



DĚTSKÉ CENTRUM DOMEČEK,
příspěvková organizace
Jedličkova 1025/5
700 30 Ostrava-Zábřeh

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Dětské centrum Domeček, příspěvková organizace, se sídlem Jedličkova 1025/5, 700 30 Ostrava-Zábřeh zajišťuje poskytování terénní odlehčovací služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Tato pravidla stanovují postupy poskytování terénní odlehčovací služby v konkrétních situacích a jsou závazná jak pro osoby využívající odlehčovací službu (uživatel), tak pro zaměstnance poskytovatele zajišťujícího službu.

Sjednání termínů poskytování služby

Služby jsou poskytovány dle předem domluveného Individuálního rozpisu, který je jednou z částí individuálního plánu uživatele. Prvotní individuální rozpis návštěv je s uživatelem vytvořen při sepsání Smlouvy.

Individuální rozpis je zpracován zpravidla na období jednoho kalendářního měsíce.

Pokud je Smlouva uzavřena na delší dobu (maximální délka Smlouvy je 6 měsíců), je sociální pracovník s uživatelem v kontaktu a průběžně zjišťuje zájem o další termíny.

Uživatel uvede termíny, kdy by měl zájem o službu (datum, čas od-do), sociální pracovník ověří kapacity služby a podle toho spolu sestaví individuální rozpis. Kopie individuálního rozpisu je předána/zaslána uživateli e-mailem.

Změna termínu

Požadavky na změny termínu, např. změna času domluveného termínu, nový termín je vhodné řešit alespoň 14 dní předem.

Zrušení domluveného termínu (bez naúčtování domluveného času) je nutné oznámit alespoň 24 hodin před časem začátku návštěvy. V případě pondělní návštěvy je nutné ji zrušit nejpozději předchozí pátek do 12 hodin.

V případě zrušení celé nebo části návštěvy ze strany uživatele méně než 24 hodin před jejím začátkem je účtována cena celé původně plánované návštěvy.

V případě zrušení návštěvy ze strany uživatele méně než 24 hodin před jejím začátkem z důvodu náhlého onemocnění dítěte, není tato zrušená návštěva účtována.

Změnu termínu návštěvy řeší uživatel se sociálním pracovníkem odlehčovací služby osobně, telefonicky nebo e-mailem.

Sociálním pracovníkem služby je Mgr. Petr Popek, tel. 595 705 321, mob.727 980 436, e-mail: petr.popek@ddpd3.cz

Každá změna termínu, i kdyby se měnil pouze čas návštěvy, je zaznamenána do individuálního rozpisu.

Místo poskytování služby

Terénní odlehčovací služba je poskytována v přirozeném prostředí dítěte, tedy nejčastěji v jeho domácnosti, a případně v místech, kde se běžně pohybuje, např. zahrada, hřiště, park.

Pokud je plánována návštěva delší než 2 hodiny, je zpravidla kombinován pobyt v domácnosti a venku. Vždy je nutné dobu pobytu venku upravit s ohledem na klimatické podmínky. V zimním i letním období lze dobu pobytu venku upravit s ohledem na venkovní teploty.

Pobyt venku je možné zkrátit při mimořádně nepříznivých klimatických podmínkách (smogová situace, silný vítr, déšť, hustá mlha, husté sněžení, teplota vzduchu pod – 10 °C nebo nad 28 °C, vysoká UV zátěž). Podmínkou pro pobyt venku je pak dostatečné a vhodné oblečení dětí (včetně rezervního oblečení) a omezení tělesné zátěže.

Přístup do domácnosti

Pečující osoba zajistí, aby pracovník poskytující terénní službu měl vždy v případě potřeby možnost bezpečně vstoupit do domácnosti a vykonat dohodnutou službu.

Možnosti zpřístupnění zahrnují například:

- předání klíčů Poskytovateli služby na základě předávacího protokolu,
- dočasné poučení či pověření souseda nebo jiného dospělého, který umožní vstup,
- samo dítě má klíče,
- jiné bezpečné a dohodnuté řešení písemně potvrzené v individuálním plánu

Poskytovatel zabezpečí bezpečné uchování klíčů a využití pouze pro účely poskytnutí terénní odlehčovací služby.

Přítomnost zvířat

Uživatel je povinen před poskytnutím služby informovat o přítomnosti zvířat, jejich druhu, počtu a případném rizikovém chování.

Pracovník má právo požadovat zajištění zvířete mimo prostor poskytování služby, pokud zvíře ohrožuje bezpečnost pracovníka.

Služba nebude poskytnuta, pokud není možné zajistit bezpečné prostředí vzhledem k přítomnosti zvířete.

Přístup k prostorům a hygieně

Pracovník má právo využít prostory domácnosti klienta, které jsou nezbytné pro výkon služby (např. WC, mytí rukou, pitná voda). Prostory musí být přístupné a udržované v hygienicky způsobilém stavu.

Ochrana pracovního vybavení a komunikace

Pracovník má možnost bezpečně uložit pracovní vybavení a musí mít možnost komunikovat s vedením či kolegy v případě potřeby. Pro komunikaci s vedením, případně řešení mimořádných situací jsou pracovníci vybaveni služebním mobilním telefonem.

