



Charita Zábřeh

... pomáháme žít lepší životy

sídlo: Žižkova 15, 789 01 Zábřeh

IČ: 42766796; DIČ: CZ42766796;

bank.spojení: KB Zábřeh, účet 1048347841/0100

tel., fax: 583 412 587; ID datové schránky: vdvhp86

email: info@charitazabreh.cz; web: www.charitazabreh.cz

Průvodce SOREHOU

Charita Zábřeh

1. **Základní informace o službě**
2. **Činnosti, které poskytujeme**
3. **Jakým způsobem služba probíhá**
4. **Pravidla pro užívání služby**
5. **Informace o zpracování osobních a citlivých údajů zájemce/ klienta služby Soreha**
6. **Pravidla pro podávání a řešení stížností a připomínek**
7. **Tým pracovníků**



1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

Posláním služby Sociální rehabilitace je podporovat dospělé osoby s chronickým duševním onemocněním v rozvoji schopností, dovedností, samostatnosti a odpovědnosti tak, aby se mohli začlenit do každodenního života a aktivit, které jsou běžné pro jejich vrstevníka.

Služba SOREHA- Sociální rehabilitace je poskytována Z D A R M A.

1.1 Cílem služby je, aby klienti byli schopni podle svých možností:

- ❖ bydlet samostatně s min. podporou profesionální pomoci
- ❖ nalézt, a v rámci veřejných služeb využívat činnosti, kterými vyplní svůj volný čas
- ❖ vyřizovat si osobní záležitosti, využívat běžně dostupné služby
- ❖ pečovat o své zdraví
- ❖ nalézt a udržet si zaměstnání
- ❖ navázat a udržet sociální vazby s rodinou, přáteli, kolegy z práce apod.

1.2 Cílová skupina

Našimi klienty jsou dospělí lidé od 18 do 64 let s duševním onemocněním, kteří se z tohoto důvodu mohou ocitát v osamění a potřebují podporu v běžném životě.

Služby nelze poskytovat osobám s mentálním postižením, osobám, které potřebují celodenní péči, mají dekompenzované duševní onemocnění, lidem užívajícím návykové látky, jejichž užívání má negativní dopady na jejich chování a jednání.

1.3 Zásady, které uplatňujeme:

Pracovníci se řídí základními zásadami danými zákonem o sociálních službách a Kodexem Charity České republiky. Při poskytování sociálních služeb vychází z křesťanských zásad, etických norem a ze standardů kvality sociálních služeb, což znamená že:

- ❖ uplatňují individuální a respektující přístup ke každému klientovi,
- ❖ dbají o vytvoření bezpečného prostoru pro klienty i pracovníky,
- ❖ podporují soběstačnost klienta, jeho nezávislost,
- ❖ vedou klienty k odpovědnosti za způsob svého života

1.4 Provozní doba služby

PO – PÁ 6.30 – 15.00

Služba je poskytována v ambulantní i terénní formě, to znamená, že kromě našich prostor nabízíme službu i v domácnostech klientů či na veřejných místech.

	Ambulantní forma	Terénní forma
Pondělí		7:00 – 15:00
Úterý	7:00 – 11:30, 12.00 – 14.30	
Středa	7:00 – 11.30, 12.00 – 14.30	12:00 – 15:00
Čtvrtek		7:00 – 12:30
Pátek	7:00 – 13:30	-

Ambulantní forma služby je poskytována převážně v rámci skupinových aktivit, kterých se může účastnit max. 8 osob v prostorách služby (**Žižkova 5, Zábřeh**).

Souběžně se skupinovým programem, nebo po skončení skupinového programu probíhají individuální schůzky se sociálním pracovníkem, na termínu individuální schůzky se předem domlouváme.

2 ČINNOSTI, KTERÉ POSKYTUJEME

2.1 Základní sociální poradenství

V rámci této činnosti poskytujeme všem osobám, které se na naši službu obrátí informace o možnostech řešení jejich nepříznivé sociální situace. Pomůžeme zprostředkovat kontakt či spolupráci s dalšími službami či organizacemi.

