

# ŽIVOT<sup>90</sup>

VNITŘNÍ PRAVIDLA

pro poskytování sociální služby

Odlehčovací služba

ŽIVOT 90, z.ú.

## Obsah

I.	Základní informace	3
II.	Charakteristika poskytované služby	4
	Okruh osob, kterým je sociální služba poskytována	4
	Poslání	4
	Základní činnosti	5
	Zásady poskytování sociální služby	5
III.	Provozní doba	6
IV.	Individuální plánování	6
V.	Mimořádné situace a způsob jejich řešení	7
VI.	Ošetrovatelská péče a přímá obslužná péče	7
VII.	Práva a povinnosti klienta	8
VIII.	Práva a povinnosti poskytovatele	8
IX.	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	9

## I. Základní informace

Vnitřní pravidla upravují zahájení, průběh poskytování a ukončení sociální služby.

Odlehčovací služba je poskytována podle zákona § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Tato vnitřní pravidla nabývají platnosti dnem 1. ledna 2026 a platí do jejich zrušení nebo nahrazení novými vnitřními pravidly.

### Poskytovatel služby:

ŽIVOT 90, z.ú.

Karoliny Světlé 18, Praha 1, 110 00

IČO: 00571709

**Statutární zástupce:** Mgr. Ruth Šormová

**Název služby:** Odlehčovací služba

**Forma poskytované služby:** pobytová, ambulantní

**Provozní doba pobytové služby:** nepřetržitý provoz

**Provozní doby ambulantní služby:** po – pá 8:00 – 17:00 hod. (lze po individuální domluvě přizpůsobit zájemci)

**Kontakty:** Václava Snítílá – vedoucí oddělení

**Telefon:** 606 027 718

**E-mail:** [vaclava.snitila@zivot90.cz](mailto:vaclava.snitila@zivot90.cz)

Zuzana Tipková – zástupkyně vedoucí/ergoterapeutka

**Telefon:** 778 969 044

**E-mail:** [zuzana.tipkova@zivot90.cz](mailto:zuzana.tipkova@zivot90.cz)

**Web:** [www.zivot90.cz](http://www.zivot90.cz)

**Kapacita pobytové služby:** 9 lůžek (3 dvoulůžkové, 3 jednolůžkové pokoje)

**Kapacita ambulantní služby:** 3 místa

## II. Charakteristika poskytované služby

### Okruh osob, kterým je sociální služba poskytována

#### Odlehčovací služba je určena:

- Seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a již nemohou zůstat sami ve svém přirozeném prostředí. Odlehčovací služba zajišťuje takovou pomoc a podporu klientům, kterou skutečně potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami; poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné služby, ale vytváří možnosti, aby mohli klienti tyto služby využívat.
- Seniorům starším 65 let.
- Seniorům, kteří se z důvodu zhoršení zdravotního stavu, nebo jiného, ocitli v nepříznivé sociální situaci.
- Seniorům bez rozdílu pohlaví, národnosti, rasy, barvy pleti, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace, a bez určení regionu, bez ohledu na společenské postavení.
- Služba je poskytována v českém jazyce, senior tedy musí být schopen se v českém jazyce dorozumět.

#### Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby zájemci pouze v těchto případech:

- Osoba požaduje či potřebuje jinou sociální službu, než kterou odlehčovací služba poskytuje.
- Osoba, které byla vypovězena Smlouva o poskytování sociální služby v době kratší 6 měsíců z důvodu porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- Osoba, která nepatří do okruhu osob, kterým je služba určena.
- Osoba s projevy, které ohrožují bezpečnost a zdraví ostatních klientů a pracovníků služby, (zdravotní stav zájemce vylučující poskytnutí sociální služby).
- Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí sociální služby.

### Poslání

Odlehčovací služba je poskytovaná pobytovou a ambulantní formou osobám, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem služby je zastoupit pečující osobu a umožnit jí nezbytný odpočinek, čas pro regeneraci sil nebo vyřízení osobních záležitostí. Odlehčovací služba je určena na časově omezenou dobu. Maximální doba pobytu činí 6 měsíců, tj. 180 dnů, u jednoho poskytovatele.

