

# POPIS REALIZACE ODLEHČOVACÍ SLUŽBY EMU

## 1. Poslání odlehčovací služby:

Poskytujeme dočasnou, individuální podporu lidem se zdravotním postižením, včetně osob s poruchou autistického spektra (dále jen „PAS“) s cílem prožívat smysluplné dny a respektovat jejich jedinečnost. Zároveň pečujícím rodinám zajišťujeme spolehlivou úlevu, aby mohly čerpat síly pro jejich náročnou péči v domácím prostředí.

## 2. Cíle odlehčovací služby:

Odlehčovací služba Emu poskytuje klientům individuální podporu, péči a asistenci v bezpečném a podnětném prostředí. Cílem služby je umožnit klientům zachovat si nebo rozvíjet dovednosti potřebné k běžnému způsobu života, podporovat jejich samostatnost a přispívat k jejich psychické pohodě. Zároveň je cílem služby zajistit pečujícím osobám dostatečnou úlevu, která jim umožní dlouhodobě zvládat náročnou péči v domácím prostředí.

### 2.1. Cíle orientované na klienta:

1. **Individuální péče a podpora** – poskytovat klientům péči, asistenci a podporu přizpůsobenou jejich individuálním potřebám, zdravotnímu stavu, komunikačním možnostem a způsobu vnímání okolí. Péče vychází ze sjednaného Individuálního plánu.
2. **Podpora smysluplného trávení času** – nabízet klientům aktivity odpovídající jejich schopnostem, zájmům, sensorickým potřebám a tempu, včetně využívání prvků strukturovaného učení, vizuální podpory a podpůrné komunikace (zejména u klientů s PAS).
3. **Podpora při denních činnostech** – poskytovat klientům individuální asistenci a nácvik sebeobsluhy (hygiena, oblékání, stravování, přesuny, komunikace), a tím podporovat jejich samostatnost v míře, která je pro ně bezpečná a dosažitelná.
4. **Podpora orientace a denního režimu** – vytvářet přehlednou, strukturovanou a předvídatelnou organizaci dne, která posiluje pocit bezpečí a jistoty, respektuje zvyky, rituály a individuální potřeby klienta.

### 2.2. Cíle orientované na rodinu (Pečující osoba)

1. **Zajistit úlevu a podporu pečujícím osobám** – nabídnout pečujícím osobám bezpečný prostor pro odpočinek, regeneraci sil a vyřešení osobních povinností, aby mohly dlouhodobě udržet péči v domácím prostředí.

2. **Flexibilní a transparentní využívání služby** – umožnit pečujícím osobám individuálně nastavit délku, četnost a časování pobytů v souladu s kapacitou služby a potřebami rodiny.

### 3. Základní informace:

#### 3.1. Dostupnost sociální služby

Sociální služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

#### 3.2. Kapacita sociální služby:

Kapacita služby je 12 lůžek, rozložena na:

- 5 lůžek – pro mobilní klienty a klienty s nižší mírou potřebné podpory.
- 5 lůžek (lůžka s polohovacími rošty) – pro imobilní klienty vyžadující pravidelné polohování, asistenci při přesunech a zvýšenou míru podpory.
- 2 lůžka – pro klienty s **vysokou intenzitou podpory** (více než 80 % individuální podpory během dne).

#### 3.3. Cílová skupina dle rozhodnutí o registraci

Cílová skupina klientů: Osoby s mentálním postižením (vč. osob s PAS). Věková kategorie klientů: Osoby ve věku od 7 let; horní hranice věku není omezena

### 4. Principy poskytování služby

- **INDIVIDUALITA** – respekt jedinečných schopností, tempa, komunikačního stylu a potřeb každého klienta.
- **RESPEKT** – klient je partnerem v rámci svých možností; podpora v jeho rozhodnutí a volby způsobem, který odpovídá jeho komunikačním a kognitivním schopnostem.
- **MOŽNOST VÝBĚRU** – podpora vyjádření volby pomocí různých komunikačních forem (verbálních, neverbálních, AAK, piktogramů, vizuálních pomůcek).
- **BEZPEČÍ** – zajištění fyzicky a sensoricky bezpečného prostředí, předvídatelný režim dne s jasnou strukturou činností.
- **POMOC** – pomoc ve věcech, které klient nezvládá.
- **PODPORA** – podpora klienta při rozvoji dovedností, soběstačnosti a sociálních vztahů v souladu s jeho individuálním plánem.

