



# **ODLEHČOVACÍ SLUŽBA KROK ZA KROKEM**

*Mgr. Michaela Pošvářová & Péče bez překážek, z. s.*

*Praha, květen 2019*



nadační fond avast

Speciální poděkování za podporu a financování této rešerše patří Nadačnímu fondu Avast.

# Obsah

Úvod .....	3
Požadavek na sociální službu.....	4
Odlehčovací služba.....	5
Registrované a neregistrované sociální služby .....	6
Vznik organizace.....	6
Zajištění objektu k provozování sociální služby a jeho vybavení .....	7
Výběr zaměstnanců a uzavření pracovních poměrů .....	7
Zajištění provozních záležitostí .....	9
Registrace sociální služby.....	10
Standardy kvality sociálních služeb (SQSS).....	12
Příklady dobré praxe .....	12
Zdroje:.....	16
Zkratky.....	16
Příloha č. 1 .....	17
Příloha č. 2 .....	19
Příloha č. 3 .....	21
Příloha č. 4 .....	22

# Úvod

V této rešerši jsme se pokusili popsat proces založení odlehčovací služby od počáteční potřeby mít tuto službu k dispozici, až po registraci sociální služby.

Cílem odlehčovací služby je zajistit nezbytný odpočinek pro pečující osoby a zabezpečit osobě se sníženou soběstačností, jež potřebuje odpovídající podporu a pomoc při zajištění úkonů péče o svoji osobu a domácnost, její potřeby v době, kdy pečující osoba nebude přítomna.

V době zpracovávání rešerše náš spolek ověřoval možnosti zajištění ambulantní, terénní i pobytové odlehčovací služby v Praze a Středočeském kraji. Dospěli jsme ke zjištění, že zde nelze nalézt organizaci, která by měla samostatně registrovanou pouze pobytovou odlehčovací službu. Většina stávajících poskytovatelů zde zajišťuje týdenní stacionáře ve spojení s pobytovou odlehčovací službou, u kterých zřizuje menší počet lůžek respitního pobytu. Stávající poskytovatelé ambulantní a terénní formy odlehčovací služby neposkytují své služby nepřetržitě, spíše se orientují na předem dané termíny, ve kterých jsou např. jedenkrát za měsíc zajištěny víkendové pobyty. Navíc registrovaná kapacita sociálních služeb nedostačuje jejich poptávce. Výše uvedené nastavení odlehčovacích služeb nezajišťuje jejich dostupnost potenciálním zájemcům a uživatelům služeb v čase, kdy to nejvíce potřebují.

Stávající poskytovatelé sociálních služeb věnující se tomuto druhu služby si uvědomují, že se jedná o finančně velmi nákladnou službu. K jejímu financování je třeba zajistit i další zdroje, které by pokryly provozní náklady této služby.

Z našeho pohledu je nejpotřebnější pobytová forma odlehčovací služby, při které pečující osoby získají více prostoru pro svůj odpočinek. Z toho důvodu jsme se v rešerši dále zaměřili na tuto formu služby a připravili jsme obecný návod k tomu, jak tuto službu zaregistrovat. K doplnění jsme přidali informace o tom, jakým způsobem lze žádat o zařazení této služby do sítě sociálních služeb příslušného kraje či MPSV tak, aby poskytovatel této služby získal potřebné finanční prostředky na její provoz.

V dokumentu nenaleznete informace o sestavení finančního plánu služby. Finanční plán si vytvořte podle svých potřeb, představ a idejí.

Přejeme Vám hodně sil, schopného personálu a spokojených uživatelů.

Péče bez překážek, z. s.

# Požadavek na sociální službu

Přehled všech registrovaných sociálních služeb naleznete v registru poskytovatelů sociálních služeb, který je zveřejněn na webových stránkách pod odkazem: <http://iregistr.mpsv.cz>. V něm je možno získat všechny doplňující informace o registrovaných druzích sociálních služeb, včetně služeb odlehčovacích. Pomocí zvolených filtrů lze třídit informace o druhu služby, územní působnosti, případně si přímo vyhledat v rámci rozšířeného vyhledávání informace o poskytovateli, který vás zajímá.

Pokud chcete využít jiný zdroj pro získání informací o aktuální působnosti a kapacitách odlehčovacích služeb na daném území, lze je také získat dotazem na sociálních odborech obcí s pověřeným obecním úřadem, případně obcí s rozšířenou působností, krajských úřadech či na jednotlivých městských částech hlavního města Prahy.

Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost zajišťovat dostupnost informací o své službě (ustanovení § 88 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). K tomu slouží především jejich webové stránky, kde lze najít podrobnosti ke konkrétní službě a podmínkám jejího poskytování.

Pokud nemůžete vhodnou službu nalézt, můžete se obrátit na obecní úřad nebo krajský úřad (v případě Prahy na úřady jednotlivých městských částí) a vznést požadavek na zajištění odpovídajících sociálních služeb. Tento požadavek na službu, která není dostupná, je pro obec či kraj ukazatelem toho, jaké potřeby v oblasti sociálních služeb mají jeho občané, a v rámci plánování rozvoje sociálních služeb se snaží dojednat se stávajícími poskytovateli rozvoj či zajištění této služby v místě, ve které potřeby osob vznikly. K tomu zpracovávají komunitní a střednědobé plány rozvoje sociálních služeb na spádových územích.

Kraje zpracovávají střednědobé plány rozvoje sociálních služeb a v souladu s nimi zajišťují dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území dle ustanovení § 95 písm. b) zákona o sociálních službách. Kraj má povinnost střednědobý plán zpracovávat dle ustanovení § 95 písm. d) zákona o sociálních službách. Struktura tohoto strategického dokumentu musí odpovídat požadavkům ustanovení § 39a-39c prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách.