2.2 Základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

1. nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:

- nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů, (např. běžné domácích spotřebičů a přístrojů, běžných zařízení na veřejných místech a na úřadech - telefony, bankomaty, poradnickové automaty, infoboxy, automaty na kávu, automaty na zakoupení jízdenek apod.)
- nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,
- nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti,
- nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
- nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům - do této oblasti spadá pomoc při vyplňování formulářů, psaní životopisů, uzavírání smluv, nácvik jednání na úřadech, u lékaře apod.



Charita Zábřeh

... pomáháme žít lepší životy

sídlo: Žižkova 15, 789 01 Zábřeh

IČ: 42766796; DIČ: CZ42766796;

bank.spojení: KB Zábřeh, účet 1048347841/0100

tel., fax: 583 412 587; ID datové schránky: vdvhp86

email: info@charitazabreh.cz; web: www.charitazabreh.cz

- f) pomoc s finančními problémy – orientace ve finanční situaci (dluhy, nárok na dávky nebo příspěvky), sestavení finančního plánu - pomoc při předcházení krizi (tvorba protikrizového plánu, zvládání stresových situací)
- g) pomoc s hledáním místa v pracovní nabídce, podpora při hledání zaměstnání (pomoc se sepsáním životopisu, průvodního dopisu, nácvik pracovního pohovoru)

2. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a) doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
- b) nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky, (nácvik aktivit spojených s cestováním – nalezení správné zastávky autobusů, vlakového nádraží, orientace v jízdních řádech, rezervace a zakoupení jízdenek apod.)
- c) nácvik chování v různých společenských situacích, (při nákupech, při jednáních na úřadech, při společenských, kulturních a sportovních akcích (výběr vhodného oblečení, správný způsob stolování, oslovování, výběr vhodných témat ke konverzaci,...)
- d) nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi, (využívání běžných komunikačních prostředků a zdrojů informací – tiskoviny, telefon, mobil, nácvik základní obsluhy počítače (včetně využívání e-mailu), orientace v knihovně, používání internetu, informačních tabulí, jízdních řádů apod.)

3. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, např. základní hygienické návyky, základy zdravé výživy, získání nebo obnovení základních pracovních návyků, nácvik dodržování pravidelného režimu, trénink paměti, vytrvalosti a soustředění, schopnost orientace v prostředí, komunikace, apod.

4. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- a) podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,
- b) informační servis a zprostředkovávání služeb,
- c) pomoc při řešení bytové situace – podpora při vyřízení žádosti o obecní byt, kontakt na ubytovny, hledání podnájmu
- d) pomoc s vyřizováním různých dokumentů, žádostí na úřadech, doprovod na úřady



3 JAKÝM ZPŮSOBEM SLUŽBA PROBÍHÁ

Pokud máte o službu zájem nebo se chcete zatím jenom nezávazně informovat, neváhejte se na nás obrátit.

Kontakt na pracovníka služby: Bc. Petra Mašková, 735 764 444,
socialni.rehabilitace@charitazabreh.cz

3.1 Vstup klienta do služby

Zájemce o službu je při prvním kontaktu (osobním či telefonickém) seznámen se základními informacemi o službě SOREHA. A dále je domluvena osobní schůzka s pověřeným pracovníkem. Schůzka může proběhnout v sídle služby, u Vás doma nebo na jiném místě podle domluvy (např. v parku, kavárně apod.). Na schůzce zájemce obdrží a bude postupně seznamován:

- ❖ S průvodcem SOREHOU jehož součástí jsou pravidla při poskytování služby, práva a povinnosti obou stran, způsob ochrany osobních a citlivých údajů, pravidla pro podávání a řešení stížností a připomínek.
- ❖ Formulář Vyjádření lékaře z oboru psychiatrie*
- ❖ Žádost o poskytování služby Sociální rehabilitace
- ❖ Souhlas s předáváním informací třetím osobám

**Vyjádření lékaře – slouží jako jeden z podkladů pro posouzení, zda je pro Vás služba vhodná a můžeme Vás přijmout (tzn. potvrzení, že spadáte do cílové skupiny). Dokument je potřeba doložit před uzavřením smlouvy.*

Pokud máte nadále zájem o vstup do služby a donesete vyplněné potřebné dokumenty, přistupuje se k dalšímu jednání, v rámci něhož začneme mapovat Vaše potřeby. Pokud služba dokáže reagovat na Vaše potřeby a cíle dojde k uzavření smlouvy.