- **SAMOSTATNOST** – posilování schopností a dovedností klienta podle jeho možností; podpora nácviku sebeobsluhy, orientace, komunikace a sociálních dovedností.
- **SPOLUPRÁCE** – spolupráce s rodinou klienta.
- **DŮSTOJNOST** – zachování důstojnosti klienta.
- **SOUKROMÍ** – mlčenlivost pracovníků.
- **OCHRANA PRÁV** – dle dokumentů řešících práva lidí s postižením.
- **ODBORNOST ZAMĚSTNANCŮ** – pracovníci mají odborné znalosti v oblasti práce s osobami s mentálním postižením, PAS a kombinovaným postižením, včetně znalosti principů strukturovaného učení, AAK a práce se sensorickými potřebami.

## 5. Charakteristika a základní poskytované činnosti

V odlehčovací službě Emu (dále jen „OS Emu“) se poskytují pobytové sociální služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit fyzické osobě nezbytný odpočinek.

### 5.1. Služba obsahuje tyto základní činnosti

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- Základní sociální poradenství pro pečující.

### 5.2. Služba je poskytována v souladu s platnou legislativou zejména:

- Zákon o sociálních službách, č. 108/2006 Sb.,
- Standardy kvality sociálních služeb
- Listina základních práv a svobod

- Úmluva o právech dítěte
- Bílá kniha sociálních služeb
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679
- Dalšími platnými interními předpisy a směrnicemi Denního stacionáře Klokan o.p.s.
- A na základě osobních potřeb uživatelů, jejich osobních cílů specifikovaných v individuálním plánu.

## 6. Jednání se zájemcem o službu

Zájemci o odlehčovací službu mohou kontaktovat sociální pracovníci **několika způsoby – telefonicky, emailem, osobně, písemně dopisem nebo vyplněním interaktivními žádostní** dostupnou na našich webových stránkách.

Na základě poptávky o službě (včetně interaktivní žádosti) **sociální pracovník poskytne základní, srozumitelné informace** o službě. V této fázi je cílem zjistit, jaké jsou **primární potřeby rodiny** (úleva, odpočinek, délka pobytu) a zda je vhodná služba pro řešení jejich nepříznivé sociální situace. Je-li to vhodné, poskytne také základní sociální poradenství.

### 6.1. Fáze jednání se zájemcem o službu

#### 6.1.1. První kontakt:

Prvotní kontakt probíhá jedním z výše uvedených způsobů.

- **Stávající klienti** denního stacionáře, jejich zákonní zástupci, opatrovníci, zastupující členové domácnosti, projeví zájem o službu osobně nebo telefonicky
- **Noví zájemci** často využívají způsoby jako je email nebo vyplnění **interaktivní žádosti**. V takovém případě sociální pracovník **zájemce aktivně kontaktuje** na základě poskytnutých údajů, aby ověřil potřeby a domluvil další kroky.

#### 6.1.2. Jednání se zájemcem o službu

U zájemců o službu, kteří nejsou klienti denního stacionáře Klokan, je **zcela prioritní** ještě před samotným jednáním zjistit, zda žadatel **spadá do cílové skupiny**. Zároveň se sociální pracovník domlouvá o případném volném termínu, kdy zájemce potřebuje sociální službu využít. V případě shody poptávky zájemce s volnou kapacitou služby se přejde k dojednání podání žádosti a k domluvení termínu sociálního šetření.

### 6.1.3. Žádost o poskytnutí sociální služby

Žádost o poskytnutí služby je ke stažení na webových stránkách [www.klubklokane.eu](http://www.klubklokane.eu). Podání žádosti se zájemce oficiálně stává **žadatelem**. Pokud je zájemce **omezen ve svéprávnosti** (způsobilosti k právním úkonům), je nutné doložit kopii **rozhodnutí soudu**, a to nejpozději v den uzavření smlouvy.

