

DENNÍ STACIONÁŘ DOMOVINKA

Pravidla poskytování služby s účinností ode dne 1. 3. 2025

KONTAKT NA PRACOVNÍKY SLUŽBY:

Vedoucí/sociální pracovnice Domovinky:

Mgr. Daniela Chrobáková, DiS.
mob.: 736 509 438, tel.: 583 414 622
e-mail: domovinka@charitazabreh.cz

Sociální pracovnice:

Jana Sklenářová, DiS.
mob.: 736 509 455, tel.: 583 414 622
e-mail: socprac.domovinka@charitazabreh.cz

Pracovnice v přímé péči:

tel. 583 414 622
e-mail: domovinka2@charitazabreh.cz



Obsah

1	Základní ustanovení.....	3
2	Poslání, cíle, cílová skupina, zásady	3
2.1	Poslání	3
2.2	Cíle	3
2.3	Cílová skupina	3
2.4	Zásady	4
3	Provoz a kapacita denního stacionáře	5
4	Způsob vyúčtování služby	5
5	Souběh služeb.....	6
6	Způsob poskytování služby.....	6
7	Pravidla dopravy do/z denního stacionáře.....	8
7.1	Odhlášení požadavku na ranní svoz	9
7.2	Bezpečný vstup na pozemek	9
7.3	Předání klíčů	9
8	Práva a povinnosti uživatelů služby.....	9
8.1	Práva uživatelů služeb.....	9
8.2	Povinnosti uživatelů služeb	11
9	Ukončení smlouvy.....	12
9.1	Neuhrazené vyúčtování.....	12
10	Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.....	12
11	Informace o zpracování osobních a citlivých údajů uživatelů služby	15



1 Základní ustanovení

Pravidla pro poskytování služeb v denním stacionáři Domovinka (dále jen „denní stacionář“ či „DS“) Charity Zábřeh jsou závazná pro poskytovatele služeb a pro všechny uživatele služeb, kteří podepíší smlouvu o poskytování služeb v denním stacionáři s tímto poskytovatelem.

2 Poslání, cíle, cílová skupina, zásady

2.1 Poslání

Denní stacionář Domovinka provozovaný Charitou Zábřeh je určen seniorům od 65 let a osobám s onemocněním demence od 50 let. Poskytuje podporu a pomoc v oblasti péče o vlastní osobu a při osobní hygieně, zprostředkovává kontakt se společností a zajišťuje rovněž stravování. V příjemném bezbariérovém prostředí s rodinnou atmosférou mohou lidé využívat aktivity, které dodávají jejich dnům určitý smysl a náplň. Toto prostředí jim dočasně – na určitou část pracovního dne – nahrazuje domácnost. Péče je poskytována odborně vzdělaným personálem s ohledem na individuální potřeby jednotlivých uživatelů.

2.2 Cíle

Hlavní cíl: Zajistit péči a podporu seniorům a osobám s onemocněním demence, kteří nemohou nebo nechťejí přes den setrávat ve svém domácím prostředí, a to prostřednictvím bezpečného a podnětného prostředí denního stacionáře.

Naplňování hlavního cíle probíhá prostřednictvím dílčích cílů, kterými se snažíme:

- zajistit potřebnou míru podpory klientům v udržení stávajících schopností a dovedností;
- zajistit vhodnou úpravu prostředí denního stacionáře individuální přístup ke klientům a pravidelné vzdělávání, a to vše s ohledem na aktuální potřeby klientů.

2.3 Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří:

- **senioři od 65 let,**
- **osoby s chronickým duševním onemocněním ve věku 50 a více let** (pouze osoby s onemocněním demence - demence u Parkinsonovy choroby, Alzheimerova choroba, vaskulární demence, demence při roztroušené skleróze, Pickova choroba, demence způsobená užíváním alkoholu pouze v případě, že osoba již abstínuje)

Jedná se o osoby, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci.

Denní stacionář Domovinka reaguje zejména na tyto nepříznivé sociální situace:



- Oslabení nebo ztráta schopností péče o vlastní osobu z důvodu věku nebo zhoršeného zdravotního stavu; a současně vyčerpání pečujících osob/ nemožnost pečujících osob zajistit celodenní péči
- Nedostatek sociálních kontaktů – osamělost, sociální izolace

Služby nejsou určeny pro občany:

- kteří jsou upoutáni na lůžko, nebo jejichž zdravotní stav vyžaduje permanentní individuální péči druhé osoby,
- kteří jsou verbálně nebo fyzicky agresivní, nebo tak neklidní, že svým chováním narušují kolektivní soužití a obtěžují ostatní uživatele,
- s postižením sluchu v rozsahu oboustranné těžké nedoslýchavosti až hluchoty, a to v případě, kdy není kompenzována např. naslouchadlem

2.4 Zásady

Pracovníci jednají v DS podle několika zásad, které považují za stěžejní. Všichni pracovníci jsou povinni se při poskytování služby těmito závaznými zásadami řídit.