Před uzavřením smlouvy je možnost prohlédnout si prostory a absolvovat náhled v rámci programu.

3.2 Uzavření smlouvy

Požadujeme písemnou formu uzavření smlouvy. S klientem je kromě smlouvy podepsán i prvotní individuální plán. V něm je uvedeno, co bude cílem naší spolupráce a v jakém rozsahu bude klientovi služba poskytována. Tento plán je v průběhu služby aktualizován dle potřeb klienta.

Smlouva o poskytování služby Sociální rehabilitace je uzavírána na dobu určitou a to maximálně na dobu 12 měsíců po uplynutí této doby, má klient možnost prodloužit smlouvu Dodatkem na dobu jednoho roku s možností dalšího prodloužení.

O dřívějším ukončení platnosti smlouvy rozhodujete Vy sám/sama. My, jako poskytovatel služby, můžeme Smlouvu o poskytování služby vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě (např. pokud by došlo k vyřešení Vaší situace, pokud by z Vaší strany docházelo k porušování ujednání ve smlouvě, pravidlech apod.).

3.3 Průběh poskytování služby, průběh spolupráce

Průběh služby vychází z individuálních cílů klienta a odpovídá jeho možnostem a schopnostem. Konkrétní rozsah služby je uveden v individuální plánu ve spolupráci klienta s klíčovým pracovníkem. Tento individuální plán se může měnit v závislosti na změnách osobního cíle klienta. Individuální plán je v pravidelných intervalech revidován a vyhodnocován.

Potřebné informace o poskytování služby jednotlivým klientům jsou z důvodu zastupitelnosti sdíleny na poradách týmu pracovníků služby Soreha.



4 PRAVIDLA PRO UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

4.1 Práva klienta:

- a) Právo na ochranu svých osobních údajů vedených v jeho dokumentaci. Informace nejsou poskytovány třetím osobám bez jeho souhlasu (mimo žádost soudů ČR a Policie ČR). Klient má právo nahlížet do své dokumentace, která je o něm ve službě vedena.
- b) Právo službu ukončit – klient může službu kdykoliv dle pravidel uvedených ve smlouvě ukončit, a to bez udání důvodu.
- c) Právo na uplatnění vlastní vůle – klient má právo rozhodnout se, které ze služeb chce vyžívat, má právo odmítnout nabízené služby, určovat postup a tempo naplňování zakázky, požádat o rozšíření či zkrácení rozsahu poskytovaných služeb. Má právo si v rámci individuálního plánování služby zvolit cíl spolupráce, kterého chce nejen za podpory pracovníka dosáhnout. Klient má právo na změnu klíčového pracovníka (na žádost reaguje vedoucí služby dle aktuální kapacity pracovníků).
- d) Právo na informace – o službě, o všem co je vedeno v jeho osobní dokumentaci.
- e) Právo na svého klíčového pracovníka – klient má právo mít svého klíčového pracovníka. Ten je zodpovědný za plánování a přehodnocování průběhu služby s klientem za účelem naplňování cílů klienta a služby stanovených v individuálním plánu.
- f) Právo stěžovat si – klient může v případě nespokojenosti na službu podat stížnost. Klient je informován, jakým způsobem a komu může stížnost podat a jakým způsobem bude stížnost řešena.