#### Náležitosti žádosti jsou:

- Jméno a příjmení zájemce (opatrovníka/ zákonného zástupce/zastupujícího člena domácnosti),
- Datum narození zájemce (opatrovníka/zákonného zástupce/zastupujícího člena domácnosti),
- Trvalý pobyt zájemce, případně opatrovníka/zákonného zástupce/zastupujícího člena domácnosti (v případě, že se liší, uvést skutečný pobyt),
- Kontakt na žadatele, případně opatrovníka (telefon, e-mail),
- Souhlas s poskytnutím sociální služby v OS Emu (V případě, že zájemce odmítne, nebude žádost dále zpracovávána),
- Záznam o prokázaném mentálním postižení (V případě, že žadatel nemá mentální postižení, nebude žádost dále zpracovávána),
- Souhlas se zpracováním osobních údajů (v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679),
- Datum a podpis zájemce o službu (opatrovníka/zákonného zástupce/zastupujícího člena domácnosti).

### 6.1.4. Sociální šetření

Abychom zajistili přesné **definování individuálních potřeb**, je žadateli **před sjednaným dnem sociálního šetření doručen dotazník pro stanovení míry potřebné podpory**. Vyplněný dotazník slouží jako důležitý podklad pro sociální šetření.

Rozhodnutí o přijetí s termínem na adaptační pobyt

Po ukončení sociálního šetření a vyhodnocení dotazníku (max. do 30 dnů) je žadateli **písemně oznámeno rozhodnutí o přijetí do služby**.

#### Adaptační pobyt

- První adaptační pobyt je vždy **v délce tří dnů**.
- Součástí písemného oznámení je návrh nástupu do služby. Žadatelé jsou navrženy **minimálně dva možné termíny k nástupu na první adaptační třídení pobyt**.

#### **Cílem adaptačního pobytu je:**

- Klient si zvykne na nové prostředí a personál
- Pracovníci v přímé péči si ověří a doladí metodiku podpory (IP) v praxi.
- Pečující osoba získá první zkušenost s úlevou.

#### **6.1.5. Uzavření smlouvy**

Stanovení objednávky služeb a forma úhrady. Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána vždy za přítomnosti žadatele, případně zákonného zástupce/opatrovníka. Smlouva je předkládána ve dvou vyhotoveních a za její obsahovou správnost je odpovědný sociální pracovník pověřený uzavřením smlouvy. Smlouva o poskytování sociální služby je podepsána žadatelem, případně jeho stanoveným zástupcem a ředitelem DS Klokan, případně pověřeným zástupcem na základě ověřené plné moci. Dohoda o poskytovaných činnostech je přílohou smlouvy a ceník je její součástí. Dohoda o poskytovaných činnostech je důležitá k sjednání rozsahu poskytované služby. Dohoda o poskytovaných činnostech a časové dostupnosti služby (dále jen Dohoda) je rámcovým dokumentem, který slouží k rozložení klientů na službu v rámci okamžité kapacity stacionáře dle registrace. V případě náhlé potřeby jsou v rámci okamžité kapacity poskytovány základní činnosti v plném rozsahu dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., oboje ve znění pozdějších předpisů.

## **7. Plánování a rezervace pobytů**

Abychom zajistili spravedlivé a transparentní rozdělení pobytových termínů, rezervace probíhají na základě jasně daných pravidel:

- Rezervace termínů se řídí dokumentem **Kritérii pobytů v Odlehčovací službě**, který je k dispozici na našich stránkách [www.klubklokanek.eu](http://www.klubklokanek.eu).
- Termíny se potvrzují vždy na měsíc dopředu, a to nejpozději do 15.dne předchozího měsíce.
- Jakmile je rezervace schválena, na e-mail uvedený v žádosti bude odeslán dokument s potvrzením s konečným termínem pobytu.

## 8. Zajištění zdravotní péče

Pracovníci odlehčovací služba Emu neposkytují zdravotní služby podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. Pokud klient potřebuje zdravotní péči, je tato péče zajišťována prostřednictvím poskytovatele domácí zdravotní péče (home care) na základě indikace ošetřujícího lékaře.

