



Charita Zábřeh

... pomáháme žít lepší životy

POBYTOVÁ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA SV. ANTONÍNA

Pravidla poskytování služby

s platností od 1. 1. 2026

Kontakt na pracovníky služby:

vedoucí odlehčovací služby:

Mgr. Ludmila Ryšavá, tel.: 736 509 449

sociální pracovnice:

Bc. Bohdana Březinová, DiS., tel.: 737 439 217

Sušilova 1375/41, 789 01 Zábřeh; mobil: 736 509 449
e-mail: odlehcovaci.pobyty@charitazabreh.cz; www.charitazabreh.cz

Pravidla poskytování pobytové odlehčovací služby byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy.

Uživatelé služby jsou s pravidly seznamováni v průběhu jednání o službě, v rámci sociálního šetření. Svůj souhlas s obsahem pravidel a jejich závaznost stvrzují podpisem smlouvy o poskytování odlehčovací pobytové služby.

Mgr. Ludmila Ryšavá, vedoucí střediska

v. z. -----

Pobytová odlehčovací služba sv. Antonína

Uvědomujeme si, jak pečující osoby mohou být vyčerpané péčí o svého blízkého. Smyslem naší služby je ulevit pečujícím osobám na přechodnou dobu, aby mohly ve své péči dále pokračovat. Chceme tedy, aby se osoba, která k nám na pobyt přijde, cítila jako doma. Měla své soukromí, ale současně měla možnost se (podle svých schopností) zapojit do společnosti.

Při své práci pracujeme s myšlenkou Montessoriho přístupu: „Pomoz mi, abych to dokázal sám“. Podporujeme naše uživatele v tom, co dokáží, co dělají rádi a my jim v tom rádi a v klidu pomůžeme.

Nechceme za uživatele dělat věci, které v domácnosti zvládal sám.

Nechceme, aby byl stavěn do pasivní role – „uděláme to za vás, bude to rychlejší“.

Posláním služby je zajištění péče uživatelům od 18 let věku, kteří mají sníženou soběstačnost a o které pečuje jejich rodina, nebo blízká osoba. Je zaměřena na poskytnutí odpočinku pečujícím osobě. Pobytovou odlehčovací službu poskytujeme v součtu nejdéle 180 dnů v kalendářním roce. Současně poskytujeme uživatelům bezplatné základní sociální poradenství.

Minimální doba využití služby je pobyt na dvě noci.

Cílem odlehčovací pobytové služby je odlehčení pečujícím osobám, které pečují o svého blízkého, aby si mohli odpočinout, či vyřídit potřebné věci.

Služba není určena osobám

- které vyžadují nepřetržitou pomoc a podporu druhé osoby nebo asistenta (1:1);
- které potřebují zdravotní úkony, které nejsou v kompetenci pracovníků soc. služby (např.: trvalá plicní ventilace, složité infuze apod.);
- jejichž zdravotní stav vyžaduje péči, kterou zařízení neposkytuje – např. akutní ošetrovatelská nebo zdravotnická péče, potřeba nepřetržité přítomnosti lékaře, psychiatrická hospitalizace.

Pobytová odlehčovací služba je poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi uživatelem a Charitou Zábřeh.

- 1. Uzavření smlouvy** předchází sociální šetření, při kterém se sociální pracovník naší služby a uživatel (nebo jeho zákonný zástupce) dohodnou na podmínkách poskytování služby (konkrétním termínu pobytu, rozsahu požadovaných úkonů, způsobu platby, apod.).

- Jednání s žadatelem lze uskutečnit:

- v domácím prostředí žadatele (v rámci Olomouckého kraje);
 - ve zdravotnickém zařízení (v rámci Olomouckého kraje)
 - on-line (s žadatelem mimo Olomoucký kraj).
- Smlouva je uzavírána na dobu **určitou**.
 - *V případě, že je budoucí uživatel omezen ve svéprávnosti dle zák. č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku § 55, musí být vždy přítomný zákonný zástupce, který smlouvu podepisuje.*

Individuální plán sestavuje uživatel v součinnosti s určeným (klíčovým) pracovníkem = sociálním pracovníkem. Společně při změnách nebo nejpozději v den ukončení pobytu hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší podporu a pomoc, kterou od služby očekává.

