**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
* Umožnujeme 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)
* Uhraďte 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)

1. ***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.

1. ***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 pracovnic v sociálních službách: 724 943 792**

1. ***Postup pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností***

**Stížnost, podnět, připomínka**

Tato kapitola upravuje jednotný postup pro podávání a vyřizování stížností v rámci celé organizace charity, včetně ředitelství charity a všech sociálních, zdravotních a ostatních služeb Charity Uherské Hradiště.

1. **Definice pojmů:**

Pokud není klient, nebo jakákoliv jiná osoba spokojen/a s respektováním svých práv anebo s poskytováním služeb má právo podat stížnost, připomínku, nebo podnět.

* stížnost je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou, anebo způsobem poskytovaní služby, na chování zaměstnance vůči klientovi, anebo chování jednoho klienta vůči druhému klientovi
* připomínka jedná se o připomínku ke kvalitě poskytované sociální služby, přičemž klient netrvá na formálním vyřízení. Nemusí vyjadřovat nespokojenost klienta, je orientována spíše k minulosti popř. současnosti
* podnět je návrh na zefektivnění provozu zařízení, nebo zlepšení poskytování sociální služby.

1. **Stížnost, připomínku, nebo podnět může podat:**
   * Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
   * Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
   * Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
   * Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
   * Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
   * Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
2. **Stížnost, připomínku, nebo podnět lze podat:**
   * Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
   * Zaměstnanci ředitelství, anebo zaměstnanci konkrétní služby, všichni zaměstnanci jsou proškoleni, jakým způsobem mají postupovat
   * Pokud se daná záležitost týká přímo zaměstnance, anebo není li stěžovatel s jejím vyřízením spokojen, lze se obrátit na nadřízený orgán – viz kompetence k vyřizování stížností.
3. **Systém podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností:**

* Organizace má k dispozici software (WbC), kam lze prostřednictvím zaměstnance zapisovat své stížnosti.
* Anonymní stížnosti lze vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna na viditelném a nemonitorovaném místě – **u vchodových dveří při vstupu do budovy po levé straně.**
* Telefonicky, anebo osobně si lze stěžovat přímo zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti software (WbC).
* Písemně anebo emailem lze zaslat stížnost na adresu střediska, nebo ředitelství organizace
* Pokud se stížnost týká přímo zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u nadřízeného orgánu.
* Podněty a připomínky vyřizuje zaměstnanec okamžitě.
* Pokud je zaměstnanec oprávněn stížnost vyřídit začne ji vyřizovat okamžitě, pokud ne předá ji nadřízenému orgánu.
* Klient má právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce.
* Stížnosti je potřeba zaznamenat tak, aby bylo zřetelné, o jaký problém se jedná.
* Odpovědná osoba zajišťuje, aby software (WbC) a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí zpravidla 1x týdně.
* Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v software (WbC).
* Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad**.** Záznam je proveden do software (WbC). Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
* Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
* Stížnost není přijatá od stěžovatele v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.
* Pracovní týmy charitních středisek stížnosti pravidelně analyzují na svých pracovních poradách, zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.
* Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
* Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
* Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
* Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle §99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
* Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
* Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
* Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob
* jakékoliv stížnosti týkající se porušení lidských práv:
  1. Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
  2. Český helsinský výbor – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz

1. **Další možnosti:**

* stížnost byla vyřízena, ale klient nebyl spokojen
* stěžovatel má právo odvolat se k prošetření revizi postupu při vyřizování podnětů, připomínek a stížností

1. **Posloupnost odvolání:**
   * + ředitel Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01, Uherské Hradiště, tel. 572 550 137
     + ředitel ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380
     + arcibiskup olomoucký – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411
     + Ministerstvo práce a sociálních věcí - [Na Poříčním právu](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sca_esv=b8426464e8db000c&q=Na+Po%C5%99%C3%AD%C4%8Dn%C3%ADm+pr%C3%A1vu&stick=H4sIAAAAAAAAAONgVuLWT9c3LElLz8gqtlzEKuaXqBCQf3Tm4bVHevMOr81VKCg6vLCsFADYL0U-KAAAAA&sa=X&ved=2ahUKEwiL1c-p9P-MAxV93gIHHU1jDR4QmxMoAHoECDwQAg) [376/1](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sca_esv=b8426464e8db000c&q=376/1&stick=H4sIAAAAAAAAAONgVuLVT9c3NEw2Ta4sSitOX8TKamxupm8IAIeC2qcZAAAA&sa=X&ved=2ahUKEwiL1c-p9P-MAxV93gIHHU1jDR4QmxMoAXoECDwQAw); [Praha 2](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sca_esv=b8426464e8db000c&q=Praha+2&stick=H4sIAAAAAAAAAONgVuLUz9U3MCs3toxfxMoeUJSYkahgBAAN7l_XFwAAAA&sa=X&ved=2ahUKEwiL1c-p9P-MAxV93gIHHU1jDR4QmxMoAnoECDwQBA), [Nové Město](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sca_esv=b8426464e8db000c&q=Nov%C3%A9+M%C4%9Bsto&stick=H4sIAAAAAAAAAONgVuLUz9U3MCs3SM9exMrjl192eKWC75HZxSX5ANy8HEQcAAAA&sa=X&ved=2ahUKEwiL1c-p9P-MAxV93gIHHU1jDR4QmxMoA3oECDwQBQ); 128 01 [Praha 28](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sca_esv=b8426464e8db000c&q=Praha+28&stick=H4sIAAAAAAAAAONgVuLVT9c3NEwqN06zqCwzXMTKEVCUmJGoYGQBAEHqIBkcAAAA&sa=X&ved=2ahUKEwiL1c-p9P-MAxV93gIHHU1jDR4QmxMoBHoECDwQBg)
2. **Schéma evidence, obsahu a vyřízení stížnosti v software (WbC):**

* Údaje: stěžovatel, datum podání, kdo ji vyřizuje, datum vyřízení, způsob obeznámení
* Text: popis stížnosti, popis vyřízení, přijatá opatření

1. **Další ustanovení:**
   * Stížnosti jsou uchovávány v software (WbC) a to minimálně po dobu pěti let
   * Každý klient je při podpisu smlouvy prokazatelně seznámen s těmito pravidly. Pravidla jsou předána v písemné podobě.

**V**Uherském Hradišti **dne:** 01. 08. 2025 **Zpracovala:** Mgr. Radka Stuchlíková