Důstojnost

Důstojnost se ve vztahu ke klientům projevuje zejména:

- Respektováním názorů a osobních hodnot klientů (např. respektování náboženského vyznání; nevnučování hodnot pracovníka, apod.)
- Respektováním svobodné volby klientů (např. při účasti na aktivitě, při volbě oběda, apod.)
- Ochranou soukromí klientů (např. klepání na dveře, možnost samostatného pohybu po areálu zařízení, diskrétnost při komunikaci o citlivých záležitostech, apod.)
- Zdvořilou komunikací (např. vhodné oslovení klienta, vyhnutí se užívání infantilních pojmů, apod.)

Aktivizace a motivace

Aktivizací personál rozumí:

- nabízet klientům činnosti, které považují za smysluplné, přičemž záleží na samotném klientovi, zda si bude přát se dané aktivity zúčastnit, či trávit čas jiným způsobem,
- zachovávat u uživatelů soběstačnost, tzn. nevykonávat za uživatele úkony, kterých jsou schopni sami, i když s obtížemi, nepěstovat závislost na pomoci ostatních.

Motivací personál rozumí:

- snahu podpořit klienta v dosažení toho, co sám chce, co si přeje a co pro sebe považuje za důležité. Personál se nesnaží ovlivnit myšlení a chování klienta s cílem prosadit vlastní přání, zájmy či potřeby.



Nedirektivní přístup a partnerství

Tento přístup v sobě zahrnuje respekt vůči klientovi a jeho životním hodnotám. Při poskytování služby s uživateli aktivně nasloucháme, komunikujeme a respektujeme jejich vlastní názor. Klient si díky tomu může zachovat dostatek kontroly nad svým vlastním životem.

Individuální přístup

Rozvržení budovy, chod i rozdělení pracovních pozic je stanoveno tak, aby co nejvíce umožňovalo individuální práci a přístup k uživatelům. Plánování činností je v souladu s osobními cíli uživatelů.

Zákon o sociálních službách nám dále ukládá povinnost dodržovat níže uvedené zásady, které se prolínají se zásadami našeho stacionáře:

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

3 Provoz a kapacita denního stacionáře

Denní stacionář Domovinka je otevřen každý všední den v čase od 7:00 – 16:00 na adrese Leštinská 907/16, 789 01 Zábřeh.

Kapacita denního stacionáře Domovinka je 10 klientů/den.

Dny poskytování služby jsou předmětem Smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem.

4 Způsob vyúčtování služby

Služby se poskytují za finanční úhradu. Cena za základní služby vychází z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí veškerá ustanovení zákona o sociálních službách. Uživatel hradí služby dle ceníku poskytovatele, a to podle skutečně spotřebovaného času na jednotlivé úkony po minutách, či za konkrétní odebraný úkon (jednotková cena). Pracovníci přímé péče při práci sledují, jak dlouho poskytují jednotlivé úkony (minuty), či počet odebraných úkonů a okamžitě je evidují do formuláře s názvem „Záznam výkonů“.

Na konci měsíce sečte sociální pracovník časy jednotlivých úkonů a zapíše je do počítačového programu WebCarol, ve kterém je provedeno vyúčtování za kalendářní měsíc. Vyúčtování je uživateli doručeno vždy v písemné formě, a to buď fyzicky do vlastních rukou uživatele, prostřednictvím pošty či elektronické pošty. Bližší informace

o způsobu předání vyúčtování a placení služby jsou dojednány v Individuálním plánu a Smlouvě uživatele služby.

Uživatel si dále hradí sám náklady na akce či výlety (vstupné, jízdné, občerstvení, parkovné, atd..) pořádané DS, pokud nejsou hrazeny z jiných zdrojů.

5 Souběh služeb

Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. činí maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb v denních stacionářích podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů (konkrétní úkony, kterých se vymezení týká, jsou vymezeny ve vyhlášce) 165 Kč/hod, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně, a dále 145 Kč/hod, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně.