Pomoc při přípravě stravy

Pracovník služby nezajišťuje nákup potravin pro přípravu stravy.

S ohledem na délku poskytované služby pracovník nepřipravuje kompletní hlavní jídlo, dítěti podává svačinu nebo ohřeje hotové jídlo, které připravila pečující osoba.

Pracovník služby pomáhá klientovi při přípravě stravy výhradně s využitím potravin a vybavení dostupného v domácnosti, přičemž vždy kontroluje jejich lhůtu spotřeby a vhodnost ke konzumaci.

Úhrada vstupného a jízdného

Pracovník poskytující službu nehradí žádné náklady spojené s aktivitami během poskytování služby, jako je vstupné nebo jízdné. Tyto náklady zajišťuje a hradí osoba pečující, která dítěti poskytne potřebné finanční prostředky.

Fotografování dítěte

Pokud pečující osoba požaduje o fotografie z aktivit během návštěvy, je vhodné aby dítě pečující osoba vybavila vlastním fotoaparátem/mobilním telefonem.

Pokud dítě nemá vlastní zařízení, bere pečující osoba na vědomí, že fotografie pracovník pořizuje na služební mobilní telefon, ukáže pečující osobě a poté z telefonu smaže.

Postup při porušení Pravidel terénní odlehčovací služby

Pokud je zjištěno porušení pravidel služby ze strany uživatele, sociální pracovník jej informuje o porušení pravidel; pokud je to možné je společně nastaven postup, aby k porušení znovu nedošlo. Klient je poučen, že v případě opakovaného porušení pravidla je poskytovatel oprávněn vypovědět poskytování služby.

Z jednání je sepsán stručný záznam.

1. Při prvním porušení pravidla je uživatel ústně (osobně, telefonicky) upozorněn na porušení.
2. Při druhém porušení pravidla v krátké době po prvním porušení (za krátkou dobu považujeme 1 měsíc) je uživatel upozorněn písemně (doporučeně poštou) a upozorněn, že pokud dojde opět k porušení pravidel během následujících 3 měsíců (od druhého porušení) dojde k vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele.
3. Při třetím porušení během následujících 3 měsíců od druhého porušení je uživateli zaslána výpověď smlouvy.

Další důležité informace

Zajištění služby

Základním pravidlem zajištění služby je péče 1 pracovníka o 1 dítě, z důvodu zajištění individuální péče a bezpečnosti vzhledem k cílové skupině sociální služby. Výjimky jsou možné pouze v individuální definovaných a odůvodněných případech.

Rizikové situace¹

- **Dítě při zahájení návštěvy vykazuje znaky infekční nemoci**

Při přebírání dítěte od rodičů PSS sleduje a ověřuje u rodičů, zda dítě má některé z příznaků infekčních nemocí zejména rýmy, kašle (suchý, vlhký), teploty (např. zimnice, zarudlý obličej, lesklé oči, časté kýchání, smrkání, malátnost, podrážděnost, únava)

Pokud při převzetí dítěte pracovník zpozoruje viditelné projevy nemoci odmítne návštěvu realizovat. Pracovník rodiče informuje, že cílem tohoto postupu je zajistit ochranu zdraví personálu a zajištění poskytování služby ostatním klientům.

- **Zranění či náhlý kolaps dítěte**

Zaměstnanec nejprve zjistí rozsah zranění dítěte či rozsah jeho nevolnosti a neprodleně se vrátí do domácnosti dítěte za účelem poskytnutí ošetření.

Je-li ohroženo zdraví či život, okamžitě zahájí úkony první pomoci. Zaměstnanec dle povahy ohrožení dítěte přivolá zdravotnickou záchrannou službu (telefonní číslo 155 nebo 112).

Pokud je potřebný doprovod dítěte do zdravotnického zařízení a zákonný zástupce nebude v dosahu, doprovod dítěte zajistí zaměstnanec, je však nutné informovat bezodkladně zákonného zástupce dítěte, případně též jinou osobu odpovědnou za jeho výchovu.

- **Dítě dostane epileptický záchvat**

Ve většině případů generalizovaný epileptický záchvat spontánně odezní bez nutnosti zásahu. Největší riziko bývá spojeno se zraněním v důsledku ztráty vědomí a/ nebo křečí.

Pokud má dítě během návštěvy epileptický záchvat pracovník zajistí bezpečí dítěte a informuje rodiče.

Po odeznění záchvatu pracovník upraví průběh návštěvy, zajistí spíše klidový režim, v případě pobytu venku se vrátí do domácnosti, kde je návštěva dokončena.

- **Cestování s dětmi MHD**

Cestování MHD s dítětem s postižením (zejm. autismem nebo mentálním postižením) může vést k náhlé změně chování dítěte vlivem hluku, davu nebo nepředvídatelnosti prostředí. To může ohrozit bezpečnost dítěte, pracovníka i okolí.

