



## **VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY „AlFi- odlehčovací služba“**

### **1. Úvodní ustanovení**

Vnitřní pravidla služby upravují zahájení, průběh poskytování, ukončení odlehčovací služby a personální zajištění služby.

Odlehčovací služba je poskytována dle §44 Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **2. Veřejný závazek - Poslání sociální služby AlFi – odlehčovací služba:**

Konkrétním posláním AlFi odlehčovací služby je umožnit pečujícím odlehčení v každodenní péči o dítě s PAS, získání času pro odpočinek a pro vyřízení osobních záležitostí. Posláním AlFi odlehčovací služby směrem k dětem s PAS je poskytnout dětem možnost osobního rozvoje, rozvoje v oblasti komunikačních, sociálních i sebeobslužných dovedností. Podpořit seberealizaci dětí s PAS a jejich sociální začlenění.

### **3. Cílová skupina**

- Rodiče, zákonní zástupci pečující o dítě/děti s poruchou autistického spektra (dále jen PAS) nebo s důvodným podezřením na tuto diagnózu od 1 do 15 let věku dítěte.
- Děti s poruchou autistického spektra nebo důvodným podezřením na tuto diagnózu ve věku 1-15 let.
- Sociální služba je poskytována uživatelům žijícím na území města Ostravy a v přilehlých obcích (do 15 km od hranice Statutárního města Ostrava).

### **4. Zásady poskytování sociální služby**

- individuální přístup
  - ke každému klientovi je přístupováno individuálně dle jeho potřeb a možností, při poskytování služby je maximálně přihlíženo k přáním Uživatele
- respekt a úcta k uživateli a rodinným příslušníkům
  - respektujeme práva, hodnoty, osobnost, důstojnost a potřeby rodiny a jejich příslušníků bez ohledu na původ, etnickou příslušnost, barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, gendrovou příslušnost, náboženské a politické přesvědčení
- odbornost a profesionalita
  - pro zajištění kvality služby jsou zaměstnanci pravidelně vzděláváni v oblasti problematiky PAS a přístupu k osobám s PAS
  - při interakci s klientem vycházejí naši zaměstnanci výhradně z ověřených metod práce s osobami s PAS
- aktivní a partnerský přístup
  - rodina je partner, rodina zná nejlépe své dítě, proto klademe důraz na aktivní spolupráci mezi pracovníkem AlFi-odlehčovací služby a klientem služby
  - komunikace, spolupráce a spolehlivost na obou stranách je nezbytnou součástí pro úspěšné a kvalitní poskytování služby

### **5. Prostory, materiální a technické vybavení**

- Služba je poskytována ambulantní i terénní formou.
- Terénní forma je poskytována v domácnostech uživatelů nebo v místě dle požadavků rodičů/zákonných zástupců dítěte s PAS. Při této formě je vybavení individuální dle vybavení domácnosti klienta. Zaměstnanec využívá donesených pomůcek z AlFi, z.s. dle potřeby a individuálních zájmů dítěte s PAS.
- Ambulantní forma je poskytována v prostorách AlFi, z.s. na ulici Brandlova 1267/6, Ostrava, Moravská Ostrava a Přívoz.



AlFi, z.s., Koblůvská 257/134, 725 29 Ostrava, tel: 603 337 641, e-mail: info@alfi-ostrava.cz

- V prostorách ambulantní služby se nachází herna pro děti, klidová místnost, kuchyňka, koupelna a WC.
- Personál má k dispozici kancelářský prostor, vlastní koupelnu a WC.
- Vybavení – výpočetní technika, tiskárna, kopírka, laminovačka, tablety, hračky, literatura, sportovní potřeby, sedací souprava, sedací vaky, vybavení potřebným kancelářským nábytkem.

## 6. Místo a čas poskytování služby

- Období poskytování služby – služba je poskytována v průběhu celého kalendářního roku.
- Terénní služba – pondělí až čtvrtek 7.00 – 9.00 a 12.00 – 17.00, pátek 7.00 – 9.00 a 12.00 – 16.00, sobota 16.00-22.00 dle předchozí dohody s klientem služby. Místem poskytování služby je převážně domácnost klienta, případně jiné místo dle požadavků klienta.
- Ambulantní služba – pondělí až pátek 15.00 – 18.00, sobota 8.00-12.00 na základě předchozí domluvy s uživatelem v prostorách AlFi, z.s.: Brandlova 1267/6, Ostrava, Moravská Ostrava a Přívoz, 702 00.