2. Ukončení smlouvy

1) Ukončení smlouvy ze strany uživatele:

Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoliv, a to i bez uvedení důvodu.

2) Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele:

a) Závažné porušení povinností uživatele služby

Zejména v případě neplacení úhrad za poskytovanou službu, hrubého nebo opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy nebo vnitřních pravidel poskytovatele. V případě hrubého porušení může být smlouva ukončena okamžitě, u opakovaného porušení, kterému předcházelo prokazatelné upozornění, stanovujeme výpovědní lhůtu 3 dnů, počínající dnem doručení výpovědi uživateli.

b) Uživatel přestal splňovat podmínky pro poskytování pobytové odlehčovací služby

Pokud uživatel již nespádá do cílové skupiny služby nebo jeho zdravotní stav neumožňuje poskytování služby v daném rozsahu. Výpovědní lhůta činí 7 dnů a počíná běžet dnem doručení výpovědi.

c) Závažné organizační nebo provozní důvody na straně poskytovatele

Např. omezení nebo zrušení poskytování služby z důvodu nedostatku finančních prostředků, personálních kapacit nebo jiných objektivních provozních důvodů. Výpovědní lhůta činí 14 dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

d) Uživatel nenastoupí k pobytu v dohodnutém termínu

Pokud uživatel bez řádné omluvy nenastoupí k pobytu ve sjednaném termínu. Smlouva se považuje za ukončenou bez výpovědní lhůty.

3) Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran nebo úmrtím uživatele.

3. Úhrada – platba za poskytování služby

Výše úhrad je stanovena dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a pozdějších předpisů, který stanoví maximální možnou hodinovou sazbu za poskytovanou službu. Podrobný ceník POS je uživateli předán při sepisování smlouvy. Jeho součástí je i vysvětlení obsahu jednotlivých položek ceníku.

Úhrada se skládá z ceny za ubytování dle typu pokoje, z ceny za poskytnutou stravu včetně pitného režimu - kalkulaci jednotlivých druhů jídel předáváme na samostatném dokumentu „Ceník racionální a diabetické stravy, včetně pitného režimu“ společně s pravidly.

Další položkou je úhrada za poskytnutou péči, která je stanovena podle skutečně spotřebovaného času, který pracovník uživateli poskytl. Čas péče se počítá v minutách.

Skutečně odebrané výkony jsou uživateli podrobně vyúčtovány zpravidla v den odjezdu (při krátkodobých pobytech, pokud nepřesahují do dalšího měsíce), nebo po ukončení měsíce do 10. dne v následujícím měsíci. Podkladem pro sestavení vyúčtování je zadání práce pracovníkem v přímé péči do programu WebCarol. Uživatel se zavazuje uhradit vyúčtovanou částku do data splatnosti uvedeného na vyúčtování.

4. Způsob úhrady

Forma úhrady za poskytované služby je vždy předem dohodnuta a je možné ji v průběhu poskytování služby měnit:

- v hotovosti
 - v zařízení Pobytové odlehčovací služby Svatého Antonína, Charity Zábřeh, Sušilova 1375/41, Zábřeh
 - na recepci Charity Zábřeh (Žižkova 15, 789 01 Zábřeh)
- bezhotovostně:
 - platební kartou na recepci Charity Zábřeh (Žižkova 15, 789 01 Zábřeh)
 - bankovním převodem – číslo bankovního účtu, variabilní symbol a specifický symbol je uveden na každém vyúčtování služby.

5. Práva uživatelů a povinnosti poskytovatele:

- Na **individuální přístup** ze strany poskytovatele. S každým uživatelem je péče individuálně plánována. Uživatel si určuje, co chce a jak to chce. Pracovníci poskytují různou míru asistence, podpory, dopomoci a pomoci uživatelům v závislosti na míře jejich soběstačnosti a v souladu s uzavřenou Smlouvou a Individuálním plánem.
- Na **uplatňování své vlastní vůle**. Uživatelé jsou podporováni v uplatňování vlastní vůle. Služba je individuálně plánována a poskytnuta na základě jeho požadavků, očekávání, zvyklostí, návyků, rozsahu a způsobu péče, kterou dostával v domácím prostředí.