Poskytovatel služby zajišťuje zejména:

- komunikaci s poskytovatelem domácí zdravotní péče,
- předání potřebných informací o klientovi,
- zajištění vhodných podmínek pro provedení zdravotních úkonů v prostředí denního stacionáře,
- časovou koordinaci návštěvy zdravotní sestry,
- součinnost při plánování a realizaci zdravotních výkonů,
- informování rodiny/opatrovníka o průběhu zprostředkované péče.

Veškeré zdravotní úkony (např. měření fyziologických funkcí, podávání připravených léků, péče o rány apod.) provádí výhradně registrovaná zdravotní sestra poskytovatele domácí zdravotní péče.

Pracovníci v sociálních službách zdravotní výkony neprovádějí. Poskytují pouze úkony sociální péče podle zákona č. 108/2006 Sb., a to v rozsahu sjednaném ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Zprostředkování zdravotní péče vychází z individuálních potřeb klienta a je vždy uvedeno v jeho individuálním plánu.

## 9. Základní sociální poradenství

Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost zajistit základní sociální poradenství, které má za úkol pomoc při řešení nepříznivé sociální situace klienta. Základní sociální poradenství je považováno za základní činnost podle zákona o sociálních službách a zahrnuje:

- **Poskytování informací:** Informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, včetně dostupných sociálních služeb a podpůrných programů.
- **Zprostředkování kontaktu:** Pomoc při zprostředkování kontaktu na další odborné služby, jako jsou zdravotnické služby, právní poradenství, finanční poradenství a další relevantní instituce.
- **Pomoc při uplatňování práv:** Asistence při uplatňování práv a oprávněných zájmů klienta, včetně pomoci s vyplňováním formulářů, podáváním žádostí a komunikací s úřady.
- **Podpora při řešení problémů:** Podpora při řešení konkrétních problémů, které klienta trápí, a hledání vhodných řešení.

Podle § 37 zákona o sociálních službách se základní sociální poradenství poskytuje také pečujícím osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci. Tyto činnosti zahrnují:

- **Nácvik dovedností:** Výuka a trénink pečujících osob v dovednostech potřebných pro péči o osoby závislé na jejich pomoci, jako je manipulace s osobou, poskytování základní zdravotní péče a používání kompenzačních pomůcek.
- **Podpora pečujících:** Poskytování emocionální a psychologické podpory pečujícím osobám, aby zvládaly náročné situace spojené s péčí o závislé osoby.
- **Prevence přetížení:** Informace a poradenství zaměřené na prevenci přetížení a vyhoření pečujících osob, včetně doporučení na odlehčovací služby a možnosti dočasné úlevy od péče.

## 10. Stížnosti

Stížnosti na služby poskytované Denním stacionářem Klokan o.p.s. mohou podávat uživatelé služeb, jejich opatrovníci, rodinní příslušníci a osoby, které si uživatelé zvolí (tj. osoby, které uživatelé požádají o podání stížnosti za jejich osobu). Stížnost je každé podání, které stěžovatel sám za stížnost považuje, bez ohledu na názor pracovníka. Je možné podat stížnost i na ostatní uživatele. Předmětem stížnosti může být i problém mimo zařízení (např. fyzické bariéry pro pohyb v okolí zařízení apod.). Pokud nemůže zařízení problém vyřešit samo, postoupí tuto stížnost příslušné osobě nebo instituci. O tomto postupu informuje stěžovatele.

Stížnosti mohou být podávány ústní i písemnou formou (včetně e-mailu). K anonymnímu podání stížnosti slouží schránka umístěná venku u zadního vchodu do stacionáře. Výběr schránky je prováděn sociálním pracovníkem 1x týdně (vždy v pondělí). Za uživatele s obtížemi v komunikaci může vystupovat jeho opatrovník, jiný uživatel nebo jakákoliv jím zvolená osoba.

Stížnost je jakékoliv projevení nespokojenosti při poskytování sociální služby. Sociální pracovník a ředitel organizace vyhodnotí každý případ a stanoví, zda se jedná o podnět ke zlepšení sociální služby, nebo stížnost.