V případě, kdy klient v daném měsíci využívá služby denního stacionáře ze strany dalšího poskytovatele/poskytovatelů, **je pro stanovení výše úhrady rozhodný celkový součet všech hodin poskytnutých úkonů u všech poskytovatelů.**

Na žádost klienta vystaví DS Domovinka potvrzení o odebrání konkrétního počtu hodin poskytnutých úkonů za kalendářní měsíc.

DS Domovinka má aktuálně stanovenou maximální sazbu na 134 Kč/hod, tudíž úhrady za poskytnuté úkony zůstávají v našem zařízení stejné bez ohledu na to, zda převyšují 80 hodin měsíčně, či nikoliv.

6 Způsob poskytování služby

Využívání osobních věcí

Je vhodné, aby si s sebou uživatel přinesl:

- přezůvky, brýle;
- pohodlné oblečení a náhradní oblečení (možné uschovat v osobní skříňce);
- léky (léky je třeba přichystat do dávkovače léků a opatřit je jménem klienta);
- osobní hygienické potřeby (inkontinenční pomůcky, apod.);
- pomůcky (hole, naslouchadla, apod.);
- soupis léků, alergií, nemocí, a to v zalepené obálce (ideálně vyplnit „I.C.E. KARTU“, která Vám bude před nástupem předána); Prosím, pamatujte, že nejsme zdravotnické zařízení a tudíž nemůžeme vést zdravotnickou dokumentaci klienta. Tímto způsobem však zajistíme, aby byly zdravotníkům v případě ohrožení zdraví nebo života předány důležité informace o zdravotním stavu klienta.
- kartičku zdravotní pojišťovny;
- průkaz mimořádných výhod (TP, ZTP, ZTP/P), parkovací průkaz;
- vlastní hotovost pro případ, že by se vyrazilo na výlet;

Využívání vybavení poskytovatele

- Uživatel při pobytu v DS využívá zařízení a pomůcky poskytovatele, včetně možnosti využívání kompenzačních pomůcek (chodítko, mechanický vozík).



Uživatel se před nástupem se sociální pracovnící domluví, zda je třeba vozit si vlastní pomůcku, či bude využívat pomůcku poskytovatele.

Uzamykatelné skříňky

- V době pobytu ve stacionáři může uživatel využívat uzamykatelných skříněk na chodbě DS. Náhradní klíče jsou uloženy v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí.

Dohled nad užitím léků

- Pokud uživatel bude během pobytu užívat léky, musí je mít přichystané v dávkovači léků, který je opatřen jeho jménem a příjmením. Dávkovač léků klient předává personálu vždy na konkrétní týden, následně je dávkovač uzamčen v lékárně.
- Pokud uživatel potřebuje léky podat (píchnutí inzulinu, podání léku do úst) je třeba si pro daný úkon zajistit terénní zdravotní služby.

Oběd

- Uživatel má právo zvolit si jídlo podle aktuální nabídky. Pokud si uživatel nevybere oběd z jídelního lístku v době pobytu v DS, může si zavolat nejpozději do 12:00 předchozího dne. Pokud uživatel obědy odebírá, ale oběd si nezvolí, bude mu automaticky objednan oběd č. 1.
- Oběd je třeba si odhlásit do 12:00 předchozího pracovního dne, v opačném případě nemůžeme zaručit, že oběd bude ještě možné odhlásit. V případě, že si oběd uživatel včas neodhlásí a nebude možné jej odhlásit, bude mu účtován.
- Uživatel nebo rodina si mohou oběd vyzvednout mezi 12.30 – 16.00 hodinou. Pokud si oběd nikdo nevyzvedne, je oběd zlikvidován.

Svačina

- Uživatel si určí, zda si přeje mít zajištěnou dopolední a odpolední svačinu.
- Svačinu je uživateli možné přihlásit či odhlásit dle individuální potřeby uživatele, nejpozději však daný den ráno do 7:30. Nebude-li svačina odhlášena, bude účtována.

Pitný režim

- Pitný režim je zajištěn během celého dne.

Docházka do DS

- Od uživatele vyžadujeme pravidelnou návštěvu denního stacionáře ve dnech a časech, které mají smluvně ujednané. V odůvodněných případech jako je nemoc, využití odlehčovací služby, apod., může být uživatel z DS odhlášen.
- Změna docházky a změna v čase příchodu a odchodu uživatele do denního stacionáře musí být nahlášena nejpozději den dopředu, abychom mohli provozně a personálně službu zajistit.
- V případě aktuálně volné kapacity může uživatel po dohodě s vedoucí denní stacionář navštívit i jiný den v týdnu, než má smluvně ujednaný.