Pokud pracovník zpozoruje, že dítě začíná být ve stresu, neklidné, snaží se dítě uklidňovat, popisovat, co se děje („ted’ to jede, bude to houpat“), případně nabídnout uklidňující činnost (plyšák, sluchátka, dechové cvičení).

- **Dítě má na veřejnosti projevy chování náročného na péči**

Pokud má dítě projevy chování náročného na péči, pracovník zachovává klid, nehádá se s dítětem, nevstupuje do konfliktu. Pokud je to možné odvede dítě do bezpečného prostoru, využívá verbální uklidnění, nabídne bezpečnou aktivitu.

¹ Vybrané rizikové situace směrem k uživateli. Celá pravidla k rizikovým a nouzovým situacím jsou k dispozici k nahlédnutí na vyžádání, nebo na nástěnce v sídle poskytovatele.

Pokud veřejnost vyjadřuje nespokojenost s chováním dítěte a obrací se na pracovníka, zachovává pracovník klidný a profesionální přístup, vysvětlí stručně a věcně, že dítě má specifické potřeby a že pracovník poskytuje odbornou péči. Pracovník se vyhýbá konfliktu, zachovává klidný a věcný tón hlasu. Snaží se udržet bezpečné prostředí pro dítě i ostatní osoby.

- **Personální krize**

Pokud není možné zajistit provoz služby může dojít k omezení poskytování sociální služby, např. bude dočasně zkrácena doba poskytování služby, nebo bude omezen počet návštěv na rodinu.

- **Klient neinformuje o dalším dítěti v domácnosti**

Pracovník zachová klidný a profesionální přístup. Zopakuje rodiči pravidla sociální služby:

- Služba je poskytována na základě podepsané smlouvy ke konkrétnímu dítěti
- Konkrétní návštěva se domlouvá předem
- Změny v návštěvách lze hlásit sociálnímu pracovníkovi nejpozději 24 hodin předem

Pokud v domácnosti není jiná dospělá osoba pracovník nemůže dalšímu dítěti službu poskytnout a ihned informuje vedoucího služby pro dojednání dalšího postupu.

- **Rodič si nepřevzme dítě podle plánovaného konce návštěvy a rodič informuje o zpoždění**

Pracovník informuje vedoucího o prodloužení návštěvy a zajišťuje základní péči podle potřeb dítěte do návratu rodiče (dle konkrétní situace může být považováno za přesčas).

Vedoucí informuje ředitelku.

Čas nad rámec plánované návštěvy je rodiči účtován dle ceníku.

- **Rodič si nepřevzme dítě podle plánovaného konce návštěvy a nejsou dostupné žádné informace o zpoždění**

Po uplynutí sjednaného času se pracovník pokusí kontaktovat rodiče telefonicky (nejméně 2 pokusy během 10 minut).

Pokud rodič nereaguje, pracovník kontaktuje další osobu uvedenou ve smlouvě (náhradní kontakt).

Pracovník zajišťuje základní péči podle potřeb dítěte do předání rodiči, nebo policii a OSPOD.

Čas nad rámec plánované návštěvy je rodiči účtován dle ceníku.

g) Havarijní situace v domácnosti klienta nebo veřejném prostoru

Jedná se o havarijní situace (požár, únik vody, únik plynu, výpadek elektřiny, havarijní stav domácího vybavení), které je poskytovatel služby schopen ovlivnit preventivně pouze do určité míry.

Pracovníci služby postupují tak, aby nejdříve zajistili bezpečí dítěte a své vlastní, a až následně řeší technické nebo organizační kroky.

Stížnosti

Jakákoli osoba má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost lze podat písemně nebo ústně kterémukoli zaměstnanci služby, anebo ji podat anonymně vložením do schránky „Schránka podnětů a stížností“, která je umístěna v chodbě v přízemí budovy.

Celá pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou volně přístupná na nástěnce v přízemí budovy.

Zpracování osobních údajů

Dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) poskytovatel odlehčovací služby postupuje při zpracování osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Poskytovatel dále postupuje při zpracování osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Pro zahájení poskytování odlehčovací služby je poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje dítěte a pečujících osob jimi poskytnuté (identifikační údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefonní číslo, e-mail).

Shromažďování a uložení osobních údajů vyplývá z titulu plnění smlouvy o poskytování odlehčovací služby, na jejímž základě poskytovatel službu poskytuje. Osobní údaje jsou použity pouze za účelem poskytování odlehčovací služby, jsou zpracovány a uchovány pouze v rozsahu nezbytném a po dobu nezbytnou pro účely poskytování služby, náležitě zabezpečeny před neoprávněným či protiprávním zpracováním.

Nahlížení do spisové dokumentace

Uživatel má právo v pracovní dny, v době od 7:00 do 14:30 nahlížet do svého spisu, který je uložen v uzamykatelné skříni u sociálního pracovníka,

Nahlízet do spisu jsou oprávněny vybrané osoby, které jsou zaměstnanci Dětského centra Domeček, a to pouze v souvislosti s výkonem svých pracovních povinností.

Mlčenlivost

Zaměstnanci Dětského centra Domeček jsou povinni v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou sociální služby poskytovány, a to i po skončení pracovního vztahu.