### 10.1. Postup při podání stížnosti:

- **Podání stížnosti:** Klient nebo jeho zástupce podá stížnost jedním z uvedených způsobů,

- **Evidování stížnosti:** Stížnost je zapsána do evidenční knihy stížností,
- **Šetření stížnosti:** Sociální pracovník nebo vedoucí zařízení zahájí šetření stížnosti,
- **Vyřešení stížnosti:** Stížnost je vyřešena do 30 dnů od jejího podání. Stěžovatel je informován o výsledku šetření,
- **Odvolání:** Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření, může se odvolat k vyššímu orgánu.

## 10.2. Vyšší orgány pro odvolání:

- **Krajský úřad:** Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření na úrovni zařízení, může se odvolat ke krajskému úřadu
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:** Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření na úrovni krajského úřadu, může se odvolat k Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost zajistit, aby proces podávání stížností byl transparentní a snadno dostupný všem uživatelům služeb. To zahrnuje jasné informace o tom, jak a kde lze stížnost podat, a jak bude stížnost zpracována. Přičemž je kladen důraz na ochranu práv stěžovatelů, včetně zajištění anonymity, pokud si to stěžovatel přeje. Poskytovatelé musí zajistit, že stížnosti budou řešeny bez diskriminace a s respektem k důstojnosti stěžovatele. Poskytovatelé jsou povinni informovat stěžovatele o výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních. Tato zpětná vazba musí být poskytována v přiměřené lhůtě.

Vyhláška č. 48/2025 Sb. stanoví standardizovaný postup pro podávání a řešení stížností, včetně povinnosti poskytovatelů vést evidenci všech podaných stížností a jejich řešení. Poskytovatelé musí pravidelně hodnotit proces řešení stížností a přijímat opatření k jeho zlepšení. Vyhláška také stanoví povinnost poskytovatelů informovat uživatele služeb o možnosti podání stížnosti při každém kontaktu. Vyhláška zavádí mechanismy kontroly kvality poskytovaných služeb, které zahrnují pravidelné audity a inspekce zaměřené na proces řešení stížností.

## 11. Materiální zajištění

### 11.1. Vnitřní prostory a ubytování

Odlehčovací služba je poskytována v **1. patře** budovy Denního stacionáře o.p.s. Přístup do patra je

**bezbariérový**, zajištěný osobním výtahem.

Ubytování je řešeno formou **uzamykatelných garsonek** s vlastním sociálním zázemím, které tvoří domácí prostředí. Celkem je k dispozici **11 bytů** (garsonek) s celkovou kapacitou **12 lůžek**.

### 11.1.1. Rozdělení bytů a vybavení:

Typ bytu	počet	Vybavení a určení
Jednolůžkový	8 bytů	Vhodné pro klienty s nižší až střední potřebou podpory. <b>Jeden byt je upraven pro imobilní klienty.</b>
Dvoulůžkový	2 byty	Vhodné pro <b>imobilní klienty.</b>
Společenská místnost	1	Samostatný byt určený pro společné setkávání a aktivizační činnosti klientů.
Denní místnost	1	Samostatný byt určený pro společné setkávání a aktivizační činnosti klientů.

### 11.1.2. Standardní vybavení (Garsonky)

- **Pokoje:** jedno a dvoulůžkové (s možností polohování lůžek), skříněmi a nočními stolky s možností uzamčení. Dále jídelní stůl, židle a křeslo.
- **Kuchyňský kout:** Vybavený spotřebiči a nádobím pro přípravu stravy.
- **Sociální zázemí:** Každý byt má vlastní koupelnu a WC, plně přizpůsobené potřebám osob se sníženou soběstačností

### 11.1.3. Bezpečnostní prvky

- **Vybavení budovy:** komplexní zařízení sestava – pacient, které zahrnuje bezpečnostní tlačítka, monitoring na lůžku, nášlapové rohožky a čipové závory hlavních dveří

## 11.2. Venkovní prostory

K dispozici jsou venkovní prostory určené pro relaxaci, odpočinek a volnočasové aktivity klientů:

- **posezení:** Pro odpočinek a společenské aktivity
- **Volnočasové prvky:** K dispozici je **trampolína** pro aktivní využití

Zpracoval: Mgr. Petr Jakl a Bc. Denisa Gallová  
Účinnost dokumentu od: 1.1.2026  
Datum: 1.12.2026  
Schválil: Mgr. Petr Jakl – ředitel