Jednotlivé obce však ze zákona povinnost komunitně plánovat nemají. Podle ustanovení § 94 zákona o sociálních službách musí zajišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území, zajistit dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území a spolupracovat s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a při určování sítě sociálních služeb na území kraje. Dnes již je běžné, že každá obec má určeného zaměstnance – nejčastěji sociálního pracovníka, který tyto činnosti zajišťuje. Informace, zda je ve vaší obci komunitní plánování a na koho se konkrétně obrátit, vám poskytnou zaměstnanci obecního úřadu, případně jejího sociálního odboru. Doporučujeme poskytovatelům služby spolupracovat s určenými pracovníky obecního úřadu, případně sociálními pracovníky na sociálních odborech a účastnit se jednotlivých schůzek komunitního plánování. Takto lze upozornit na mezery v nabídce poskytovaných sociálních služeb.

Pokud se rozhodnete poskytovat sociální služby, je komunitní plánování možností prosazovat své záměry, navazovat spolupráci s ostatními odborníky a také se podílet na utváření sítě sociálních služeb odpovídající potřebám občanů z daného regionu. Také zde zjistíte, jaká je poptávka po službě, kterou byste chtěli poskytovat. Proto byste ve své vizi zřízení sociální služby měli vycházet ze statistik, průzkumů a informací osob pověřených komunitním plánováním (tzv. koordinátoři komunitního plánování). Samozřejmě, že i pro malé množství občanů má smysl poskytovat sociální službu, která by vyhovovala specifikům zájemců, ale je potřeba s tím počítat a zohlednit to při volbě sociální služby (forma, kapacita sociální služby a stanovení cílové skupiny).

# Odlehčovací služba

Definici odlehčovací služby a jejích základních činností naleznete v ustanovení § 44 zákona o sociálních službách.

Odlehčovací službu lze zřídit ve formě terénní, ambulantní nebo pobytové služby, případně se tyto formy služby mohou u jednoho poskytovatele navzájem doplňovat.

Tyto služby jsou poskytovány osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Jako u každé sociální služby, tak i u odlehčovací služby je zákonem stanoveno, jaké musí nabízet základní činnosti<sup>1</sup>:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Rozsah úkonů výše uvedených základních činností při poskytování odlehčovacích služeb naleznete v ustanovení § 10 prováděcí vyhlášky. Poskytovatel se registrací své služby zavazuje k tomu, že bude tyto činnosti nabízet a zajišťovat, což v praxi znamená, že musí mít k dispozici nabídku úkonů a činností, které odpovídají obsahu základních činností a specifikům cílové skupiny, pro kterou je služba zřízena.

Výše úhrady, kterou hradí klient služby za zajištění těchto činností, nesmí přesáhnout maximální výši úhrady, která je stanovena ustanovením § 10 odst. 2 prováděcí vyhlášky.

Maximální výše úhrady za poskytování odlehčovacích služeb činí:

- a) 130 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů u některých základních činností, přičemž pokud zajištění úkonu, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí (pozn. počítá se s poměrově vyčíslenou částkou za zajištění úkonu dle času v minutách) u všech forem poskytované sociální služby;
- b) zajištění stravy  
170 Kč denně za poskytnutí celodenní stravy v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel (sčítajících snídani, oběd a večeři) u pobytové formy sociální služby, případně jen 75 Kč za oběd, pokud se jedná nejčastěji o ambulantní formu služby, a to včetně provozních nákladů souvisejících se zajištěním stravy;
- c) 210 Kč za den za poskytnutí ubytování u pobytové formy odlehčovací služby.

Konkrétní ceny za jednotlivé základní činnosti dané služby jsou uvedeny v cenících, které mají poskytovatelé většinou zveřejněny na svých webových stránkách. V sociálních službách se uplatňuje vícezdrojový systém financování, finance získané od uživatelů jsou pouze jedním zdrojem. Dalšími

---

<sup>1</sup> blíže upřesněny v Příloze č. 3 (rozpracovány na úkony v uvedených základních činnostech služby)

zdroji jsou dotace z veřejných rozpočtů (pozn.: pokud se podaří zařadit danou službu do sítě sociálních služeb), příspěvky obcí a měst, krajů, popř. městských částí hlavního města Prahy, příspěvky nadačních fondů atd.

## Registrované a neregistrované sociální služby

Pokud si budete vybírat sociální službu nebo ji chcete poskytovat, je třeba rozlišit, zda bude patřit mezi služby registrované či neregistrované. Níže uvádíme hlavní rozdíly:

### Registrovaná sociální služba

- řídí se povinnostmi poskytovatele sociálních služeb danými ustanovením §§ 88<sup>2</sup>-89 zákona o sociálních službách;
- podléhá inspekci poskytování sociálních služeb, která sleduje kvalitu, odbornost, podmínky a způsob poskytování sociálních služeb;
- má danou maximální výši úhrady za jednotlivé základní činnosti, které jsou hrazené uživatelem (prováděcí vyhláška);
- služba je poskytována pracovníky v přímé péči, kteří musejí splňovat odbornost dle ustanovení §§ 115-117 zákona o sociálních službách a průběžně se vzdělávat v rozsahu nejméně 24 hod. ročně k prohlubování kvalifikace dle ustanovení § 111 a § 116 zákona o sociálních službách;
- přehled registrovaných služeb je statisticky veden v registru sociálních služeb;
- může žádat o finanční podporu obcí, krajů a městských částí hlavního města Prahy atd.

