

Pravidla pro poskytování sociální služby v Centru denních služeb pro seniory



Vážená paní, vážený pane,

Vítejte v našem Centru denních služeb pro seniory. Tato vnitřní pravidla upravují poskytování našich služeb a zároveň jsou zdrojem potřebných informací pro Vás.

1. Vnitřní pravidla služby:

- ✓ Nemůžeme Vám zajistit nepřetržitý dohled jednoho pracovníka po celou dobu, kterou trávíte v Centru, neboť se jedná o kolektivní zařízení s kapacitou 10 osob denně.
- ✓ Nemůžeme Vám pomáhat s činnostmi, které sám/sama zvládnete, neboť je ve Vašem zájmu, abychom podporovali udržení či zlepšení Vaší soběstačnosti.
- ✓ Nemůžeme zajistit poskytování naší služby bez přiměřeného rizika, neboť je součástí i běžného života každého člověka, např. nemůžeme vyloučit riziko Vašeho pádu.
- ✓ Nenahrazujeme a neposkytujeme zdravotnické služby
 - ✓ **Za odložené osobní věci, osobní doklady, platební karty, cennosti, finanční hotovosti v sociální službě a v rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. výlety, návštěva galerie, muzea, kina, divadla atd.) Vám neručíme.**
- ✓ Poskytujeme službu v souladu s platnými právními předpisy, ale také s etickými normami
- ✓ Ctíme Vaši individualitu, respektujeme Vaše práva, vůli a dbáme na Vaši důstojnost
- ✓ Vedeme dokumentaci o průběhu služby a vyúčtováváme pouze řádně vykonané a evidované úkony
- ✓ Řešíme Vaše připomínky, podněty a stížnosti dle stanoveného postupu a ve stanoveném termínu
- ✓ Zveřejňujeme Vaše fotografie či videa pouze s Vaším souhlasem a na předem vymezenou dobu
- ✓ Umožňujeme Vám (případně opatrovníkovi) přístup k osobní dokumentaci
- ✓ Po ukončení poskytování sociální služby Vám nabídneme (případně opatrovníkovi) pomoc při řešení nepříznivé sociální situace
- ✓ Písemně Vám oznámíme změnu provozní doby a případné uzavření Centra

- ✓ Při Vaší dlouhodobé nepřítomnosti Vás informujeme o tom, že můžeme přijmout jiného uživatele na dobu určitou
- ✓ Neprodleně informujte sociálního pracovníka o změně zdravotního stavu nebo změně v osobních či citlivých údajích (týká se také soudně ustanoveného výkonu opatrovnictví)
- ✓ Uhrad'te dle obdrženého vyúčtování odebrané služby v termínu a způsobem stanoveným ve Smlouvě
- ✓ Uvádějte pravdivé informace v rámci sociálního šetření
- ✓ Spolupracujte na individuálním plánování služby
- ✓ Včas informujte o změnách v docházce do Centra způsobem uvedeným v těchto Pravidlech
- ✓ Nepoškozujte vybavení Centra, případně uhradíte vzniklou škodu
- ✓ Mějte v Centru k dispozici dostatek inkontinenčních pomůcek (pokud je používáte)
- ✓ Dodržujte základní hygienické návyky, aby nedošlo k ohrožení zdraví ostatních
- ✓ Dbejte na zásady slušného chování vůči zaměstnancům či ostatním uživatelům
- ✓ Mějte v Centru k dispozici potřebné léky či zdravotní pomůcky
- ✓ Dodržujte provozní dobu Centra (Centrum má pevně stanovenou provozní dobu a příjezd seniora před začátkem provozní doby nebo jeho odjezd až po skončení provozní doby není možný)

2. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty vyplývající ze smlouvy o poskytování sociálních služeb:

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou **1. měsíc**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby,
- b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

3. Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi Uživateli.

4. Smlouva může být ukončena v případě, že Uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než **6 měsíců**.

5. Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

3. Odhlášení a opětovné nahlášení docházky do Centra

- ✓ Vaši nepřítomnost v docházce je nutné **odhlásit nejpozději téhož dne do 07:00 hod.** (z důvodu možnosti odhlášení oběda. Pokud oběd nebudeme moci odhlásit včas, můžete si jej téhož dne odnést ve vlastním jídlonosiči domů).
- ✓ Opětovné nahlášení zahájení docházky (např. po nemoci) je nutné nahlásit nejpozději předchozí den před zahájením poskytování sociální služby.
- ✓ Odhlášení a opětovné nahlášení docházky lze provést telefonicky na číslech:

Mobil sociálního pracovníka a vedoucího: 725 520 983

Mobil pracovníků v sociálních službách: 724 943 792

4. Postup pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností

V rámci naší služby, Vám chceme poskytnout to nejlepší, co je v našich silách a zákonných normách ČR, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na naše případné chyby.

**Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro
klienta**

Vážený pane, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance.
- schránky důvěry.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411,
- MPSV ČR - Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel. 950 191 111,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail, zápisem do PC.
- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti.

Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

- Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěná u vstupu do služby na pravé straně, prostor není monitorován.
1. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
 2. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
 3. Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
 4. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.
 5. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
 6. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.

7. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
8. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.

Stížnost není přijatá od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu (při překročení toleranční hranice 0,80 promile).

V Uherském Hradišti dne: 01. 09. 2024 Zpracovala: Mgr. Radka Stuchlíková