Návštěvy v denním stacionáři

- Návštěvy v denním stacionáři jsou umožněny se souhlasem uživatele.
- Na požádání klientovi rádi připravíme vhodné prostory (zahrada, Květinový pokoj, ...)

Volba aktivit v denním stacionáři

- Uživatel má možnost se s pracovníky podílet na plánování aktivit. Je na uživateli samotném, zda se do aktivity zapojí či nikoliv. Individuální aktivity jsou vždy závislé na aktuálních personálních možnostech.

Opuštění denního stacionáře

Respektování vzájemné zodpovědnosti:

- Odchod uživatele na zahradu denního stacionáře- pokud chce uživatel odejít na zahradu, informuje o této skutečnosti personál zařízení.
- Odchod uživatelů mimo prostory denního stacionáře - v případě, že je toho uživatel po duševní i fyzické stránce schopen (dle zpracované dokumentace individuální plán, včetně zpracovaného plánu rizik), může samostatně opustit prostory DS. O této skutečnosti uživatel informuje personál zařízení

Kompenzační pomůcky

- Poskytovatel může vyžadovat pořízení kompenzační pomůcky a její používání při poskytování péče z důvodu minimalizace vzniku úrazu nebo nemoci z povolání pracovníků denního stacionáře. Pokud klient odmítá používání zdravotních a kompenzačních pomůcek bez důvodu a péči bez jejich užívání lze provádět s nebezpečím ohrožení pracovníků DS, může být poskytování služby přerušeno nebo ukončeno. Dané pravidlo se týká i fakultativních činností (svoz/rozvoz).

7 Pravidla dopravy do/z denního stacionáře

Uživatelům je nabízena možnost dopravy do/ze stacionáře speciálně upraveným vozidlem s přestavbou, které mohou využít i uživatelé na ortopedickém vozíku. Jelikož se jedná o fakultativní (doplňkovou) službu, záleží vždy na personálních a časových možnostech stacionáře, zda bude možné tuto službu danému uživateli zajistit.

Při sjednání dopravy je nutno respektovat časové a personální možnosti služby, tzn.:

- Plánuje se svoz více uživatelů najednou v rámci jedné trasy.
- Čas vyzvednutí klienta se pohybuje v časovém rozmezí +/- 10 minut od smluveného času. Smluvený čas se může za dobu poskytování služby po předchozí domluvě změnit.
- Denní stacionář poskytuje ambulantní služby, nikoliv služby terénní. Není tedy v možnostech pracovníků (zákonné vymezení; časové důvody – více uživatelů v autě, ...), kteří zajišťují svoz/rozvoz uživatelů poskytovat pečovatelské úkony v domácnosti, k tomuto je třeba zajistit terénní sociální služby. Při zajištění svozů/rozvozů jsou pracovníci schopni zajistit přesun klienta z auta/do auta v délce max. 5 minut. Déletrvající přesuny musí zajistit rodina či jiná pečující osoba, v tomto případě si tedy řidič přebírá klienta až před autem.



7.1 Odhlášení požadavku na ranní svoz

Požadavky na ranní svoz/odpolední rozvoz je třeba nahlásit do čtvrtka předchozího týdne. V případě, že nebude doprava odhlášena a řidič již absolvuje cestu do bydliště uživatele, bude služba účtována.

7.2 Bezpečný vstup na pozemek

Klienti/rodinní příslušníci jsou povinni umožnit bezpečný vstup pracovníkům poskytovatele na vlastní pozemek za účelem poskytnutí služby, tzn.:

- klient/rodinní příslušníci jsou povinni si v době poskytování svozů/rozvozů bezpečně zajistit psa či jiné potenciálně nebezpečné zvíře, v opačném případě může pracovník vstup na pozemek/do domu odmítnout.
- klient/rodinný příslušník zajistí volný a bezpečný přístup na pozemek (poseká trávu, odhází sníh, odstraní překážky, výkopy, apod.), v opačném případě může pracovník vstup do domu odmítnout. Bude-li přístup na pozemek z různých důvodů omezen, klient/rodinný příslušník je povinen o dané skutečnosti informovat vedoucí zařízení a domluvit se na dalším postupu.