4.2 Povinnosti klienta:

- a) Aktivně spolupracovat na řešení svého problému - klient je povinen uvádět pravdivé informace a skutečnosti do sociálního šetření, při aktualizaci individuálních plánů a spolupracovat s pracovníkem tak, aby poskytovaná podpora mohla být efektivní; poskytovat zpětnou vazbu.
- b) Respektovat obsah uzavřené smlouvy a pracovní dobu - klient je povinen respektovat obsah uzavřené smlouvy o poskytování služby. Po domluvě s pracovníkem lze v odůvodněných případech dohodnout jiný termín poskytnutí služby.
- c) Omluvit svoji nepřítomnost - je povinen informovat poskytovatele, pokud nemůže využít službu, a to minimálně 2 dny předem. V případě předem neočekávatelné situace, je klient povinen informovat pracovníka o své nepřítomnosti ihned po zjištění takové situace.
- d) Docházet do služby zdravý – v případě infekčního onemocnění, kterým by mohl nakazit ostatní klienty či pracovníky, informovat pracovníka služby a dohodnout se s ním na dalším postupu – pracovník má právo neposkytnout službu nemocnému klientovi.
- e) Dodržovat pravidla slušného chování k pracovníkům a ostatním klientům, vyhýbat se slovní a fyzické agresi vůči pracovníkům i ostatním klientům.
- f) Nevyužívat službu pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky – tzn. v případě ambulantní služby nedocházet do programu, v případě terénní služby pak nebyť





v průběhu poskytování služby pod vlivem návykové látky s následnými negativními projevy v chování a jednání klienta.

- g) V prostorách poskytovatele nekouřit (včetně elektronických cigaret).
- h) Nepoškozovat majetek poskytovatele.
- i) Oznámit změnu osobních údajů (důležitých pro poskytování služby), nejpozději do 7 pracovních dnů.
- j) V případě hospitalizace (je-li s klientem uzavřena platná Smlouva o poskytování služby) oznámit termín pokračování využívání služby, a to 7 pracovních dní před návratem do služby.

4.3 Práva poskytovatele:

- a) Právo na informace a vedení dokumentace – pracovník má právo požadovat informace nutné k zabezpečení průběhu služby a dokumentovat průběh služby.
- b) Nepodávat léky – ve službě nepracují zdravotníci.
- c) Uzavřít či omezit provoz - služba má právo uzavřít v případě nouzové či havarijní situace provoz.
- d) Neposkytnout službu v případě ohrožení - pracovník má právo neposkytnout službu v případě, že se cítí být ohrožen.
- e) Neposkytnout službu v případě nemoci – pracovník má právo neposkytnout službu nemocnému klientovi (v případě, že je přenosem onemocnění ohrožen pracovník nebo jiný klient služby).
- f) Neposkytnout službu v případě, že je klient pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky s následnými negativními projevy v jeho chování a jednání. V případě ambulantní služby, má pracovník právo vykázat klienta z prostor poskytovatele. Tato situace je popsána v písemném záznamu uloženém ve složce klienta. V případě dalšího opakování, je postupováno stejně, s tím, že součástí postupu je i pohovor s vedoucí služby o této situaci. Pokud by se situace opakovala potřetí, má poskytovatel právo vypovědět klientovi službu. V případě terénní služby má pracovník právo opustit prostor, kde probíhá jednání se klientem. A postupuje dále stejně jako v případě ambulantní služby.
- g) Neposkytnout službu, v případě, že klient nedodrží pravidla slušného chování (zejména pak jedná agresivně). Pracovník má právo vykázat klienta ze služby (v případě terénní služby opustit prostor, kde probíhá jednání s klientem). Tato situace je popsána v písemném záznamu uloženém ve složce klienta. V případě dalšího opakování, je postupováno stejně, s tím, že součástí postupu je i pohovor s vedoucí služby o této situaci. Pokud by se situace opakovala potřetí, má poskytovatel právo vypovědět klientovi službu.
- h) Ukončit smlouvu s klientem v případě porušování povinností klienta. V případě závažného porušení pravidel, může poskytovatel službu vypovědět s okamžitou platností. Mezi závažné porušení pravidel patří např. přímé ohrožení zdraví pracovníků a ostatních klientů ze strany klienta, poškozování majetku služby nebo majetku ostatních klientů, nebo vyhrožování uskutečněním těchto činností

Poskytovatel má možnost vypovědět smlouvu jen z následujících důvodů:

- vážné porušení povinností klienta služby (např. fyzické napadení pracovníka či jiného klienta, výpověď je okamžitá),