## 7. Popis realizace služby

### ○ Jednání se zájemcem o službu, posouzení žádosti, vstup do služby

- Zájemce o službu může získat informace o službě prostřednictvím letáček rozmístěných v čekárnách odborníků (pediatrů, pedopsychiatrů, pedopsychologů, SPC aj.) v předškolních a školních zařízeních. Potencionální zájemce se může o službě dozvědět také prostřednictvím webových stránek ([www.alfi-ostrava.cz](http://www.alfi-ostrava.cz)), FB profilu organizace, propagačních materiálů umístěných mimo výše uvedená místa (např. ve státních i nestátních institucích, jejichž činnost souvisí s péčí o rodinu), tisku, přednášek, seminářů, od stávajících nebo bývalých uživatelů služby.
- Zájemce může kontaktovat službu osobně, telefonicky nebo e-mailem, iniciativa kontaktu vždy vychází od zájemce. Zájemci o službu jsou zaslány základní informace o službě a odkaz na webové stránky organizace. Zájemce je vyzván k uvedení potřebných údajů pro evidenci zájemce o službu (jméno a příjmení, bydliště, kontaktní informace, věk druh a stupeň handicapu dítěte a požadavek na službu).
- Na základě vyhodnocení požadavků zájemce o službu, je-li volná kapacita služby a klient odpovídá cílové skupině, je následně zájemce o službu kontaktován elektronickou poštou s návrhem termínu osobního setkání v prostorách AlFi, z.s. Klientovi je zaslán formulář žádosti o službu a informační dotazník o jejich dítěti, na něž je služba vázána. Vyplněnou žádost a dotazník mohou být doručeny do AlFi, z.s. osobně, prostřednictvím poštovní doručovací služby nebo elektronicky prostřednictvím datové schránky.
- Na základě veškerých informací určí odpovědný pracovník (vedoucí služby nebo pověřený sociální pracovník) vhodného asistenta a seznámí ho s informacemi o dítěti a požadavky zájemce o službu.
- Na společném setkání poskytovatele (vedoucí služby nebo sociální pracovník, asistent) a zájemce o službu v prostorách AlFi, z.s. dojde k podepsání Dohody o poskytování služby, čímž se zájemce o službu stává klientem služby. Následně se společně stanoví forma, místo a čas poskytování služby a dojde ke sběru informací potřebných pro vytvoření individuálního plánu.
- Služba je poskytována dle dohodnutých pravidel. Hlavní komunikace probíhá mezi klientem a přiděleným asistentem. Asistent pravidelně informuje sociálního pracovníka o průběhu poskytování služby.
- Může dojít k odmítnutí poskytnutí služby, a to z následujících důvodů:
  - zájemce o službu nespadá do cílové skupiny poskytované služby nebo spadat přestal
  - z důvodu naplněné kapacity služby
  - zájemce o službu nespĺňuje podmínky místní dostupnosti
  - zájemce o službu požaduje poskytování služby mimo provozní dobu poskytované služby



AlFi, z.s., Koblůvská 257/134, 725 29 Ostrava, tel: 603 337 641, e-mail: info@alfi-ostrava.cz

- zájemce o službu byl již klientem služby, ale smlouva mu byla vypovězena z důvodu porušení této smlouvy, a to v době kratší než 6 měsíců od aktuální žádosti
- Zájemce je o těchto důvodech informován a jsou mu předány informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb.

#### 8. **Základní činnosti poskytované služby**

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
  - podpora a pomoc při podávání stravy a pití
  - podpora a pomoc při sebeobsluze (oblékání, svlékání, příprava pomůcek do školy, do volnočasových aktivit, plánování volného času apod.)
  - pomoc při samostatném pohybu, v orientaci v prostoru a čase
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
  - pomoc a podpora při úkonech osobní hygieny
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
  - zajištění podání stravy dle doby poskytované služby, dle potřeb a požadavků klienta
  - pomoc a podpora při přípravě stravy a úkonů s tím spojených (příprava stravy, úklid nádob apod.)
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
  - doprovod do předškolního, školního zařízení, na volnočasové aktivity apod.)
  - podpora a pomoc při kontaktu s rodinou, s vrstevníky, podpora při aktivitách pomáhajících k sociálnímu začlenění klienta
- sociálně terapeutické činnosti
  - terapeutické činnosti podporující rozvoj komunikačních a sociálních dovedností dítěte s PAS směřující ke snazšímu sociálnímu začlenění dítěte
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
  - podpora při uplatňování práv a oprávněných zájmů
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
  - terapeutické a aktivizační činnosti vedoucí k rozvoji motorických, kognitivních, komunikačních, sociálních dovedností dítěte
  - podpora při školní/předškolní přípravě

Za poskytování základních činností hradí klient úhradu v rozsahu stanoveném smlouvou.