7.3 Předání klíčů

Objednatel služeb DS předá klíče od bytu vedoucí DS pouze v případě, že klient, u kterého je zajišťován svoz/rozvoz, není schopen ze zdravotních důvodů sám poskytovateli služeb DS otevírat dveře svého bytu či domu za dopravy do DS. O tomto je sepsán „Zápis o převzetí klíčů.“ Klíče jsou opět navraceny v případě, kdy o to uživatel požádá, nebo v případě ukončení smlouvy. O tomto je opět proveden záznam do formuláře „Zápis o převzetí klíčů.“

8 Práva a povinnosti uživatelů služby

8.1 Práva uživatelů služeb

Právo na podporu a odbornou radu

Uživatel i pečující osoba mají právo kdykoliv požádat o radu, informaci či poskytnutí sociálního poradenství vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace uživatele (např. poskytnutí informací o sociálních dávkách/výhodách, navazujících sociálních službách, komunikaci s osobami s demencí, řešení inkontinence, apod.). Pečující osoba může také požádat o podporu při péči a o zaučení v péči o blízkou osobu (nácvik dovedností pro zvládání péče o blízkého závislého na její pomoci). V případě, že potřebujete jakoukoliv radu, obraťte se prosím na sociální pracovníci DS.

Právo na důstojné zacházení ze strany pracovníků

Uživatel má právo na důstojné a ohleduplné zacházení od pracovníků DS. K uživateli se chováme jako k partnerovi. Pracovnice uživateli vykaží a oslovují ho „pane“, „paní“ + příjmením. Pokud si uživatel přeje jiné oslovení, např. křestním jménem nebo titulem, pracovnice mu vyhoví.



Právo na přiměřené riziko

V zařízení zajišťujeme bezpečný prostor, ale nejsme schopni uživatele ochránit před běžným rizikem vyplývajícím z jeho zdravotního stavu.

Právo na svobodné rozhodnutí

Při poskytování služby respektujeme svobodnou volbu klienta. Pracovníci služby upozorní klienta na různé možnosti řešení i na možné důsledky jeho rozhodnutí, samotné rozhodnutí však nechávají až na výjimky uvedené v rizikovém plánu na klientovi samotném.

Pracovníci vytvářejí takové podmínky, které klienta v jeho obtížném rozhodování podpoří.

V případě, že se jedná o klienta, který nedokáže posoudit důsledky svého jednání a mohl by tak sobě nebo svému okolí způsobit zdravotní újmu, postupuje personál dle zpracovaného plánu rizik, který je součástí individuálního plánu uživatele služby.

Právo na zajištění soukromí

Respektujeme soukromí uživatele a s jeho osobními předměty manipulujeme pouze s jeho souhlasem. Při vstupu na toaletu, apod. vždy klepeme. Pokud si to uživatel nepřeje, nemusí sdělovat informace ze svého soukromí a života, které nemají přímý vliv na průběh poskytování služby.

Právo na ochranu osobních a citlivých údajů

Dodržujeme mlčenlivost o osobních údajích a informacích, které nám uživatel sdělí v rámci poskytování služby. Shromažďujeme a zpracováváme pouze takové osobní údaje, které jsou nezbytné pro kvalitní poskytování sociální služby (více viz bod. č. 11)

Pořizování fotografií či videozáznamů.

Pro pořizování fotografií a videozáznamů požadujeme vždy samostatný souhlas uživatele (více viz bod. č. 11)

Právo na svobodu vyznání uživatele a vlastní názor

Právo na svého klíčového pracovníka.

Klíčový pracovník se zajímá o potřeby a přání uživatele. Snaží se o to, aby byl uživatel co nejvíce spokojený/á. Pokud není uživatel se svým klíčovým pracovníkem spokojený, má právo ho po předchozí domluvě s vedoucí DS změnit.

Právo být informován

Uživatel má právo na veškeré informace o průběhu poskytování sociální služby (uživatel může nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena, případně i požádat o kopii).

Právo stěžovat si

Uživatelé mají právo si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování sociální služby (více viz pravidla pro podávání stížností)



8.2 Povinnosti uživatelů služeb

Dodržovat společenská pravidla

Vyžadujeme dodržování společenských pravidel a pravidel slušného chování vůči všem lidem v DS (např. nejsou tolerovány vulgární výrazy, urážky, agresivní chování, nářky sexuálního charakteru, apod.). Uživatel svým chováním nesmí narušovat chod denního stacionáře. Respektujte osobní prostor ostatních osob v DS.

V denním stacionáři není zakázáno požívání alkoholu v přiměřené míře (např. pivo k obědu). Uživatel však musí mít své chování pod kontrolou a nesmí narušovat průběh poskytování služby. V celé budově DS je kouření zakázáno. Je povoleno kouřit na vyhrazeném místě, a to před vchodovými dveřmi.