### Neregistrovaná sociální služba

- nemusí plnit povinnosti poskytovatele sociálních služeb;
- nepodléhá inspekci kvality – není hlídána kvalita;
- není zajištěna odpovídající odbornost pracovníků v přímé péči podílejících se na zabezpečení služby;
- nemá stanovenou maximální výši úhrady za zajištění úkonů nabízených činností.

## Vznik organizace

Před registrací sociální služby založíte organizaci, která bude sociální služby poskytovat. Stanete se tak zřizovatelem. Zřizovatelem sociální služby může být stát, město, církev, MPSV, skupina osob (např. zapsaný spolek, zapsaný ústav, s.r.o. či fyzická osoba). Zřizovatel založí organizaci, která si dále registruje konkrétní sociální službu.

V ČR momentálně poskytují sociální služby obce, kraje, MPSV, nestátní neziskové organizace a fyzické osoby.

Na počátku si určíte právní formu organizace<sup>3</sup> a zpracujete zakladatelské dokumenty, které zašlete na příslušný registr.

---

<sup>2</sup> blíže upřesněny v Příloze č. 4

<sup>3</sup> Advokátní kancelář David Zahumenský má hezky zpracovaný článek o tom, kterou formu neziskové organizace zvolit, a také návody, jak spolek či ústav založit <https://www.davidzahumensky.cz/2014/06/19/spolek-nebo-ustav-aneb-jak-si-zvolit-vhodnou-pravni-formu-pro-svou-neziskovou-organizaci/>

# Zajištění objektu k provozování sociální služby a jeho vybavení

Pokud budete chtít poskytovat sociální službu, musíte disponovat tzv. kontaktním místem, které uvedete v žádosti o registraci. Kontaktní místo je místo, ve kterém bude mít vaše služba zřízenou alespoň kancelář se sociálním zázemím. Kontaktní místo registrujícímu orgánu postačuje, pokud budete chtít registrovat pouze terénní formu služby, kdy se předpokládá, že služba bude zajištěna v přirozeném sociálním prostředí klienta. Pokud budete chtít poskytovat ambulanci a pobytovou formu služby, bude potřeba určit i tzv. místo či místa poskytování, tj. místa, ve kterých budou upraveny prostory pro zajištění skupinové či individuální sociální práce dle specifik vymezené cílové skupiny služby a její kapacity. Obecně k tomuto MPSV vydalo doporučení, kde lze nalézt více podrobností o materiálně technickém vybavení služby. Tento doporučený postup je k dispozici v odkaze:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporučeny\\_postup\\_Materialne\\_technicky\\_standard.pdf](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporučeny_postup_Materialne_technicky_standard.pdf).

Poskytovatel odlehčovací služby musí v obecné rovině plnit hygienické a protiepidemiologické postupy, které by předcházely vzniku a šíření infekce. Poskytování služby se nemusí hlásit na krajskou hygienickou stanici.

Pro konkrétní informace o hygienických a protiepidemických opatřeních doporučujeme kontaktovat zaměstnance protiepidemického odboru místně příslušné hygienické stanice.

## Výběr zaměstnanců a uzavření pracovních poměrů

Počet a určení pracovníků, kteří budou zajišťovat službu, se odvíjí od formy služby, kapacity a vymezení cílové skupiny sociální služby. Obecně je třeba zohlednit nastavení provozní doby služby, přičemž tato musí být po celou dobu pokryta pracovníky, již zajišťují přímou péči o klienty. Navíc je třeba počítat s provozními pracovníky, kteří budou mít na starosti administrativní a provozně technickou část služby.

Pokud bude poskytovatel pobytové odlehčovací služby počítat se zajištěním provozu po 24 hodin denně 7 dní v týdnu, je potřeba minimálně 5,0 pracovních úvazků pracovníků v přímé péči. Pokud se předpokládá, že na směně bude sloužit pouze jeden pracovník v přímé péči, je nutné myslet na to, aby se zajistily požadavky týkající se pracovních vztahů (pozn. zajištění doby nezbytné mezi směnami na odpočinek, zástupy, povinné vzdělávání pracovníků v přímé péči apod.).

Doporučujeme přijmout pracovníky v přímé péči dříve, než budete zahajovat samotné poskytování sociální služby a proškolení je ve specifických práce s vymezenou cílovou skupinou osob, pro které budou vaše služby určeny. Dále může dojít v tomto čase k proškolení ve vnitřních předpisech a systému práce, k adaptaci nových pracovníků, kteří poté budou při zahájení poskytování sociální služby znát postupy práce, čímž se sníží riziko chaotičnosti při samotném zahájení služby.

Vysvětlení pojmů vztahujících se k pracovníkům:

**Provozní pracovník** vykonává jinou než odbornou činnost v sociálních službách. Nevykonává přímou práci s klienty služby. Mezi tyto pracovníky patří ředitel (předseda), ekonom, vedoucí služby, administrativní pracovníce, mzdová účetní, uklízeč, kuchař, řidič, údržbář atd.



**Pracovník v přímé péči** vykonává odbornou činnost v sociálních službách a poskytuje pomoc, podporu a péči klientovi služby v návaznosti na zajištění základních činností odlehčovací služby. Všechny fyzické osoby, které poskytují přímou práci, musejí splňovat podmínku odborné způsobilosti. Ta je jiná pro sociálního pracovníka a jiná pro pracovníky v sociálních službách, případně další odborné pracovníky, kteří vykonávají činnost s uživateli služeb.