#### 9. **Fakultativní činnosti poskytované služby**

- semináře, kurzy a přednášky pro rodiče (zákonné zástupce) a blízké osoby ve spolupráci s odborníky z oboru psychologie, speciální pedagogiky, lékařství apod.
- terapeutické aktivity ve prospěch dítěte s PAS
- prázdninové aktivity pro děti s PAS (pobytové, příměstské tábory) apod.
- volnočasové aktivity pro děti s PAS
- setkání pečujících v rámci Svépomocné skupiny při AlFi, z.s.
- výpůjčka odborné literatury, instruktážních videí, CD a pomůcek
- výroba komunikačních karet, strukturovaných úkolů a jiných speciálně-pedagogických materiálů
- relaxačně-terapeutické pobyty clientských rodin odlehčovací služby

Za poskytování fakultativních činností hradí klient úhradu dle aktuálního ceníku fakultativních služeb.



## **10. Metody práce poskytovatele služby – Individuální plánování**

- Při poskytování služby jsou vždy brány ohledy na individuální potřeby a specifika dítěte s PAS a klientské rodiny
- Při poskytování služby volíme takové metody práce, abychom zajistili poskytování základních služeb dle zákona 108/2006 Sb., naši zaměstnanci se opírají o vědecky ověřené nikoliv alternativní metody práce
- S uživatelem (rodičem a jeho dítětem) služby pracujeme vždy v souladu s jeho individuálními potřebami a osobními cíli. V souladu se zákonem o sociálních službách je každému dítěti v odlehčovací službě na základě jednání s jeho zákonným zástupcem – Uživatelem služby vytvořen Individuální plán, který je základním dokumentem poskytované služby. Individuální plán obsahuje cíle Uživatele služby, místo a čas poskytování služby, činnosti poskytované služby. Individuální plán je nástrojem k poskytování kvalitní a individuálně zaměřené péče. Na jeho tvorbě se podílí zaměstnanci Poskytovatele v přímé péči spolu s rodiči dítěte.
- Individuální plán může být v průběhu poskytování služby vyhodnocován a na základě vyhodnocení upravován, a to vždy v souladu spolupráce Uživatele a Poskytovatele služby. Veškeré záznamy či úpravy mimo základní text individuálního plánu jsou utvářeny dodatky k Individuálnímu plánu. Dodatky jsou vždy vyhotoveny ve dvou stejnopisech a podepsány oběma smluvními stranami.

## **11. Ukončení poskytnuté intervence**

Intervence jsou ukončeny vždy předáním dítěte rodiči/zákonnému zástupci či osobě určené prokazatelně zákonným zástupcem dítěte.

## **12. Personální zajištění odlehčovací služby**

- Odlehčovací služby v její ambulantní i terénní podobě zajišťují zaměstnanci Poskytovatele se smlouvou na hlavní pracovní poměr nebo na dohodu o provedení práce.
- Všichni zaměstnanci Poskytovatele absolvovali vzdělávání Poskytovatele o problematice poruch autistického spektra a práci s dětmi s touto diagnózou.
- Na poskytování služby se také mohou podílet dobrovolníci ADRA spolupracující s AlFi, z.s.
- Na zajištění odlehčovací služby se podílí vedoucí sociální služby, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, lektori aktivizačních skupinových aktivit.

## **13. Ukončení poskytování služeb**

- naplnění cíle – individuálního plánu uživatele, a další cíle nejsou stanoveny
- platnost smlouvy uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem služby vypršela a uživatel nechce její obnovení
- uživatel se přestěhuje mimo oblast působnosti
- klient přestane spadat do cílové skupiny (vyvrácení podezření na dg. PAS)
- na vlastní žádost uživatele, a to písemně, není-li písemné sdělení možné, je ve výjimečných případech možné ukončit službu telefonicky nebo osobně. O tomto je vytvořen záznam, s nímž následně v nejbližší možné době Uživatel vyjádří souhlas svým podpisem
- uživatel opakovaně porušil povinnosti vyplývající ze smlouvy
- neprojeví-li uživatel zájem o službu po dobu déle než 3 měsíce
- pokud by další poskytování služby mohlo ohrozit zaměstnance Poskytovatele nebo snižovat jeho důstojnost
- zánik poskytovatele
- Uživatel může ukončit využívání služby bez udání důvodu



AlFi, z.s., Koblůvská 257/134, 725 29 Ostrava, tel: 603 337 641, e-mail: info@alfi-ostrava.cz