- Právo na **soukromí**. Pracovníci respektují soukromí uživatele. Vstupují do pokoje uživatele po předchozím zaklepaní, nenahlíží do jeho osobních věcí bez jeho vědomí a souhlasu, nezjišťují údaje, které nejsou pro poskytování služby důležité. Pracovníci respektují soukromí uživatele při hygieně, při používání WC, při převlékání, telefonických hovorech, při přijetí návštěvy apod.
- Právo na **zachování lidské důstojnosti, integrity, osobní cti**. Pracovníci mají úctu k jedinečnosti, odlišnosti a lidské důstojnosti každého uživatele ve všech situacích. Mluví vždy přímo k uživateli, nehovoří o něm jako by tam nebyl. Respektují tempo uživatele a nebagatelizují jeho bolest nebo nemoc, při rozmluvě nepoužívají nevhodná a urážlivá slova.
- Právo na **rovný a partnerský přístup**. Pracovníci přistupují k uživatelům rovným způsobem. Nikoho neupřednostňují a žádného neignorují, věnují každému stejnou míru pozornosti, a to v souladu s jeho individuálními potřebami. Respektují individuální zvláštnosti, zvyky, názory a zkušenosti uživatelů.
- Právo vyjádřit svůj **nesouhlas** a nespokojenost podáním stížnosti, podnětu nebo připomínky.
- Právo na **svobodné rozhodnutí a vlastní volbu**. Každý uživatel má právo rozhodovat o svém životě a nést běžná rizika, pokud tím neohrožuje sebe ani druhé. Pracovníci nabízí uživatelům možnost volit z přiměřených možností a vyjadřovat svá přání, která mohou kdykoli změnit či odvolat. Rozsah zapojení přizpůsobují pracovníci jejich schopnostem a možnostem. Pokud uživatelé sami rozhodovat nemohou nebo nechtějí, vychází pracovníci z informací od osob uživatelům blízkých, abychom zachovali jejich zvyklosti a potřeby.
- Právo na **osobní svobodu, svobodu pohybu**. Pracovníci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu uživatelů a to v souladu s jejich schopnostmi a individuálními potřebami. Pracovníci za uživatele nepřebírají absolutní zodpovědnost a podporují ho např. formou asistence nebo doprovodu v naplnění tohoto práva.
- Právo na **zachování a podporu samostatnosti**. Pracovníci poskytují různou míru podpory a pomoci uživatelům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti.
- Právo na **zachování přátelských a příbuzenských vztahů**. Pracovníci na přání uživatele spolupracují s jeho pečující osobou a širší rodinou. Vycházíme z toho že, pečující osoby dobře znají své blízké a jsou pro ně důležitým partnerem. Pracovníci s pečujícími osobami sdílí informace, naslouchají jejich doporučením a nabízí jim podporu, pokud o ni stojí. Zohledňují jejich názor, ale vždy respektují potřeby a přání samotného uživatele. Pokud rodina požaduje informace o uživateli po pracovníkovi v přímé péči, ten může sdělit jen to, co zaznamenal v průběhu své směny. Celkové informace o průběhu pobytu předá sociální pracovník/vedoucí služby.

Uživatelé mohou být v osobním, telefonickém nebo písemném kontaktu s kterýmikoliv osobami.

Uživatelé mají právo přijímat návštěvy v době od 9:00 do 20:00, tuto dobu lze po vzájemné domluvě prodloužit. Stejně tak má poskytovatel právo návštěvu omezit v případě provádění

osobní hygieny, v době podávání stravy, pokud by přítomnost návštěvy omezovala druhého uživatele na pokoji nebo narušovala noční klid, případně ohrožovala bezpečí uživatelů a pracovníků služby. Vedoucí služby může na základě epidemiologické situace návštěvy omezit, stanovit pro návštěvy pravidla (např. vstup pouze s rouškou či respirátorem).