Předpokladem pro výkon práce pracovníka v přímé péči je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost. Splnění těchto podmínek se při registraci služby předkládá registrujícímu orgánu k posouzení.

#### Uznání splnění požadavku odborné kvalifikace pracovníka v přímé péči pro níže uvedené pracovní pozice:

**Sociální pracovník** – musí mít ukončené minimálně vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a speciální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, případně vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu akreditovaném podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů) ve výše uvedených oblastech.

**Pracovník v sociálních službách** – podle kompetencí, které v přímé péči vykonává, jsou tyto rozděleny:

- na pracovníky v sociálních službách vykonávající **přímou obslužnou péči** (dle ustanovení § 116 odst. 1 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), již musí splnit podmínku ukončeného základního vzdělání nebo středního vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz<sup>4</sup>, případně splňovat způsobilost k výkonu zdravotnického povolání minimálně v oboru ošetřovatel;
- na pracovníky v sociálních službách vykonávající **základní výchovnou nepedagogickou činnost** (dle ustanovení § 116 odst. 1 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), již musí splnit podmínku ukončeného základního vzdělání nebo středního vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz<sup>5</sup>, případně splňovat způsobilost k výkonu zdravotnického povolání minimálně v oboru ošetřovatel.

Pracovníci, kteří by splňovali podmínku odborné způsobilosti k výkonu pracovní pozice sociálního pracovníka, současně naplňují i podmínky pro výkon pracovní pozice pracovníka v sociálních službách.

**Všeobecná sestra** – přestože v tomto druhu služby není podmínkou zajištění zdravotní péče, bylo by vhodné u pobytové formy odlehčovací služby mít 1 - 2 pracovníky splňující kvalifikaci na všeobecnou sestru (dle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů), které budou zabezpečovat nezbytné ošetřovatelské a zdravotní výkony, které je třeba s ohledem na vymezení cílové skupiny a její potřeby zajistit.

---

<sup>4</sup> Akreditovaný kvalifikační kurz – na internetu najdete různé organizace, které tento kurz pořádají.

<sup>5</sup> Akreditovaný kvalifikační kurz – na internetu najdete různé organizace, které tento kurz pořádají.

Pokud poskytovatel služby nemá tuto odbornost obsazenou, předpokládá se, že zajištění nezbytných zdravotních úkonů budou zajišťovat pečující osoby, případně u pobytové formy odlehčovací služby zprostředkovaně agentura domácí ošetrovatelské péče.

Ve službě mohou působit na část svého pracovního úvazku i jiní odborníci podle definované cílové skupiny služby a jejich potřeb, např. **psycholog, speciální pedagog**.

V případě nejasnosti, zda pracovník splňuje kvalifikaci, se lze obrátit na místně příslušný registrující orgán či MPSV, které vám sdělí požadované informace k plnění kvalifikačních požadavků.

#### Prohlubování kvalifikace pracovníků v přímé péči:

Zaměstnavatel je povinen zajistit další vzdělávání sociálním pracovníkům i pracovníkům v sociálních službách v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Formy dalšího vzdělávání jsou uvedeny v ustanovení § 111 odst. 2 zákona o sociálních službách.

Mezi formy dalšího vzdělávání je započítáno:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání;
- účast na kurzech s akreditovaným programem;
- odborné stáže;
- účast na školicích akcích (možno započítat max. v rozsahu 8 hod. ročně);
- účast na konferencích (možno započítat max. v rozsahu 8 hod. ročně).

Při zajištění provozu služby je třeba počítat s tímto časovým úsekem a dovolenou pracovníků do fondu pracovní doby tak, aby došlo k pokrytí deklarované provozní doby služby pracovníky v přímé péči.

## Zajištění provozních záležitostí

### Provozní řád

Pobytové odlehčovací služby nemusí dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů, žádat o schválení provozního řádu. Doporučuje se však si tento dokument vytvořit a včlenit ho do vnitřních předpisů dané služby.

### Odvoz odpadu

Je třeba zajistit smlouvu s organizací, jež zajistí odvoz komunálního a nebezpečného odpadu, působící co nejbližší místa poskytování sociální služby. Do sjednané ceny se totiž započítává nejen množství odebraného odpadu, ale i částka za jeho odvoz. Ve službě je třeba zajistit i odpovídající skladovací prostory pro odpady, které vyhovují zákonu č. 185/2001 Sb., o odpadech, ve znění pozdějších předpisů.

### Stravování a hygiena

U stravování uživatelů byste měli brát v úvahu, jaká specifika ve stravování má cílová skupina (pozn. diety, porcovaná či mixovaná strava, strava do PEGU - žaludeční sondy) a jaká je kapacita služby. Jiné hygienické podmínky budete splňovat, pokud budete stravu dovážet a v zařízení ji pouze vydávat ke

konzumaci, a jiné, pokud se rozhodnete pro uživatele vařit. Pokud budete připravovat stravu ve vlastním stravovacím provozu, musíte mít nutričního terapeuta. Ten zajistí, aby strava byla vyvážená a odpovídala zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Také musíte mít schválen tzv. HACCP - systém analýzy rizika a stanovení kritických kontrolních bodů, povinný nástroj pro výrobce potravin, který napomáhá předcházet rizikům v oblasti bezpečnosti potravin. Dále musí být prostory přípravy a výdejny stravy upraveny tak, aby odpovídaly požadavkům hygienických předpisů.

Konkrétní informace vám poskytnou pracovníci místně příslušné hygienické stanice, kteří se při své činnosti řídí vyhláškou MPSV č. 83/1993 Sb., o stravování v zařízeních sociální péče.