Dodržovat zásady osobní hygieny

Uživatel je povinen DS navštěvovat řádně oblečený a dbát osobní čistoty. V případě potřeby má uživatel možnost se v DS za poplatek vykoupat. Pokud toto pravidlo nebude dodrženo, vedoucí uživatele upozorní, nabídne mu možné řešení a vyžádá nápravu.

Uživatel využívá za dobu pobytu v DS vlastní inkontinenční pomůcky. Je dobré, aby měl uživatel ve skříňce uložené vlastní náhradní oblečení (kalhoty, tričko, případně spodní prádlo)

Neohrožovat ostatní uživatele a pracovníky služby infekčními nemocemi

Při projevech nemoci může vedoucí uživateli odepřít vstup do denního stacionáře do doby vyléčení. V případě náhlého projevu nemoci v DS může uživatel zůstat jeden den v oddělené místnosti, další den již nemůže DS navštívit.

Uživatel je povinen informovat vedoucí o výskytu infekčního onemocnění i rizikového kontaktu s infekční osobou.

Informovat o změnách týkajících se služby, jako jsou například termíny využívání služby, odhlášení a přihlášení stravy, přerušení služby.

Platit za poskytované služby

Pokud kontrolou zjistíme, že v řádném termínu nebylo uhrazeno vyúčtování, telefonicky nebo e-mailem kontaktujeme plátce platby, upozorníme jej na dluh vůči naší organizaci a dohodneme se na datu splatnosti a formě úhrady. V případě, že po dohodnutém termínu není částka stále uhrazena, vedoucí střediska písemně odešle UPOMÍNKU č. 1, a do 3 měsíců po vzniku dluhu odesílá UPOMÍNKU č. 2. V případě, že ani po této době není dluh uhrazen, kontaktuje ředitele organizace nebo ekonoma, a společně se domluví na dalším postupu.

Oznámit pracovníkovi úraz svůj nebo jiné osoby

Šetrně používat vybavení stacionáře (nepoškozovat vybavení zařízení).



9 Ukončení smlouvy

Služba může být ukončena vypovězením smlouvy, dohodou mezi uživatelem a Poskytovatelem, nebo úmrtím.

Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

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

Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli, a to z důvodu:

- závažného porušení povinností uživatele služby, jedná se zejména o fyzické napadení pracovníka či uživatele jiným uživatelem služby.

Dále může být Smlouva ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 30 dnů.

9.1 Neuhrazené vyúčtování

Po ukončení smlouvy je uživatel povinen uhradit veškeré vzniklé nedoplatky spojené s poskytováním služby. V případě dluhu vůči organizaci se postupuje ta, jak je uvedeno v bodě č. 8.2., odst. „Platit za poskytované služby“.

10 Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Není-li uživatel spokojen s kvalitou poskytované služby, způsobem jejího poskytnutí, s respektováním svých práv, je oprávněn si kdykoliv stěžovat nebo k vyřízení stížnosti pověřit svého zástupce. Podání stížnosti nemá vliv na přístup k danému uživateli. Proti stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

Stížnost

Stížnost je ústně či písemně vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Stížnost se zaměřuje na kvalitu služby, napadá neřešený problém nebo způsob poskytování služby.

U klientů, kteří mají problémy v komunikaci, pracovníci sledují a reagují na projevy jejich nespokojenosti, a jsou schopni převést tuto vyjádřenou nelibost na stížnost.



Kdo může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 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.

V jakém termínu může být stížnost podána

Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Možnosti a způsoby podávání stížností

Ústní stížnost

- Osobně, kterémukoliv zaměstnanci Charity Zábřeh.
- Telefonicky - 736 509 438, 583 414 622, či na jiné telefonní číslo.
- Za předání ústně podané stížnosti zodpovídá ten zaměstnanec, který ji přijal. Zaměstnanec je povinen stížnost předat vedoucímu střediska neprodleně, nejpozději však následující pracovní den.

Písemná stížnost

- Vhozením do „Schránky na přání a stížností“, která je umístěna v chodbě u vstupních dveří DS Domovinka. Schránka je vybírána pravidelně 1x týdně vedoucí DS.
- Do centrální poštovní schránky organizace (Charitní dům Sv. Barbory, Žižkova 15, Zábřeh).
- E-mailem - domovinka@charitazabreh.cz
- Poštou - Leštinská 907/16, 789 01 Zábřeh; Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh
- Osobním předáním

Anonymní stížnost

- Existují i možnosti podání anonymní stížnosti. Uživatelům se nabízí jako možné varianty podání anonymní stížností - poštovní zásilka, email nebo telefon, schránka přání a stížností, centrální poštovní schránka organizace.