6. Povinnosti uživatelů a práva poskytovatele

- Uživatel je povinen dodržovat Pravidla služby.
- Uživatel je povinen chovat se k pracovníkům, dalším uživatelům a dalším osobám v souladu s **pravidly slušného chování**. Dodržovat základní pravidla kolektivního soužití.
- Uživatel má **povinnost předat osobní údaje** nezbytné pro poskytování odlehčovací služby. Poskytovatel shromažďuje pouze ty osobní údaje uživatele, které jsou nezbytně nutné k poskytování kvalitní a odborné péče. Pracovníci, kteří mají přístup k těmto údajům, jsou poučeni o pravidlech s jejich zpracováním a jsou povinni je dodržovat. Pracovníci mají povinnost dodržovat mlčenlivost o uživateli a všech skutečnostech, které se při výkonu své práce doví.
- Uživatel je **povinen informovat** o jakýchkoliv změnách, které se týkají poskytnutých informací a údajů, které byly vyžádány již během jednání se žadatelem o službu (např. změny, které se týkají zdravotního stavu apod.). V případě nemoci podstoupit lékařské vyšetření a dodržovat léčebný režim. V případě infekčního onemocnění se zdržovat na svém pokoji a zamezit tak šíření nemoci mezi ostatní uživatele a pracovníky, při kontaktu s nimi používat ochranné pomůcky (roušku, respirátor).
- Pracovníci **podporují uživatele v tom, co zvládá sám**, nedělají tyto činnosti za něj, Není to ze strany pracovníků projev neochoty, ale motivují ho k samostatnosti a udržení jeho schopností a dovedností.
- Uživatel je povinen přicházet do zařízení s dostatečným množstvím léků a inkontinenčních pomůcek, pokud je používá.
- **Uhradit platbu** za pobyt, stravování a péči za celou dobu pobytu ve stanovené lhůtě.
- Uživatel je povinen s vybavením zařízení **zacházet šetrně**. V případě nedbalosti nebo úmyslného poškození zařízení pobytové odlehčovací služby je uživatel povinen škodu uhradit.

7. Pobyt ve službě

- **Příjezdy do služby**

Pro příjezdy do služby upřednostňujeme **pracovní dny v čase od 8:00 do 15:00**, mimo tuto dobu se lze osobně domluvit na jiném termínu se sociálním pracovníkem/vedoucím služby.

U příjezdu **požadujeme přítomnost pečující osoby, zákonného zástupce nebo jiné osoby blízké**, která společně s pracovníkem služby pomůže uživateli s ubytováním na přiděleném pokoji.

- **Využívání osobních věcí a zařízení služby**

Uživatel si přiváží do služby své osobní věci na základě doporučeného seznamu. Veškeré své **osobní věci**, včetně oblečení, které má na sobě, kompenzačních pomůcek apod., **má označené**, aby nemohlo dojít k záměně s věcmi jiného uživatele služby. K tomuto účelu **má vypracovaný soupis osobních věcí**, který si nechává u sebe a jeho kopie je uložena ve spisové dokumentaci uživatele.

K pobytu **není dovoleno** přivážet **zbraně, spotřebiče, které nemají potvrzení o elektro revizi, hořlaviny, výbušniny** a další látky, které by mohly ohrozit zdraví a život uživatelů služby. **V pokojích a v celé budově jsou instalovány detektory kouře a proto není dovoleno na žádném pokoji a žádných prostorách budovy kouřit a rozdělávat otevřený oheň.** Ke kouření je možné využít vyhrazený prostor.

Uživatel může v průběhu pobytu využívat prostory určené pro uživatele a to tak, aby **nenarušoval společné soužití** s ostatními uživateli, neohrožoval bezpečnost svoji a druhých osob.

Odlehčovací služba disponuje určitým počtem **kompenzačních pomůcek** (sprchové a toaletní křeslo, mechanický vozík, chodítka apod.). Upřednostňujeme však, pro zajištění mobility a polohování, využívání pomůcek vlastních, na které je již uživatel zvyklý.