Pamatujte na to, že každý pracovník poskytovatele služby, který s jídlem manipuluje, je povinen mít platný zdravotní průkaz.

Úklid spadá do základní činnosti související se zajištěním ubytování a zřizovatel služby ho většinou zajišťuje prostřednictvím svých pracovníků.

## Registrace sociální služby

Podmínky registrace sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§78-§84).

Sociální služby lze poskytovat jen na základě **oprávnění k poskytování sociálních služeb**. Toto oprávnění **vzniká rozhodnutím o registraci**. Upozorňujeme, že nevzniká odesláním žádosti, ale až udělením oprávnění k poskytování sociálních služeb (tzn. nabytím právní moci vydaného rozhodnutí). O registraci poskytovatele sociálních služeb se žádá u místně příslušného krajského úřadu podle sídla právnické osoby. Tento úřad také vydává oprávnění ve formě rozhodnutí o registraci.

Registrující orgán může před vydáním rozhodnutí ověřit v rámci provádění místního šetření materiální a technické podmínky služby.

### Žádost o registraci sociálních služeb

Formulář, kde se uvádí, kdo je žadatelem o registraci (v našem případě je to nejčastěji právnická osoba), počet registrovaných služeb, počet příloh, počet listů a prohlášení žadatele. Veškeré konkrétní informace o sociální službě se vyplňují ve formuláři Údaje o registrované sociální službě (návod k vyplnění viz Příloha č. 1).

K „Žádosti o registraci sociálních služeb“ je třeba doložit následující přílohy:

- **ověřenou kopii zakladatelských dokumentů, případně výpis z obchodního rejstříku** nebo jiné evidence podle zvláštních právních předpisů (pozn.: v obsahu předmět činnosti zaměřený na oblast poskytování dané sociální služby), včetně jmenovacích dekretů statutárního zástupce organizace (pokud je žadatelem právnická osoba);
- **čestné prohlášení statutárního zástupce, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno insolvenční řízení anebo nebyl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku dlužníka**, které podepisuje statutární zástupce poskytovatele (pozn. text čestného prohlášení je upraven v ustanovení § 79 odst. 1 písm. g) zákona o sociálních službách);

- **ověřenou kopii dokladu o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám**, v nichž budou sociální služby poskytovány, z něhož vyplývá oprávnění poskytovatele tyto objekty nebo prostory užívat (např. nájemní smlouva, smlouva o pronájmu, výpis z katastru nemovitostí);
- **originál nebo úředně ověřenou kopii dokladu o tom, že poskytovatel nemá daňové nedoplatky, formou potvrzení od finančního úřadu, celního úřadu (pozn.: nesmí být starší 3 měsíců – počítáno ke dni podání žádosti o registraci);**
- **originál nebo úředně ověřenou kopii toho, že poskytovatel nemá nedoplatek na veřejném zdravotním pojištění formou dokladů získaných od všech 7 zdravotních pojišťoven (pozn.: nesmí být starší 3 měsíců – počítáno ke dni podání žádosti o registraci);**
- **originál nebo úředně ověřenou kopii toho, že poskytovatel nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti od okresní správy sociálního zabezpečení (pozn.: nesmí být starší 3 měsíců – počítáno ke dni podání žádosti o registraci);**
- **předložit pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou poskytováním sociální služby, kterou je třeba uzavřít před začátkem samotného poskytování služby (pozn.: poskytovatel je povinen do 15 dnů ode dne uzavření pojistné smlouvy zaslat její úředně ověřenou kopii registrujícímu orgánu), přičemž pojištění musí být sjednáno po celou dobu poskytování sociálních služeb;**
- **doklady nebo jejich úředně ověřené kopie prokazující odbornou způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby** - dokladem o odborné způsobilosti jsou úředně ověřené kopie dokladů o nejvyšším dosaženém vzdělání a osvědčení o absolvování akreditovaných kvalifikačních kurzů.<sup>6</sup>

***K formuláři „Údaje o registrované sociální službě“ je třeba doložit následující přílohy:***

1. Popis realizace poskytování sociální služby, a to včetně materiálního a technického zabezpečení realizace poskytování sociální služby, viz Příloha č. 2
2. Popis personálního zajištění poskytované sociální služby, obsahující organizační strukturu (bezejmenný graf personálního zajištění pro přímou a nepřímou péči – uvede se název pozice a výše úvazku) v rámci registrované sociální služby a také seznamy pracovníků v přímé péči a pracovníků mimo přímou péči<sup>7</sup>
3. Finanční plán k zajištění provozu služby – rok XXXX, popis finanční náročnosti celé sociální služby včetně předpokládaných příjmů pro zajištění rozpočtu soc. služby.<sup>8</sup>

Bližší informace týkající se samotné registrace služby a hlášení jejich změn naleznete v doporučeném postupu MPSV v odkaze:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporuceny\\_postup\\_4\\_2016\\_Registrace.pdf](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporuceny_postup_4_2016_Registrace.pdf).