- Poskytovatel může ukončit poskytování služby pouze písemně z těchto důvodů:
  - jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména neplacení úhrady za poskytnutí odlehčovací služby za sobu delší než 30 dnů po obdržení vyúčtování
  - Uživatel přestane spadat do cílové skupiny „AlFi-odlehčovací služby“, přestane splňovat zákonné podmínky pro poskytování péče odlehčovacích služeb
  - jestliže Uživatel porušuje i po opětovném napomenutí povinnosti, které vyplývají z „Vnitřních pravidel AlFi-odlehčovací služby“
  - Uživatel nevyužívá služeb Poskytovatele po dobu delší než 3 měsíce. Lhůta 3 měsíců začíná běžet dnem po dni, kdy byla služba naposledy využita.
- Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování služby v případě, že opakovaně dochází k neshodám mezi Uživatелеm, členy jeho domácnosti či osobami blízkými ve věci poskytování Služeb. Uživatel se chová k pracovníkům Poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího a zneklidňujícího prostředí, nebo je toto chování v rozporu s dobrými mravy. Dojde-li k poškození dobrého jména organizace Uživatелеm
- Poskytovatel je taktéž oprávněn ukončit poskytování služby, pokud Uživatel alespoň třikrát zruší bez předchozí omluvy odběr služeb.
- Je-li při poskytování terénní odlehčovací služby ohroženo zdraví nebo život zaměstnanců Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn poskytování služby ukončit s okamžitou platností
- Výpovědní lhůta pro výpověď podanou Poskytovatelem je 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď Uživateli doručena.
- Využívání služby může být dočasně přerušeno, a to maximálně na dobu 6 měsíců ode dne posledního využití služby. Důvodem pro dočasné přerušování služby může být:
  - dočasná hospitalizace
  - pobyt v rehabilitačním zařízení
  - změna dočasného pobytu Uživatele
- Dojde-li k onemocnění Uživatele infekčním nebo jiným onemocněním, kterým by bylo přímo ohroženo zdraví zaměstnanců Poskytovatele, může Poskytovatel přerušit poskytování služby do doby vyléčení onemocnění Uživatele.
- Ukončení poskytování služby ze strany Poskytovatele lze učinit pouze písemnou formou, ve které jsou uživateli oznámeny důvody ukončení poskytování služby.

#### **14. Vyřizování stížností**

- Uživatel je při první schůzce informován o možnostech a způsobu podání stížnosti či připomínky. Stížnost může být podána:
  - ústně (je proveden záznam) v průběhu poskytování intervence nebo v centru organizace vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi, případně dalšímu zaměstnanci organizace
  - písemně na adresu Brandlova 1267/6, Ostrava, 702 00
  - emailem na adresu info@alfi-ostrava.cz
  - telefonicky na číslo +420 603 337 641 (vedoucí střediska) nebo na +420 737 360 325 (sociální pracovník)
  - anonymně na adresu Brandlova 1267/6, Ostrava, 702 00
- Chce-li stěžovatel dostat vyrozumění, stížnost nemůže být podána anonymně. Stížnost je zaevidována a předána k projednání vedoucímu služby. Stížnost bude se stěžovatelem



AlFi, z.s., Koblůvská 257/134, 725 29 Ostrava, tel: 603 337 641, e-mail: info@alfi-ostrava.cz  
projednána osobně, telefonicky, emailem nebo písemně. Stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání, a pokud tuto lhůtu nelze z jakýchkoliv důvodů splnit, bude stěžovatel o těchto důvodech vyrozuměn. Při podání anonymní stížnosti je po jejím projednání vyvěšen výsledek na webových stránkách organizace.

### **15. Kontakty:**

Kontaktní pracovníci odlehčovací služby:

Vedoucí odlehčovací služby: Mgr. Gabriela Mariánková, 603 337 641, [g.mariankova@alfi-ostrava.cz](mailto:g.mariankova@alfi-ostrava.cz)

Koordinátor aktivit odlehčovací služby: Bc. Marie Janošová, 604 651 993, [vedoucidc@alfi-ostrava.cz](mailto:vedoucidc@alfi-ostrava.cz)

Sociální pracovnice odlehčovací služby: Bc. Lenka Holušová, DiS., [l.holusova@alfi-ostrava.cz](mailto:l.holusova@alfi-ostrava.cz)

**Služba je dle zákona č. 108/2006 Sb. poskytována za úhradu.** Za poskytování základních činností hradí klient úhradu v rozsahu stanoveném smlouvou. Za poskytování fakultativních činností hradí klient úhradu dle aktuálního ceníku fakultativních služeb, který je vyvěšen na webových stránkách organizace.

Vypracovala: Mgr. Gabriela Mariánková

Platnost dokumentu: od 1.1.2022