Uživatel má k dispozici na pokoji televizi, s jejíž obsluhou seznámí uživatele pečovatel/ka.

- **Uzamykání osobních věcí a pokojů**

Na pokoji má uživatel k dispozici **prostor k uzamčení osobních věcí.**

Pro uložení cenností a vyšší finanční částky nabízíme možnost uložení v trezoru v kanceláři sociálního pracovníka a to oproti podpisu. Vzhledem k charakteru služby a cílové skupině doporučujeme **vozit do služby jen běžné věci a drobnou hotovost. Služba neručí za ztrátu cenných věcí, dokladů, hotovosti, které nepřijala do úschovy.**

Uživatel má možnost uzamykat i pokoj. Pro případ ztráty a zajištění bezpečí uživatelů je náhradní klíč v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí služby/sociální pracovnice. V případě jeho použití je o tom proveden zápis do dokumentace uživatele.

- **Vstup domácích zvířat**

Domácí zvířata mohou vstupovat do služby pouze se souhlasem vedoucí služby a to za účelem terapie - se psy, kočkami, králíky nebo jinými k tomuto účelu vedenými zvířaty.

- **Ubytování**

Ubytování je možné na jednolůžkových pokojích a dvou dvoulůžkových pokojích. O jejich obsazení rozhoduje sociální pracovník/vedoucí služby a to v návaznosti na přání, zvyklosti a individuální potřeby uživatele, jeho zdravotní stav a také poklidné soužití uživatelů na pokoji. Pokoj uživatele je po dobu jeho pobytu jeho soukromým prostorem. Součástí ubytování je

také pravidelný úklid pokoje, použití lůžkovin (povlečení, prostěradla apod.), praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla uživatele.

Každý uživatel má k **dispozici signalizační zařízení** k přivolání pracovníků v přímé péči a to v kteroukoli denní a noční dobu. Při projednávání smlouvy jsou seznámeni s pravidly nouzových, havarijních a krizových situací. Informativní leták „**Co mám dělat, když ...**“ je zároveň umístěn na každém pokoji.

V prostorách může uživatel **přijímat návštěvy zpravidla v době od 9:00 do 20:00 na svém pokoji nebo ve společných prostorách služby**. Pracovníci mohou návštěvu omezit v případě provádění osobní hygieny, v době podávání stravy, pokud by přítomnost návštěvy omezovala druhého uživatele na pokoji nebo narušovala noční klid, případně ohrožovala bezpečí uživatelů a pracovníků služby. Vedoucí střediska může na základě epidemiologické situace návštěvy omezit, stanovit pro návštěvy pravidla (např. vstup pouze s rouškou či respirátorem).

- **Pohyb v zařízení a mimo něj**

Pro vstup do budovy (vstup návštěv, veřejnosti, příjezdy a odjezdy uživatelů, procházky uživatelů) je nutné zazvonit nebo se přihlásit zapůjčeným čipem. Opustit budovu mohou všechny osoby opustit v jakémkoli čase. Druhý vchod do budovy, ze zahrady, se v době nočního klidu zamyká.

Uživatelé mají možnost **svobodného pohybu po zařízení a přilehlé zahradě**. Podle svých zvyklostí a schopností se **mohou pohybovat sami po okolí**. Předem je ovšem potřeba z důvodu zajištění bezpečí informovat pracovníky o odchodu ze zařízení a případném čase návratu. Po domluvě je možné využít i asistence nebo doprovodu pracovníků pro opuštění zařízení.

- **Přerušení pobytu**

Uživatel může **přerušit pobyt** a odjet k rodině, přátelům apod. Po tuto dobu hradí pouze náklady spojené s ubytováním.

- **Úklid**

Cílem služby je, aby všechny prostory byly uklizené, příjemné, bez zápachů; řídí se platným provozním řádem.

- **Zdravotní péče**

Pobyťová odlehčovací služba nemá nasmlouvaného praktického lékaře. Uživatel nadále využívá svého ošetřujícího lékaře.