<sup>6</sup> např. lze stáhnout z Portálu pro sociální oblast města Prahy [http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni\\_sluzby/registrace\\_poskytovatelu/index.html?mode=list#item-198555](http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/registrace_poskytovatelu/index.html?mode=list#item-198555)

<sup>7</sup> např. lze stáhnout více informací o pracovnících v přímé a nepřímé péči [https://www.kr-stredocesky.cz/web/socialni-oblast/aktuality/-/asset\\_publisher/tKJTRK6K7Jf2/content/specifikace-pracovniku-prime-a-nepri-me-pece;jsessionid=768EFDF83A94A8395D49DD4AB0012FA5.liferay\\_s1](https://www.kr-stredocesky.cz/web/socialni-oblast/aktuality/-/asset_publisher/tKJTRK6K7Jf2/content/specifikace-pracovniku-prime-a-nepri-me-pece;jsessionid=768EFDF83A94A8395D49DD4AB0012FA5.liferay_s1)

<sup>8</sup> např. lze stáhnout z Portálu pro sociální oblast města Prahy [http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni\\_sluzby/registrace\\_poskytovatelu/index.html?mode=list#item-198555](http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/registrace_poskytovatelu/index.html?mode=list#item-198555)

# Standardy kvality sociálních služeb (SQSS)

Pro naplňování povinností poskytovatelů sociálních služeb uvedených v ustanovení § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je třeba vypracovat vnitřní předpisy, v nichž jsou obsaženy pravidla a podmínky poskytování sociální služby a postupy, kterými se výkon práce v této službě bude řídit. Standardy kvality sociálních služeb jsou součástí Přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách.

Každý standard má kritérium či kritéria, podle kterých se hodnotí, zda organizace daný standard naplňuje. Standardů je 15 a mají 49 kritérií. Jejich dlouhodobé nenaplňování zjištěné při inspekci poskytování sociálních služeb může vést až ke zrušení registrace poskytovatele.

## Standardy kvality sociálních služeb

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociálních služeb

Více informací o standardech a jejich naplňování naleznete např. na webových stránkách MPSV v odkaze: <https://www.mpsv.cz/web/cz/kvalita-socialnich-sluzeb-standardy-podpora>.

## Příklady dobré praxe

Oslovili jsme tři poskytovatele pobytových odlehčovacích služeb pro děti s postižením a položili jim několik otázek. Věříme, že pro vás budou jejich odpovědi přínosné, proto jsme je vložili do níže uvedeného textu.

Oslovení poskytovatelé pobytových odlehčovacích služeb:

### **Centrum 83, poskytovatel sociálních služeb**

Poskytovatel registrovaných sociálních služeb: týdenní stacionář, denní stacionář, chráněné bydlení, odlehčovací služby

Odlehčovací služby poskytují dětem a dospělým osobám s mentálními a kombinovaným postižením ve věku 7 – 64 let.

Odlehčovací službu poskytují v týdenním (od pondělí 7:00 do pátku 16:00 hodin, nepřetržitě) nebo víkendovém provozu (od pátku 14:00 do neděle 15:00 hodin, a to vždy jeden víkend v měsíci, dle předem vypsanych termínů).

Místo poskytování odlehčovací služby: Mladá Boleslav

Internetové stránky organizace: <http://www.centrum83.cz/>

### **ARPIDA, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, z. ú.**

Nabízí pomoc rodinám pečujícím o děti, mladistvé a mladé dospělé osoby s tělesným (motorickým) a kombinovaným postižením. Komplexní koordinovanou péči v duchu uceleného systému rehabilitace poskytují prostřednictvím:

- Střediska sociálních služeb
- Nestátního zdravotnického zařízení
- Škol a školských zařízení

Poskytovatel registrovaných sociálních služeb: denní stacionář pro osoby s tělesným a hlubokým mentálním postižením, denní stacionář pro osoby s tělesným a mentálním postižením, osobní asistence, raná péče, sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace, odlehčovací služby.

Odlehčovací služby poskytují osobám s tělesným, mentálním a kombinovaným postižením z Jihočeského kraje ve věku od 7 do 40 let, o které je pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Délka pobytu je od jednoho dne (obvykle 3 - 7 dní).

Místo poskytování odlehčovací služby: České Budějovice

Internetové stránky organizace: <https://www.arpida.cz/>

### **Diakonie CČE – středisko Praha**

Poskytovatel registrovaných sociálních služeb: denní stacionář, týdenní stacionář, odlehčovací služby, sociálně terapeutické dílny, centrum denních služeb, raná péče, chráněné bydlení, domov pro osoby se zdravotním postižením.

Odlehčovací služby poskytují v pobytové i ambulantní formě a jsou určeny dětem a mladým dospělým ve věku od 11 do 35 let s těžkým stupněm mentálního nebo kombinovaného postižení.

Služba je poskytována celoročně v pracovních dnech ve formě:

- ambulantní – od pondělí do čtvrtka denně od 7:00 hodin do 22:00 hodin, v pátek od 7:00 do 17:00 hodin nebo
- pobytové – od pondělí 7:00 hodin následně 24 hodin až do pátku do 17:00 hodin

Místo poskytování odlehčovací služby: Praha 13 - Stodůlky

Internetové stránky organizace: <https://www.diakonie-praha.cz/>

## 1. Jak dlouho trvalo od myšlenky zřídit si pobytovou odlehčovací službu do otevření a poskytnutí služby prvním klientům?

### Centrum 83:

V roce 2006 jsme získali do užívání dům v Havlíčkově ul. 447 v Mladé Boleslavi a v březnu 2007 jsme odlehčovací služby otevřeli.

### ARPIDA:

Centrum ARPIDA s podporou NROS a Nadačním fondem GSK realizovalo od jara 2015 (od května – pozn. autorky) pilotní 12-ti měsíční projekt respitních pobytů, zpočátku jen o víkendech, později i ve všední dny. Po konzultacích s Krajským úřadem Jihočeského kraje se podařilo následně v květnu 2016 odlehčovací služby registrovat jako novou sociální službu a získat také podporu pro jejich financování ve zbývajících měsících roku. Od 1. 1. 2017 jsou odlehčovací služby centra ARPIDA součástí základní krajské sítě sociálních služeb a na jejich poskytování Jihočeský kraj a Město České Budějovice poskytují dotaci pokrývající část provozních nákladů.