Evidence a vyřizování stížností

- Každá, přímo podaná stížnost (písemná či ústní) i anonymní je nejprve zaevidována do „Evidenční knihy přání, vzkazů a stížností“ (dále jen Evidenční kniha) uložené u vedoucí Domovinky.



- Stížnosti vyřizuje vedoucí zařízení, případně jím pověřený zástupce. V jeho nepřítomnosti zastupující sociální pracovník.
- Stížnosti vznesené proti vedoucí zařízení jsou předávány vedoucí úseku sociálních služeb či řediteli organizace
- K prošetření a zodpovědnému posouzení stížnosti je možné přizvat pracovníky, kteří ke zdůvodnění souvisejících skutečností mají co říci.

Lhůty a způsoby vyřízení stížností

- Každá stížnost je prošetřena a je na ni písemně odpovězeno do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je však povinen informovat stěžovatele.
- Odpověď musí reagovat na všechny body stížnosti, její součástí musí být informace o přijatých opatřeních, doporučení ke zlepšení napadeného stavu, případně důvody, proč nelze přání vyslyšet. Z těchto jednání o prošetření stížností (podaných ústně i písemně) je prováděn zápis do Evidenční knihy. Je – li to nutné, je odpověď objasněna také v rozhovoru.
- Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a pořizovat z ní kopie a výpisy.

Lhůty a způsoby vyřízení anonymní stížnosti

- Anonymně podaná stížnost je řádně evidována, prošetřena a o způsobu vyřízení je proveden zápis do Evidenční knihy. Způsob vyřízení stížnosti je do 30 dnů vyvěšen na nástěnce v přízemí Domovinky. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení informuje opět na nástěnce.

Postup v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Pokud je autor stížnosti nespokojen s řešením či vyřízením své stížnosti přímo na příslušném středisku sociálních služeb, může se odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, a to na těchto kontaktech, optimálně však vždy s dodržáním následující posloupnosti:

1. v rámci Vašeho poskytovatele dopomoci a služeb:

adresa:

Charita Zábřeh, ředitel Bc. Jiří Karger

Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh

e-mail: reditel@charitazabreh.cz

2. v zastoupení zřizovatele Charity Zábřeh, tedy Arcibiskupa olomouckého:

adresa:

Arcidiecézní charita Olomouc, ředitel Václav Keprt

Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc

e-mail: vaclav.keprt@acho.charita.cz



V případě trvalé nespokojenosti s vyřízením stížnosti v rámci interních orgánů organizace se její autor může v případném dalším kroku obrátit na externí organizace mimo strukturu poskytovatele, kromě sociálního odboru příslušné obce ORP, například na:

- 3. Krajský úřad Olomouckého kraje**
vedoucí odboru sociálních věcí
Jeremenkova 1191/40a, 779 00 Olomouc
e-mail: posta@olkraj.cz
- 4. Kancelář veřejného ochránce práv - ombusman**
Údolní 658/39, 602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí

Pokud ani pak není autor spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo pokud by mu nebyla vyřízena v předepsané 30ti denní lhůtě, má dalších 60 dnů (počítáno buď od doručení odpovědi nebo marného uplynutí předepsané 30ti denní lhůty) na to požádat o prověření vyřízení této stížnosti dle § 99b zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; e-mail: posta@mpsv.cz

11 Informace o zpracování osobních a citlivých údajů uživatelů služby

Poučení o zpracování osobních údajů

Charita Zábřeh zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 110/2019 Sb., O zpracování osobních údajů (dále jen "Zákon"), a s účinností ode dne 25. května 2018 také s Nařízením EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí (dále jen "Nařízení").

Níže shrnujeme důležité informace o zpracování osobních údajů, které nám v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytnete.

Správce osobních údajů

Charita Zábřeh se sídlem Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh.

