

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Poskytovatel: **Mobilní hospic Ondrášek, o.p.s.**  
Druh poskytované služby: **Odlehčovací služby (dle zákona č. 108/2006 Sb.,  
o sociálních službách)**  
Název poskytované služby: **Odlehčovací služba Ondrášek**  
Forma služby: **terénní**  
Název zařízení: **Mobilní hospic Ondrášek, o.p.s., Gurt'jevova 459/11, 700 30  
Ostrava – Zábřeh**

### POSLÁNÍ:

---

Posláním terénní Odlehčovací služby Ondrášek je zastoupit pečující osobu v každodenních úkonech a umožnit jí tak odpočinek a prostor pro vyřízení osobních záležitostí. Nabízíme lidem odkázaným na pomoc a péči druhé osoby možnost zůstat v prostředí, na které jsou zvyklí.

### CÍLE:

---

1. Zastoupit pečující osobu, umožnit jí prostor pro odpočinek, vyřízení osobních záležitostí, seberealizaci a předejít tím jejímu možnému přetížení a sociální izolaci.
2. Umožnit klientovi zůstat ve svém přirozeném prostředí.

### CÍLOVÁ SKUPINA:

---

Cílovou skupinou jsou lidé se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, věku, lidé v terminálním stavu, kteří jsou částečně nebo plně odkázáni na pomoc nebo péči druhé osoby. Poskytnutí služby těmto osobám je zároveň odlehčením pro jejich blízké, kteří o ně pečují.

### OKRUH OSOB:

---

1. lidé s vážným onemocněním v závěru života
2. lidé se zdravotním postižením
3. lidé v seniorském věku se sníženou soběstačností

### VĚKOVÁ STRUKTURA:

---

Služba je poskytována osobám od 18ti let věku.

### KDE A KDY JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA

---

Odlehčovací službu poskytujeme na území města Ostravy.

Terénní odlehčovací služba je poskytována v domácím prostředí klienta, ve dnech pondělí až pátek od 7.30 do 15.30 hodin.

## **CENA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY:**

---

Přímá péče asistenta odlehčovací služby je zpoplatněna dle platného ceníku.

## **ZÁSADY:**

---

1. Zachování důstojnosti klienta.
2. Diskrétnost.
3. Nestrannost a rovný přístup.
4. Respekt k navyklému způsobu života klientů a k jejich právu na soukromí.

## **POPIS SLUŽBY:**

---

Naplnujeme základní činnosti ze Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla
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

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 rozvíjení 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

## **PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ**

---

Pro splnění podmínky odlehčit pečující osobě je potřeba, aby byl pečující se svým blízkým v pravidelném kontaktu, nejméně 3 krát týdně.

Zdravotnické úkony nejsou součástí odlehčovací služby.

V případě nestabilního nebo zhoršujícího se zdravotního stavu, nebo jsou-li zdravotnické úkony vyžadovány, je přítomnost pečující osoby nezbytná po celou dobu poskytování odlehčovací služby.

Odlehčovací službu a služby mobilního hospice lze kombinovat, zároveň na sebe nejsou vázané.

## **ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:**

---

Klienti mají právo a možnost podávat stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu a poskytování Odlehčovací služby Ondrášek stejně tak jako na práci jednotlivých pracovníků.

Během práce s klienty aktivně zjišťujeme spokojenost s využíváním našich služeb.

O možnosti si stěžovat informujeme klienty při uzavírání smlouvy, prostřednictvím letáků, nástěnky v budově Mobilního hospice Ondrášek, o.p.s. (dále jen „MHO, o.p.s.“) a webových stránek.

## **JAKOU FORMOU?**

- Stížnost, podnět a připomínku je možno podat písemnou formou, bez strukturovaného formuláře, vlastními slovy klienta.
1. Stížnost, podnět a připomínku je možné podat ústně pracovníkovi poradny do písemného záznamu (viz protokol o jednání).

## **JAKÝM ZPŮSOBEM?**

2. Stížnost, podnět a připomínku lze podat osobně pracovníkovi nebo do schránky, která je umístěna u vchodu do sídla Mobilního hospice Ondrášek, o.p.s.
3. Stížnost, podnět a připomínku lze zaslat elektronicky na emailovou adresu: [odlehcovaci@mhondrasek.cz](mailto:odlehcovaci@mhondrasek.cz).

4. Stížnost, podnět a připomínku lze podat i anonymně, do schránky, která je umístěna u vchodu do sídla Mobilního hospice Ondrášek, o.p.s.
5. Anonymně vyplněním online dotazníku na [www.mhondrasek.cz](http://www.mhondrasek.cz).

#### **Kdo může stížnost podat:**

- uživatel služby
- zákonný zástupce (opatrovník)
- pečující
- rodinný příslušník
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby

#### **FORMY VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Pisatel stížnosti může využít jakoukoliv formu podání stížnosti. Má možnost ji doručit osobně sepsanou formálně, má možnosti jí sepsat vlastní rukou, má možnost ji zaslat emailovou korespondencí, nebo navštívit poradnu a osobně do protokolu o jednání uvést důvod stížnosti. Pokud chce zůstat pisatel v anonymitě, může svou stížnost vhodit do schránky u vchodu organizace nebo jej anonymně zaslat na adresu MHO, o.p.s.

#### **ZPUSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

\_\_\_Stížnost je předána vedoucímu pracovníkovi. V případě, že je stížnost vedena na vedoucího pracovníka, je předána řediteli MHO, o.p.s.

- Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Stížnost je vyřizována písemně.
- Odpověď na stížnost, podnět a připomínku obsahuje informace týkající se možné nápravy, odstranění nedostatků na předmět uvedené stížnosti. Písemné vyhotovení stížnosti se zasílá pisateli na uvedenou adresu.
- V případě anonymního podání, je odpověď vyvěšena na budově při vstupu do organizace MHO, o.p.s. a na webových stránkách, a to po dobu 14 dní.

Pokud klient není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se odvolat:

#### **Krajský úřad Moravskoslezského kraje:**

Krajský úřad - Moravskoslezský kraj

28. října 117

702 18 Ostrava

fax: 595 622 126

elektronická podatelna: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

název datové schránky: Moravskoslezský kraj

identifikátor datové schránky: 8x6bxsd

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:**

MPSVČR

Na Poříčním právu 1

Praha 2, 128 01

tel.: 221 922 664

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

### **Veřejný ochránce práv:**

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

tel.: 542 542 111

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### **EVIDENCE STÍŽNOSTÍ**

Evidence stížností je vedena v kanceláři Odlehčovací služby Ondrášek formou Evidence stížností, připomínek a námětů. Přístup do evidence stížností mají: předseda a členové správní rady společnosti, ředitelka, sociální pracovníce..

Evidence stížností a připomínek po skončení kalendářního roku je statisticky zpracována. Údaje jsou k dispozici v evidenci stížností připomínek a námětů na konci příslušného kalendářního období.

Výstupy z evidovaných stížností slouží jako podnět pro zvyšování kvality poskytování služby.

---

Aktualizace 12.12.2021