## 2. Jaký byl důvod zřízení pobytové odlehčovací služby? Jednalo se o naplnění potřeb klientů, kteří službu potřebovali, a ta nebyla dostupná, nebo tam byl jiný impulz?

### Centrum 83:

Důvodem pro zřízení odlehčovací služby byl především fakt, že rodiče těžce postižených klientů (v té době převážně klienti dětského věku) hledali službu, která by jim na krátkou dobu zajistila péči o jejich postiženého člena rodiny.

### ARPIDA:

Odlehčovací služby centra ARPIDA byly reakcí na sdělované potřeby rodičů klientů (zejména dospělých) centra. Potřebovali zejména možnost pro krátkodobý odpočinek, dovolenou nebo řešení rodinných a osobních záležitostí. V Českých Budějovicích a v jihočeském regionu nebyla v té době odlehčovací služba pro cílovou skupinu osob s kombinovaným postižením dostupná.

### Diakonie Praha:

Odlehčovací služba vznikla z potřeb rodin po roce 2000 v návaznosti na speciální školu, kde se vzdělávaly děti se specifickými potřebami. Prvotně byla odlehčovací služba zřízena v bytě nedaleko budovy speciální školy.

S přibývajícím věkem dětí byl v roce 2008 zřízen týdenní stacionář, ke kterému se připojila odlehčovací služba.

## 3. Jaká nastala během toho procesu úskalí?

### Centrum 83:

Potýkali jsme se s omezeným množstvím finančních prostředků, takže jsme hodně věcí udělali tzv. na koleně (např. snoezelen, který jsme zde zřídili, jsme "vyráběli" z vlastních zdrojů).

### ARPIDA:

Odlehčovací služby jsou náročné finančně i organizačně. Z povahy služby se snažíme reagovat na aktuální potřeby rodičů, některé pobyty jsou plánovány dlouhodobě dopředu, jiné jsou realizovány tzv. ze dne na den. To někdy způsobuje aktuální nedostatek asistentů, v současné době je velká část z nich externími pracovníky (např. studenti VŠ) a problémem je jejich aktuální dostupnost. S ohledem na cílovou skupinu pak vyžadují odlehčovací služby větší personální zajištění, minimálně 1 asistent na 2 klienty, často spíše 1 asistent k 1 uživateli. To službu prodražuje.

#### **4. Máte naplněnou kapacitu, popř. jaká je čekací doba?**

##### **Centrum 83:**

Vzhledem k tomu, že kapacita je na odlehčovací službě pouze 5 míst, tak ji máme stále naplněnou. Průběžně se snažíme přijímat i nové klienty, a to především s ohledem na jejich potřeby a také na současné složení klientů na odlehčovací službě.

##### **ARPIDA:**

Nemáme obvykle čekací dobu, snažíme se reagovat na potřeby zájemců, plné bývají spíše víkendy. Obvyklá doba pobytu uživatele je 3 - 7 dní.

##### **Diakonie Praha:**

Okamžitá kapacita odlehčovací služby jsou 4 osoby na pobytovou službu a 1 osoba na ambulantní službu. Služba je poskytována od pondělí 7:00 hod. do pátku 17:00 hod. Službu neposkytujeme o víkendech.



## Zdroje:

Advokátní kancelář David Zahumenský <https://www.davidzahumensky.cz/>

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze <http://www.khsstc.cz/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí <https://www.mpsv.cz/>

Portál pro sociální oblast města Prahy <http://socialni.praha.eu/>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

E-mailová komunikace s organizacemi Centrum 83, ARPIDA a Diakonie Praha a hygienickou stanicí

## Zkratky

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“)

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „prováděcí vyhláška“)

# Příloha č. 1

## Údaje o registrované sociální službě

### A. Poskytovatel sociální služby

Vyplňte IČ organizace.

### B. Druh poskytované sociální služby

§ 44 Odlehčovací služby

### C. Sociální služba je poskytována

Vyplňte od data, kdy bude započato poskytování sociální služby.

### D. Název a místo zařízení, místo poskytování nebo kontaktní údaje sociální služby

Vyplňte název zařízení, místo poskytování a kontaktní údaje sociální služby.

### E. Forma poskytované sociální služby

Forma sociální služby je pobytová a vyberte dobu poskytování sociální služby v jednotlivé dny, ale pokud budou uživatelé přítomni nepřetržitě v průběhu celého roku, zaškrtněte nepřetržitě.

### F. Okruhy osob, pro které je sociální služba určena (cílová skupina)

Zde si stanovíme cílovou skupinu vaší odlehčovací služby.

V tuto chvíli je pro nás důležité, že se jedná o osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Na vás je, abyste tuto všeobecnou definici konkretizovali a určili si, komu bude vaše sociální služba určena (pozn. možnosti, které lze využít, najdete definované ve formuláři, přičemž je možno vybranou cílovou skupinu blíže konkretizovat formou údajů uvedených v poznámce). Vyberte v tabulce všechny odpovídající cílové skupiny osob, kterým chcete službu poskytovat (pozn. doporučení - pro začátek vybírejte střídavě, je možno v rámci změn v registraci postupně doplňovat cílové skupiny služby).

### G. Maximální kapacita poskytované sociální služby

Definice kapacity záleží na formě sociální služby, kterou chcete registrovat. Pokud zvážíte registraci více forem této sociální služby, je třeba uvést kapacitu pro každou formu zvlášť do příslušných kolonek v tomto bodu.