Charita Zábřeh

... pomáháme žít lepší životy

sídlo: Žižkova 15, 789 01 Zábřeh

IČ: 42766796; DIČ: CZ42766796;

bank.spojení: KB Zábřeh, účet 1048347841/0100

tel., fax: 583 412 587; ID datové schránky: vdvhp86

email: info@charitazabreh.cz; web: www.charitazabreh.cz

- závažné organizační důvody – např. omezení či zrušení služby z důvodu nedostatku finančních prostředků k zajištění služby, výpověď nabývá platnosti po 30 pracovních dnech ode dne následujícího po dni, kdy je písemně doručena klientovi
- nevyužíváním služby ze strany klienta a to po dobu 60 dní

4.4 Povinnosti poskytovatele:

- a) Respektovat jedinečnost klienta, jeho schopnosti, vůli a rozhodnutí - plánovat průběh poskytování služby společně s klientem dle jeho přání a potřeb a možností služby. Respektovat rozhodnutí klienta o využívání nabízených služeb.
- b) Zachovávat diskrétnost a mlčenlivost - poskytovatel je povinen vést o průběhu služby dokumentaci, zároveň je povinen při poskytování služby a také po skončení poskytování služby dodržovat mlčenlivost a respektovat diskrétnost sdělení klienta.
- c) Dodržovat veřejný závazek služby (tzn. poslání, cíle a cílovou skupinu služby) a seznámit s ním klienta.





5 INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ ZÁJEMCE/ KLIANTA SLUŽBY SOREHA

5.1 Poučení o zpracování osobních a citlivých údajů

Charita Zábřeh zpracovává osobní a citlivé údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (dále jen "Zákon") a s účinností ode dne 25. května 2018 také 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 a citlivých údajů, které nám v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytnete.

5.2 Správce osobních a citlivých údajů

Charita Zábřeh, se sídlem Žižkova 7/15, 78901 Zábřeh, IČ 42766796, telefon 583 412 587, e- mail info@charitazabreh.cz, webové stránky www.charitazabreh.cz.

5.3 Účel zpracování osobních a citlivých údajů a právní základ pro zpracování

Osobní a citlivé údaje klientů jsou zpracovávány za účelem zajištění řádného a kvalitního poskytování sociální služby na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tento zákon definuje nezbytný požadavek poskytnutí osobních údajů pro uzavření Smlouvy o poskytování služby a zajištění řádného a kvalitního poskytování služby.

Váš samostatný souhlas vyžadujeme za účelem poskytování údajů o využívání služby obci, ve které bydlíte, a to z důvodu spolufinancování poskytované služby. Jedná se o údaje: jméno a příjmení, adresa, ročník narození, druh využívané služby a počet hodin poskytnuté služby.

5.4 Rozsah zpracovávaných osobních a citlivých údajů

Za účelem poskytnutí sociální služby zpracováváme Vaše osobní a citlivé údaje.

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, je-li potřebná pro poskytování sociální služby (např. zajištění návštěvy kněze apod.)

5.5 Osoby oprávněné k přístupu k osobním a citlivým údajům



Osobní a citlivé 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 – asistentky, vedoucí služby, vedoucí úseku sociálních služeb Charity Zábřeh, ředitele organizace), kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru či stáže/praxe.

5.6 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. v případě předložení souhlasu soudce se sdělením těchto údajů).

Údaje mohou být jiné osobě nebo instituci předány jen s vaším souhlasem, který můžete kdykoliv odvolat. Jedná se například o informování někoho z vaší rodiny nebo jiné osoby ve vašem okolí, stejně jako předání konkrétních údajů obci/ městu, podílející se na spolufinancování služby.

5.7 Způsob zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky služby a uloženy písemně ve složce klienta a elektronicky v systému Webcarol. Tento systém je chráněn heslem a mají do něj přístup pouze pověřeni pracovníci služby. Pověřeni pracovníci mají do účtu každý samostatný přístup chráněn heslem a příp. ověřovacím kódem. Dokumentace v písemné podobě je uložena v uzamykatelné kartotéce v kanceláři služby.