Pro klienty služby se snažíme vytvořit prostředí a životní podmínky, které jim budou co nejvíce připomínat domácí prostředí. To vše při maximální podpoře klienta v soběstačnosti a snaze o jeho další rozvoj, s ohledem na individualitu a specifické potřeby. Úkolem je poskytovat kvalitní sociální službu s rehabilitačními a aktivizačními prvky podle výběru a přání klienta.

## Základní činnosti

Poskytnutí ubytování (u pobytové formy služby) a stravy.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování, umožňující klientům setkávat se se svými vrstevníky a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.

Sociálně – terapeutické činnosti

- Poskytování těchto činností vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob (canisterapie).

Výchovně – vzdělávací a aktivizační činnosti

- Poskytování aktivit s cílem zachování, upevnění nebo obnovení motorických, psychických i sociálních dovedností, jedná se o aktivity podporující získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů (účast klienta na aktivizačních a terapeutických činnostech je dobrovolná, dle jeho přání a stanovených cílů v individuálním plánu).

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

- Jedná se o pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů klienta, jako je pomoc spojená s vyplňováním tiskopisů, formulářů, které se týkají různých dávek, žádostí a jednání s úřady.

Mimo výše vyjmenované základní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství (bezplatně). Tuto činnost zajišťuje sociální pracovnice a je možno se na ni obrátit telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo v rámci osobního jednání, např. žádosti týkající se:

- Poskytnutí informací o možnostech výběru typu sociální služby dle individuálních potřeb.
- Poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.
- Poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny v případě, kdy se podílejí na péči o člena rodiny.

## Zásady poskytování sociální služby

- Vytváříme příjemné prostředí, ve kterém se klienti i jejich blízcí cítí dobře a bezpečně.
- Respektujeme individuální potřeby klienta a na jejich základě plánujeme způsob a rozsah péče.

- Umožňujeme klientům spolurozhodovat a uplatňovat vlastní vůli.
- Ke všem klientům přistupujeme rovně, bez ohledu na jejich víru, orientaci, minulost, jejich finanční situaci, společenské prostředí, ze kterého k nám přišli.
- Chráníme základní lidská práva klientů, především právo na lidskou důstojnost a na soukromí.
- Péči a podporu zajišťují odborní pracovníci.
- Předcházíme činnostem, které by vedly k závislosti klienta na službě.

### III. Provozní doba

Provozní doba odlehčovací **pobytové služby** je zajištěna v nepřetržitém provozu (24/7).

Pro odlehčovací **ambulantní službu** je zajištěna po-pá od 8:00 do 17:00 hod.

Některé úkony, jako například fyzioterapie, ergoterapie, volnočasové a terapeutické aktivity, jsou poskytovány v určeném čase dle možností poskytovatele.

Vedoucí služby je přítomna na pracovišti zpravidla v čase od 8:00 do 16:30 hod., a to ve dnech pondělí–pátek. V případě nepřítomnosti vedoucí je přítomna její zástupkyně.

### IV. Individuální plánování

Cílem a smyslem individuálního plánování je poskytovat službu v klientově zájmu, přizpůsobit poskytování služby individuálním potřebám a přáním klienta, jeho osobním cílům a zapojit ho do procesu plánování tak, aby byl v dohodnuté míře zachován takový způsob života, na jaký byl zvyklý.

Osobní cíle mohou být krátkodobé či dlouhodobé. Vždy se však musí jednat o cíle reálné, a především dosažitelné. Příkladem takového cíle může být to, co by si klient přál zažít, co chce udělat, co se chce naučit nebo co chce zvládat samostatněji než doposud. Výsledkem individuálního plánování a vzájemné dohody mezi poskytovatelem a klientem je písemně zpracovaný individuální plán klienta.

#### Individuální plán klienta

Individuální plán je sestavován za aktivní účasti klienta. Je v něm vymezen přesný způsob podpory služby a kroky vedoucí k naplnění cílů spolupráce tak, aby bylo jasné, jak má poskytování služby probíhat (v plánu je např. uvedeno, do jakých činností a aktivit se bude klient zapojovat, jakým způsobem apod.). Plán je klientem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. Každý klient má určeného klíčového pracovníka. Úlohou klíčového pracovníka je koordinovat poskytované služby klientovi, iniciativně si všimnout jeho potřeb a mapovat aktuální situaci. Klíčový pracovník spolupracuje s klientem na postupném dosažení osobních cílů vymezených v individuálním plánu. Na klíčového pracovníka se může klient obracet se svými požadavky týkajícími se poskytování služby. V případě souhlasu klienta může být do individuálního plánování zapojena i pečující osoba či rodinný příslušník. Jejich spolupráce napomáhá kontinuitě péče po návratu klienta do domácího prostředí.