V tabulce v položce **Pobytová** vyplňte maximální Počet lůžek, která jsou pro uživatele připravena. Je to určení maximálního počtu uživatelů (pozn. lůžek), kteří mohou být v odlehčovací službě ve stejném čase. Uživatelé se mohou na lůžkách střídát při nepřetržitém provozu.

Pokud bychom chtěli registrovat odlehčovací službu **ambulantní** či **terénní**, je potřeba vyplnit v níže uvedených tabulkách Počet klientů. Počet klientů je potřeba doplnit o konkrétní číslo - údaj o tom, k čemu se toto číslo vztahuje (pozn. nejčastěji je uváděna denní kapacita jako např. 10 klientů/den nebo okamžitá kapacita 2 klienti/ v jeden okamžik - okamžitá kapacita vypovídá o personálním obsazení služby, přičemž nemůže být tento údaj vyšší, než přepočtený počet pracovníků v jeden okamžik ve službě; denní kapacita vypovídá o počtu klientů, které je služba schopna zvládnout během dne v návaznosti na prostorové a personální možnosti služby).

### H. Okruhy osob, pro které je sociální služba určena (věková struktura)

Vyberte věk uživatelů, pro které je odlehčovací služba určena (do poznámky je možno věkové rozmezí upravit na konkrétní věk, nejen využívat rozmezí dané formulářem). Věk je uváděn

z toho důvodu, že pro každou věkovou strukturu osob je třeba vytvořit jinou nabídku služeb a jinak upravit harmonogram denních činností tak, aby odpovídaly jejich věku či zvláštnostem.

**I. Způsob zajištění zdravotní péče**

V současné chvíli se odlehčovací služby netýká. Ponecháte nevyplněno.

**J. Působnost v rámci kraje**

U ambulantní a pobytové formy odlehčovací služby vybíráte v položkách „dle zařízení“. U terénní formy zaškrťáváte „rozšířená působnost“ a kraj, ve kterém služba působí, případně více krajů, pokud plánujete zajistit touto formou služby více krajů.

**K. Prohlášení žadatele**

Vyplníte datum, podpis a razítko.

# Příloha č. 2

**Popis realizace poskytování sociální služby** - vyplníte dle níže uvedené struktury

**Název poskytovatele**

**Druh služby**

**Forma služby** pobytová, ambulantní, terénní

**Název zařízení**

**Místo poskytování (či místa poskytování)**

**Cílová skupina**

Vypište slovy cílovou skupinu.

Např. Děti ve věku 3 - 15 let s kombinovaným a mentálním postižením s trvalým pobytem na území hlavního města Prahy a Středočeského kraje

**Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby**

Jakým způsobem kontaktuje organizaci zájemce o službu

Např.

Na tel. Čísle XXX XXX XXX sociální pracovnice Mgr....

Emailem:

Kontaktním formulářem na webových stránkách organizace:

Jak probíhá jednání se zájemcem o službu – kde se setkají a s kým?

Co se klienti na úvodní schůzce dozvědí?

Co se posuzuje při podání žádosti o poskytnutí sociální služby (příslušnost zájemce k vymezené cílové skupině osob, důvod pro využití služby a zdravotní stav v případě podané žádosti na pobytovou sociální službu)

Jaké jsou důvody opravňující poskytovatele k odmítnutí podané žádosti zájemce?

Kdy se ze zájemce stane uživatel?

Co obsahuje smlouva o poskytnutí sociální služby? Jaké náležitosti tato smlouva musí obsahovat? Na jak dlouho se smlouva se zájemcem uzavírá?

**Podrobný popis realizace služby**

Poslání služby, popis průběhu služby, provozní doba

Kapacita služby

Nabídka v úkonech základních činností registrované sociální služby

**Metody práce**

Např. práce s jednotlivcem, skupinová práce, práce s rodinou

Popis nastavení individuálního plánování průběhu sociální služby a jeho hodnocení

**Vyřizování stížností**

Co je považováno za stížnost?

Kdo může podat stížnost?

Jakým způsobem může být podána stížnost? Myslete na možnost podat stížnost anonymně  
Kdo a jak stížnost řeší?  
Jak je s obsahem projednané stížnosti seznámen stěžovatel?

### **Ukončení služby**

Jaké jsou výpovědní důvody a výpovědní lhůty opravňující uživatele či poskytovatele k ukončení smluvního vztahu?

### **Úhrady za služby**

Stanovení cen za jednotlivé úkony základních, popř. fakultativních činností ...

### **Další doplňující informace**

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

Popis prostorů (pozn. zohledňují se prostory pro individuální sociální práci s klientem, sociální zařízení, společenské místnosti, kanceláře, apod.), speciálního vybavení služby.

## Příloha č. 3

Rozsah úkonů základních činností při poskytování odlehčovacích služeb je uveden ve **vyhlášce č. 505/2006 Sb.**, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Základní činnosti při poskytování odlehčovacích služeb se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

**a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

**b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

**c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,

**d) poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby:**

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

**f) sociálně terapeutické činnosti:** socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

**g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

**h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
2. podpora při zajištění chodu domácnosti.

# Příloha č. 4

## Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb dle zákona o sociálních službách

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni:

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,
- c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,
- d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů,
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohli uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, jelikož nemají dostatečnou kapacitu služby
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb, viz kapitola Standardy kvality sociálních služeb
- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3,
- j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova, výchovné opatření nebo předběžné opatření,
- k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí.