

POPIS SLUŽBY A PRAVIDLA PRO KLIENTY ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

1) Základní popis odlehčovací služby

- Odlehčovací služba má umožnit uživatelům závislým na pomoci a podpoře druhé osoby setrvat v jejich přirozeném sociálním prostředí a poskytnout jim takovou podporu a pomoc, která jim umožní v co nejvyšší možné míře zachovat důstojný, samostatný a plnohodnotný život. Cílem odlehčovací služby je pomáhat klientům nejen fyzicky, ale také je podpořit při překonávání samoty a izolace, doprovázet na procházkách a po všech stránkách umožnit člověku žít ve vlastní domácnosti životem blízkým běžnému standardu.
- Základní úkony při poskytování odlehčovací služby jsou vyjmenovány v dokumentu „Základní úkony odlehčovací služby“.
- Vedle základních činností poskytuje odlehčovací služba bezplatně základní sociální poradenství.
- Odlehčovací služba je poskytována jako terénní služba v pracovní dny v čase od 7:00 – 19:00, dle aktuální kapacity a individuální potřeby klienta se lze domluvit i na jiném čase. Je poskytována přímo v sociálním prostředí klientů. Služba se poskytuje klientům v regionu Třeboňska a Jindřichohradecka.
- Odlehčovací služba může být poskytována pouze na základě platné smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem. Konkrétní časový rozsah poskytování služby je sjednán při uzavírání Smlouvy o poskytování odlehčovací služby.
- Odlehčovací služba je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.
- Služba je zaměřena na tyto cílové skupiny:
 - a) osoby se zdravotním postižením a senioři, se zaměřením na osoby nevléčitelně nemocné, nebo na ty, kteří se nacházejí v poslední fázi svého života a o které je celodenně pečováno v jejich přirozeném domácím prostředí, a které si přejí ve svém prostředí zůstat
 - b) osoby, které o osoby z výše uvedených kategorií pečují
 - c) osoby od 18 let
- Okruh osob, kterým není služba určena:
 - osobám, majícím zájem o jinou službu, než je odlehčovací služba
 - osobám, trpícím závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách
 - osobám nevidomým a neslyšícím, pokud nemají kolizního nebo jiného opatrovníka, který jim zprostředkuje srozumitelným způsobem komunikaci
 - osobám agresivním (osobám, jejichž chování ohrožuje vlastní zdraví i zdraví osobních asistentů).

2) Práva a povinnosti klienta

- a) Klient má právo na kvalitní a bezpečné poskytnutí dané služby.
- b) Klient má právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
- c) Klient má právo na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.

- d) Klient má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, která je o něm vedena v souvislosti s poskytovanou službou. Pokud chce tohoto práva využít, informuje o tom sociálního pracovníka, který mu ji do 24 hodin předloží.
 - e) Klient má právo vědět, které osobní a citlivé údaje služba vyžaduje, jak dlouho je archivuje, kdo do nich nahlíží a jak s nimi nadále pracuje.
 - f) Klient má právo podat stížnost na poskytovanou službu a na činnost jejích pracovníků dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
 - g) Klient má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů.
 - h) Klient ctí slušné chování (nejedná s pracovníky agresivně apod.).
 - i) Klient má povinnost včas, tzn. nejpozději do 14. hod. předchozího pracovního dne před tímto dnem, zrušit objednanou odlehčovací službu.
 - j) Klient včas informuje pracovníka odlehčovací služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky.
 - k) Klient má povinnost platit úhradu za poskytnuté úkony poskytovateli dle smlouvy.
 - l) Klient dodržuje čas, místo a rozsah úkonů, které si dojednal ve smlouvě.
 - m) Klient zajišťuje pracovníkovi přístup do bytu, příp. na jiné místo, kde má být odlehčovací služba poskytnuta.
 - n) Klient je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh odlehčovací služby, a to i odstraněním bariér ve svém bytě, či pořízením vhodných kompenzačních pomůcek.
 - o) Klient je povinen uvádět pravdivé údaje a hlásit změny, které se týkají této smlouvy.
- 3) Práva a povinnosti poskytovatele
- a) Poskytovatel je povinen zajišťovat odlehčovací službu podle zákona o sociálních službách a vyhlášky, v souladu s vnitřními pravidly a ostatními vnitřními směrnici.
 - b) Poskytovatel má povinnost chránit klienta v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby před jakoukoliv formou diskriminace, respektovat jeho osobní svobodu a soukromí.
 - c) Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby osobní údaje klienta v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.
 - d) Poskytovatel má povinnost vést dokumentaci každého klienta a pravidelně ji aktualizovat.
 - e) Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost a předat klientovi odpověď dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
 - f) Poskytovatel má povinnost nejpozději do 15. kalendářního dne v měsíci předložit klientovi vyúčtování za poskytnuté služby za předchozí měsíc.
 - g) Poskytovatel může zrušit naplánovanou odlehčovací službu z důvodu náhlé změny kapacity pracovníků poskytující odlehčovací službu (z důvodu nemoci apod.).
 - h) Poskytovatel má právo změnit ceny služeb v souladu s platnou vyhláškou. Klienta o tom ale musí prokazatelně písemně informovat minimálně 30 dní předem plánovanou změnou.