## V. Mimořádné situace a způsob jejich řešení

Odlehčovací centrum ŽIVOTa 90, z.ú., má zpracovány postupy týkající se řešení nouzových a havarijních situací. Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Pracovníci centra i klienti služeb jsou povinni chovat se tak, aby svévolně nezapříčinili vznik jakékoliv mimořádné události. V případě, že klient zpozoruje vznik takovéto situace nebo je přímo jejím účastníkem, informuje o tom neprodleně jakéhokoliv pracovníka centra. Pracovníci jsou připraveni zvládnout tyto mimořádné situace (nouzové či havarijní) a klient v dané chvíli postupuje podle jejich pokynů.

**Nouzová situace** je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná. Je to situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování služeb z důvodu vzniku nenadálé situace (např. výpadek energií, extrémní povětrnostní podmínky, náhlé onemocnění zaměstnanců apod.).

**Havarijní situace** je situace, kdy v důsledku závadného stavu majetku může dojít k ohrožení života nebo zdraví osob, nebo stav, kdy hrozí nebezpečí škody velkého rozsahu (např. požár, havárie vody, plynu či elektroinstalace).

**Informační povinnost** je nutnost neprodleně informovat vedoucí centra nebo zástupce vedoucí v době její nepřítomnosti. Ta informuje statutárního zástupce organizace, příp. kontaktní osobu klienta.

## VI. Ošetrovatelská péče a přímá obslužná péče

Odlehčovací centrum ŽIVOTa 90 nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony, s výjimkou fyzioterapie a ergoterapie. V zařízení není přítomen lékař ani zdravotnický personál. Každý klient má svého praktického lékaře, který zajišťuje zdravotní péči včetně předpisů na léky. Některé zdravotní úkony mohou být zprostředkovány zajištěním externí agentury domácí péče.

V případě závažné změny zdravotního stavu zavolá pracovník rychlou záchrannou službu, případně informuje rodinu, která zajistí lékařské ošetření. Pokud lékař doporučí odborné plánované vyšetření, je třeba, aby toto vyšetření bylo zajištěno ze strany blízkých klienta včetně případného doprovodu a převozu.

Přímá obslužná péče zahrnuje pomoc klientům při běžných denních úkonech (hygiena, oblékání, stravování, mobilita, orientace, doprovod, úprava lůžka, aktivizace a podpora při komunikaci). Tuto péči zajišťují pracovníci v sociálních službách podle individuálního plánu klienta.

### Dohled nad lékovým režimem

Léky pro klienta jsou připravovány do vlastního dávkovače rodinnými příslušníky nebo jinými blízkými osobami, anebo zdravotnickými pracovníky domácí zdravotní péče na základě doporučení lékaře. Domácí zdravotní péči zajistí rodina. Je možné, aby si klient léky chystal a bral sám, nebrání-li v tom jeho zdravotní stav. V případě, že tomu tak není, jsou uloženy v uzamykatelné skříni v pracovně personálu stejně jako léky ostatních klientů.

Pracovníci odlehčovacího centra nemají oprávnění léky připravovat ani klientovi podávat, pouze mohou upozornit na čas užití léku, eventuálně kontrolují počet a barvu tablet, které klient užívá.

## VII. Práva a povinnosti klienta

### Práva klienta (§ 2, § 88)

- Právo na zachování lidské důstojnosti a respektu.
- Právo na individuální přístup a srozumitelné informace.
- Právo spolurozhodovat o poskytované službě (§ 88 odst. 2).
- Právo na ochranu soukromí a osobních údajů.
- Právo odmítnout úkon, který není nezbytný k ochraně života (§ 89).
- Právo na bezpečné prostředí.
- Právo na kontakt s blízkými osobami.
- Právo podat stížnost na poskytování služby (§ 88 odst. 3).