5.8 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 klientů, kterým bylo ukončeno poskytování služby, se ukládají až do uplynutí skartačních lhůt v uzamykatelných skříních v kanceláři.

5.9 Další informace o právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 GDPR má klient právo:

- a) **na přístup k osobním údajům:** tedy informaci, jaké osobní údaje jsou zpracovávány a vydání kopie zpracovávaných osobních údajů. Za druhou a každou další kopii je oprávněna účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.
- b) **na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování:** správce bez zbytečného odkladu opraví nepřesné osobní údaje, které se týkají klienta, nebo doplní neúplné osobní údaje, klient má právo požádat o výmaz osobních údajů, pokud odpadl nebo není dán důvod pro jejich zpracování, případně požádat o omezení zpracování osobních údajů do doby ověření jejich přesnosti.
- c) **vznést námítku** proti zpracování osobních údajů klienta zpracovávaných pro účely oprávněných zájmů Charity Zábřeh (z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace).
- d) **na přenositelnost údajů:** klient má (za podmínek stanovených v Nařízení) právo získat své osobní údaje od Charity Zábřeh a předat je jinému správci osobních údajů.





Charita Zábřeh

... pomáháme žít lepší životy

sídlo: Žižkova 15, 789 01 Zábřeh

IČ: 42766796; DIČ: CZ42766796;

bank.spojení: KB Zábřeh, účet 1048347841/0100

tel., fax: 583 412 587; ID datové schránky: vdvhp86

email: info@charitazabreh.cz; web: www.charitazabreh.cz

- e) **podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů**, pokud se klient domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů bylo porušeno Obecné nařízení ochrany osobních údajů.
- f) **odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů**: Učinit tak může podepsaným písemným prohlášením, které je dostupné v kanceláři pracovníků služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.





6 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatel Sociální rehabilitace má možnost vyjádřit se ke kvalitě a způsobu poskytování sociální služby. Stížnost je prostředkem uživatele pro vyjádření osobní spokojenosti s poskytovanou službou. Podání stížnosti nemá vliv na přístup k danému uživateli. Proti stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost. Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost může být předána:

- Osobně
- Písemně – do Knihy přání a stížností nebo vhozením do schránky na připomínky a stížnosti nebo posláním na adresu sídla služby: Charita Zábřeh, Sociální rehabilitace, Žižkova 15, 789 01 Zábřeh.
- E - mailem – na adresu socialni.rehabilitace@charitazabreh.cz

Stížnost na poskytování sociálních služeb může podat:

- 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.

Stížnosti vyřizuje vedoucí zařízení, případně jím pověřený zástupce. 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.

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 ve společenské místnosti Sorehy. 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.

Pokud je autor stížnosti nespokojen s řešením či vyřízením své stížnosti přímo na příslušném středisku sociálních služeb, může se odvolat k nadřízenému nebo





Charita Zábřeh

... pomáháme žít lepší životy

sídlo: Žižkova 15, 789 01 Zábřeh

IČ: 42766796; DIČ: CZ42766796;

bank.spojení: KB Zábřeh, účet 1048347841/0100

tel., fax: 583 412 587; ID datové schránky: vdvhp86

email: info@charitazabreh.cz; web: www.charitazabreh.cz

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 Kepřt
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

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



TÝM PRACOVNÍKŮ:

Bc. Petra Mašková, 735 764 444,
socialni.rehabilitace@charitazabreh.cz
vedoucí služby, sociální pracovnice

Bc. Martin Smolka, DiS., 734 526 927
socprac.sore@charitazabreh.cz
sociální pracovník

Bc. Veronika Ziková, 739 524 393
dlouhodobá.pece@charitazabreh.cz
sociální pracovník

Skupinové programy:

Součástí týmu jsou i externí pracovníci.

SOREHA- Sociální rehabilitace

Službu SOREHA naleznete na adrese **Žižkova 235/5, Zábřeh.**

Pro písemný kontakt využijte adresu: **Žižkova 15, 789 01 Zábřeh.**

**Vedoucí služby a sociální pracovnice
jsou k zastižení:**

Po - pá 6:30 – 15:00

Aktualizace: 30. 4. 2025