i jeho rodině) veškeré informace o nabízených službách. Klient se sám rozhodne, zda bude službu za těchto podmínek využívat.

Klient si sám zvolí rozsah úkonů zaměřených na aktivizační, vzdělávací a sociálně-terapeutické činnosti. Klient má právo odmítnout aktivitu.

Právo na vlastní životní styl a individuální přístup

Pracovníci vytvářejí s každým klientem a jeho rodinou individuální plán, který je možné flexibilně měnit na základě jejich potřeb. Pracovníci akceptují životní styl klienta i jeho rodiny, pokud není proti nastaveným pravidlům OS Stella.

Právo na informace

V OS Stella jsou jasně vymezené kompetence jednotlivých pracovníků. Pracovníci přizpůsobují předávání informací klientům tak, aby pro ně byly srozumitelné.

Při provozu OS jsou respektována práva dítěte v souladu s Úmluvou o právech dítěte, zaměstnanci jednají dle Etického kodexu. K zajištění bezpečnosti dětí při pobytu uvnitř OS i mimo její prostory je veškerý personál v OS Stella proškolen v oblasti BOZP.

11. Informace o podávání a vyřizování stížností a podnětů

Pravidla jsou zpracována v souladu s § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Naším cílem je poskytovat kvalitní sociální službu, která respektuje potřeby, práva a důstojnost klientů.

Pokud nejste spokojeni se způsobem nebo kvalitou poskytování služby, máte právo podat stížnost. **Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli ani klientovi, kterého se stížnost týká.**

Uvítáme také podněty, připomínky, návrhy na zlepšení nebo pochvaly.

Kdo může podat stížnost

Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla sociální služba poskytována;
- osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela;
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla sociální služba poskytována;
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla sociální služba poskytována, oprávněný k jejímu zastupování podle občanského zákoníku;
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost může být podána **do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti**.

Jak lze stížnost podat

Stížnost lze podat:

Osobně
kterémukoliv pracovníkovi Stella odlehčovací služby.

Telefonicky

Mgr. Simona Němcová, MBA – předsedkyně spolku
tel.: 777 518 200

Bc. Veronika Trnková – sociální pracovnice
tel.: 775 702 652

Stella odlehčovací služba
tel.: 773 477 122

Písemně
Stížnost je možné předat kterémukoliv pracovníkovi služby nebo vložit do schránky v prostorách služby označené **„SCHRÁNKA STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ“**.

E-mailem
spolu.spojit.sily@gmail.com
trnkova@sluzbastella.cz
info@sluzbastella.cz

Poštou

Sidlo provozovny: Stella odlehčovací služba
Stradonická 2311/6
370 07 České Budějovice

Anonymní stížnost

Stížnost je možné podat také anonymně.

Pokud stěžovatel neuvede své jméno nebo kontaktní údaje, nebude možné mu doručit písemnou informaci o způsobu vyřízení stížnosti.

Informace o vyřízení anonymní stížnosti bude zveřejněna na nástěnce v prostorách Stella odlehčovací služby po dobu minimálně 14 dnů.

Zastoupení při podání stížnosti

Stěžovatel může k podání a vyřizování stížnosti zmocnit jinou osobu.

Kdo stížnost vyřizuje

Stížnosti na poskytování sociální služby vyřizuje:

Mgr. Simona Němcová, MBA – předsedkyně spolku

Pokud stížnost směřuje proti předsedkyni spolku nebo se týká jejího jednání, zajistí poskytovatel vyřízení stížnosti jinou pověřenou osobou tak, aby bylo zajištěno její nestranné posouzení.

Jak bude stížnost vyřízena

Poskytovatel vyřídí stížnost **do 30 dnů ode dne jejího doručení**.

V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších **30 dnů**. O prodloužení lhůty a jeho důvodech bude stěžovatel informován.

Stěžovatel bude o způsobu vyřízení stížnosti **písemně informován**.

Poskytovatel vede písemnou evidenci podaných stížností a způsobu jejich vyřízení.