### Povinnosti klienta (§ 89)

- Dodržovat vnitřní pravidla služby.
- Poskytovat pravdivé informace důležité pro bezpečné poskytování služby.
- Spolupracovat při sjednaných úkonech.
- Chovat se tak, aby neohrožoval sebe ani ostatní.
- Šetřit majetek poskytovatele.
- Řádně hradit sjednané úhrady (§ 73 a § 74).

## VIII. Práva a povinnosti poskytovatele

- Práva poskytovatele
- Požadovat součinnost klienta.
- Přejmout úhradu za poskytované úkony.
- Odmítnout poskytování úkonů, které nejsou sjednány ve smlouvě (§ 91).
- Ukončit službu v případech uvedených v § 91 odst. 6.
- Chránit svůj majetek a požadovat náhradu škody.
- Povinnosti poskytovatele (§ 88, § 90, § 91)
- Poskytovat službu bezpečně, odborně a v souladu se standardy kvality.
- Chránit práva a důstojnost klienta.

- Vést dokumentaci klienta (§ 91 odst. 4).
- Umožnit klientovi podání stížnosti a její vyřízení.
- Informovat klienta o možnostech služby i jejích omezeních.
- Respektovat individuální potřeby klienta a vytvářet individuální plán.
- Zajišťovat bezpečné prostředí v pobytové i ambulantní formě služby.

## IX. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Všichni klienti služeb poskytovaných ŽIVOTem 90, z.ú., jsou oprávněni kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, na postupy a chování zaměstnanců jednotlivých služeb a na další okolnosti související s těmito sociálními službami, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

**Stížnost je možné podat osobně, anonymně nebo v zastoupení jiné osoby a to:**

- a. Ústně každému zaměstnanci Odlehčovacího centra.
- b. Písemně předáním do rukou zaměstnance poskytovatele, na adresu ŽIVOT 90 z.ú., Karoliny Světlé 18, 110 00 Praha 1, nebo do označené schránky určené k podání stížnosti – v prostorách Odlehčovacího centra ve 2. patře je schránka umístěna na společné chodbě vedle výtahů.
- c. Elektronicky prostřednictvím e-mailu ŽIVOTa 90 ([info@zivot90.cz](mailto:info@zivot90.cz)).

### Vyřizování stížností

Každá stížnost je řádně evidována a bezodkladně řešena s vedoucí služby ve lhůtě 14 pracovních dnů ode dne jejího podání. Pokud se jedná o stížnost na práci konkrétního pracovníka, stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený. Výsledek projednání stížnosti bude klientovi sdělen písemnou formou, pokud si klient vysloveně nepřeje jiný způsob.

Jestliže byla stížnost podána anonymně, bude odpověď vyvěšena na nástěnce oddělení tak, aby byla přístupná klientům služby.

Pokud chce klient podat stížnost a uvedené možnosti podání stížnosti mu nevyhovují, může se obrátit na orgány státní správy.

V případě, že klient není schopen sepsat stížnost sám, nabídne mu pracovník příslušné sociální služby možnost sepsání stížnosti za něho. Po sepsání musí být stížnost poskytnuta klientovi k přečtení.

Evidence stížností je vedena interně přímo v prostorách Odlehčovacího centra v uzamčené kanceláři vedoucí služby a archivována po dobu stanovenou platnou legislativou. Přístup k archivované dokumentaci mají pouze oprávněné osoby.

## Na koho se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit

- Ředitelka organizace ŽIVOT 90, z.ú.

Karoliny Světlé 286/18  
110 00 Praha 1  
Telefon: +420 222 333 592  
e-mail: [ruth.sormova@zivot90.cz](mailto:ruth.sormova@zivot90.cz)

- Správní rada organizace ŽIVOT 90, z.ú.

Karoliny Světlé 286/18  
110 00 Praha 1  
Telefon: +420 222 333 592  
E-mail: [info@zivot90.cz](mailto:info@zivot90.cz)

- Magistrát hlavního města Prahy

### Odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči

Charvátova 145/9  
110 00 Praha 1  
Callcentrum (telefon): +420 236 004 102  
E-mail: [sczsek@praha.eu](mailto:sczsek@praha.eu)

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 376/1  
128 00 Praha 2  
Telefon: +420 950 191 111  
Email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

- Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 658/39  
602 00 Brno  
telefon: +420 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)