IČO: 42766796, telefon: 583 412 587, e- mail: info@charitazabreh.cz, webové stránky: <https://zabreh.charita.cz/>

Účel zpracování osobních údajů a právní základ pro zpracování

Osobní údaje uživatelů jsou zpracovávány za účelem zajištění řádného a kvalitního poskytování sociální služby na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Poskytnutí osobních údajů pro uvedený účel je zákonným požadavkem nezbytným pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

Váš samostatný souhlas vyžadujeme za účelem poskytování údajů o využívání služby obci dle svého bydliště nebo místa trvalého pobytu z důvodu spolufinancování poskytované služby. Jedná se o údaje: jméno a příjmení, adresa, ročník narození, druh využívané služby a počet hodin/úkonů/dnů poskytnuté služby. Dále zajišťujeme „Souhlas s poskytnutím fotografie“ a „Souhlas s poskytnutím osobních údajů třetím osobám“.

Rozsah zpracovávaných osobních údajů

Za účelem poskytnutí sociální služby zpracováváme Vaše:

- **Osobní údaje:**
 - identifikační údaje (jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa pobytu);
 - kontaktní údaje Vaše a blízké osoby, kterou uvedete jako kontaktní (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);
 - údaje o sociální situaci (sociální dokumentace).
- **Citlivé údaje:**
 - informace o zdravotním stavu, mohou-li mít vliv na poskytování služby;
 - informace o náboženském vyznání, jsou-li potřebné pro poskytování sociální služby (např. zajištění návštěvy kněze apod.).

Osoby oprávněné k přístupu k osobním údajům

Osobní údaje využívají pracovníci, stážisté a praktikanti podílející se na zajištění řádného průběhu poskytnutí služby (jedná se převážně o sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, vedoucí úseku sociálních služeb Charity Zábřeh, ředitele organizace), kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru či stáže/praxe.

Zpřístupnění údajů jiným osobám

Osobní údaje dále mohou být zpřístupněny subjektům oprávněným dle zvláštních právních předpisů (např. orgánům činným v trestním řízení, pověřeným kontrolním orgánům apod.).

Zpřístupnění dalším subjektům můžeme provést pouze na základě Vašeho souhlasu (např. zpřístupnění údajů o poskytované službě obci, která se spolupodílí na úhradě nákladů sociální služby; zpřístupnění údajů rodinnému příslušníkovi či jiné kontaktní osobě), který můžete kdykoliv odvolat.

Způsob zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky služby a uloženy písemně ve složce uživatele a elektronicky v systému WebCarol. Tento systém je chráněn heslem a mají do něj přístup pouze pověřené pracovníci služby. Pověřené pracovníci mají do účtu každý samostatný přístup chráněn heslem. Dokumentace v písemné podobě je uložena v kartotéce v uzamykatelné kanceláři.

Doba uložení osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu poskytování služby a dále po dobu 10 let od jejího ukončení dle platného archivačního řádu. Osobní dokumentace uživatelů, kterým bylo ukončeno poskytování služby, se ukládají až do uplynutí skartačních lhůt v uzamykatelných prostorách.

Další informace o právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení má Subjekt údajů právo:

Právo na přístup k osobním údajům: Máte právo získat od Charity Zábřeh potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou správcem zpracovávány. Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, máte dále právo k nim získat přístup. Charita Zábřeh Vám poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů.

Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování: Subjekt údajů má právo (v případech stanovených Nařízením) požádat Charitu Zábřeh o opravu nebo doplnění nesprávných, resp. neúplných osobních údajů, požádat o výmaz osobních údajů, pokud odpadl nebo není dán důvod pro jejich zpracování, případně požádat o omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s řešením okolností zpracování osobních údajů u Charity Zábřeh.

Právo vznést námitku: Subjekt údajů má z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace právo kdykoli vznést u Charity Zábřeh námitku proti zpracování jeho osobních údajů zpracovávaných pro účely oprávněných zájmů Charity Zábřeh nebo jiných osob (dle Nařízení).

Právo na přenositelnost údajů: Subjekt údajů má (za podmínek stanovených v Nařízení) právo získat své osobní údaje od Charity Zábřeh a předat je jinému správci osobních údajů.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu: Subjekt údajů má právo podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů bylo porušeno Nařízení. Tímto dozorovým úřadem bude pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů: Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. V případě poskytování DS Domovinka se jedná pouze o odvolání „Souhlasu s poskytnutím fotografie“, „Souhlasu uživatele s poskytováním údajů o využívání služby obcí“ a „Souhlasu s poskytnutím osobních údajů třetím osobám“. Učinit tak můžete podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu, nebo kontaktní e-mail správce uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

Datum aktualizace: 12. 2. 2025

Datum účinnosti: 1. 3. 2025

Zpracovala: Mgr. Daniela Chrobáková, DiS.
vedoucí DS