Stěžovatel má právo **nahlížet do dokumentace vedené o jeho stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy**.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani klientovi, kterého se stížnost týká, žádným způsobem na újmu.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení stížnosti**.

Žádost lze podat **do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne uplynutí lhůty pro její vyřízení**. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá.

Lhůta pro prověření stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí

Ministerstvo prověří způsob vyřízení stížnosti:

- **do 60 dnů** ode dne doručení žádosti;
- **do 90 dnů** ode dne doručení žádosti, pokud je při prověřování potřeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších fyzických či právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a poskytovatele sociální služby o výsledku prověření. Pokud zjistí, že žádost je oprávněná, může poskytovateli uložit povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podat podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

Další možnosti

Podle povahy věci se může klient, jeho zákonný zástupce nebo jiná oprávněná osoba obrátit také na další příslušné instituce, například:

Krajský úřad Jihočeského kraje
U Zimního stadionu 1952/2
370 01 České Budějovice

Český helsinský výbor, z. s.
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5

12. Postup při poškození nebo zničení majetku klientem

Níže je stanoven jednotný postup pracovníků odlehčovací služby Stella při situacích, kdy dojde k poškození nebo zničení majetku organizace klientem. Cílem je chránit práva klientů, zachovat jejich důstojnost a zároveň zajistit odpovědné hospodaření s majetkem služby.

Zásady práce

- Ke každému klientovi je přistupováno s respektem k jeho právu na integritu a důstojnost.
- Poškození nebo zničení pomůcky či majetku se nikdy nesmí řešit trestně nebo ponižujícím způsobem.
- Každý případ je posuzován individuálně s ohledem na okolnosti, věk a schopnosti klienta.
- Odpovědnost za úhradu se uplatňuje přiměřeně, férově a po dohodě se zákonným zástupcem.

Postup při poškození majetku

- Zajištění situace – pracovník uklidní klienta, zajistí bezpečí ostatních a odstraní zbytky poškozené věci, pokud hrozí nebezpečí.

- Záznam – pracovník vyplní stručný záznam do dokumentace (datum, čas, popis události, svědci).

- Oznámení – pracovník bezodkladně informuje předsedkyni.
- Informování zákonného zástupce – věcně a lidsky vysvětlí, co se stalo.
- Návrh řešení – předsedkyně posoudí míru opotřebení pomůcky a navrhne způsob úhrady.

Stanovení výše úhrady

- **Nová věc** – pokud byla zničena nová nebo krátce používaná pomůcka, požaduje se náhrada v plné výši pořizovací ceny.
- **Opotřebovaná věc** – u starších pomůcek se stanoví přiměřená úhrada podle jejich stavu.
- **Nehoda bez zavinění** – pokud ke zničení došlo neúmyslně a bez možnosti prevence (např. v důsledku postižení nebo zdravotního stavu), může být úhrada snížena nebo odpuštěna.
- **Spoluzodpovědnost pracovníka** – pokud se prokáže, že k poškození došlo v důsledku nedostatečného dohledu pracovníků, úhrada se po rodině nepožaduje.

Možné způsoby úhrady

- Finanční úhrada v hotovosti nebo převodem.
- Nákup stejné nebo obdobné pomůcky ze strany rodiče.
- Darovací smlouva na náhradu poškozené věci.

Příloha: Modelové příklady výše úhrady

Situace	Navržená úhrada	Poznámka
Rozbitý tablet (nový)	Plná pořizovací cena	Úmyslné poškození, tablet byl krátce používán.
Stavebnice (opotřebená)	Částečná úhrada	Zohledňuje se stáří a běžné

		opotřebení.
Roztržená kniha	Nízká úhrada nebo náhrada knihou	Možnost dodat stejný titul.
Upuštěný hrnek	Nehradí se	Jednalo se o neúmyslnou nehodu.
Pomůcka zničená při nedostatečném dohledu pracovníka	Nehradí se	Odpovědnost nese poskytovatel služby.

V Českých Budějovicích dne 1.7.2026 – poslední aktualizace

Mgr. Simona Němcová, MBA

Předsedkyně spolku