Zdravotní péče uživatelů je zajišťována ve spolupráci s agenturou domácí zdravotní péče zdravotními sestrami na základě předpisu, poukazu od obvodního lékaře. V některých případech je možné, aby si zdravotní péči zajistila osoba blízká, která je zvyklá si ji zajišťovat i v domácím prostředí. V akutních případech je přivolána Rychlá záchranná služba. V případě onemocnění infekční chorobou je nutno dodržovat pokyny ošetřujícího lékaře.

Druhy manipulace s léky:

- a) Uživatel si léky **chystá a bere zcela sám**.
- b) **Dohled** nad léky zajišťují pracovníci. Uživatel si je schopen vzít připravené léky z dávkovače sám, nebo je schopen si natočit jednotky inzulínu v inzulínovém peru a aplikovat. Potřebuje pouze připomenout dobu, kdy si má lék vzít nebo aplikovat injekci. Pečovatelka může připravené léky z lékovky vysypat na lžičku/do kelímku. **Léky do dávkovače připraví na celou dobu pobytu pečující osoba**, nebo je v průběhu pobytu přijede doplnit ona nebo jiná osoba blízká.
- c) **Podání** léků zajišťuje zdravotní sestra. Uživatel si není schopen sám léky vložit do úst, potřebuje pravidelně aplikovat injekci. Pečující osoba požádá praktického lékaře o vystavení poukazu pro využití agentury domácí zdravotní péče. Sestry si od lékaře vyžádají rozpis léků a dochází do zařízení v časech, kdy je potřeba léky podat. **V této situaci je nutné dovést k pobytu léky v originálních baleních!!!**

- **Stravování**

Strava v pobytové odlehčovací službě je uživatelům podávána dle jejich přání (např. ve společné místnosti, na pokoji) včetně doby, kdy se bude chtít stravovat.

Obědy jsou zajištěny dodavatelsky s možností výběru z několika jídel. Odhlášení a přihlášení stravy je možné do 7:00 daného dne.

Přehled nabízené stravy je uveden na aktuálním jídelním lístku, který je vyvěšen na nástěnce. Uživatelé si v rámci aktivizace vybírají obědy vždy na další týden.

Snídaně, svačiny a večeře jsou zajištěny nakoupenými potravinami a připraveny pracovníkem stravovacího provozu a řídí se platným provozním řádem.

Uživatelé mají možnost si donést vlastní potraviny – např. ke svačině podle své chuti. Ty jsou pak uschovány v lednici, kterou mají k dispozici – potraviny je potřeba řádně označit, aby nedocházelo k jejich záměně mezi uživateli.

Dle přání je možné se domluvit na drobném nákupu.

- **Aktivizační a zájmové programy**

Pracovníci připravují pro uživatele na každý den aktivizační programy, které jsou zpravidla v dopoledních hodinách skupinové a v odpoledních hodinách individuální. Při jejich přípravě vycházejí z přání, schopností a možností uživatelů služby a jejich individuálních plánů. Přestože pracovníci motivují uživatele k účasti na aktivitách a společných či individuálních činnostech, je jejich účast zcela na jejich svobodném rozhodnutí.

V prostorách služby jsou uživatelům k dispozici volně dostupné pomůcky k udržování jemné motoriky, nácviku chůze, k posilování paměti, četbě, ručním pracím, atd.

O pořádaných aktivitách jsou uživatelé informováni osobně pracovníky. Informace také naleznou na nástěnce služby.

Pracovníci mohou některé aktivity připravit i mimo prostory služby. Týká se to návštěvy kina, muzea, cukrárny, akce pořádané jiným organizátorem apod.. Tyto aktivity mohou obnášet mimo doprovod pracovníků také dopravu, která je uvedena v Ceníku a nabízena fakultativní formou.

- **Ukončení smlouvy a odjezd uživatele**

Pro odjezdy ze služby upřednostňujeme **pracovní dny v čase od 8:00 do 15:00**, mimo tuto dobu se lze osobně domluvit na jiném termínu se sociálním pracovníkem/vedoucím služby.

U odjezdu **požadujeme přítomnost pečující osoby, zákonného zástupce nebo jiné osoby blízké**, která společně s pracovníkem služby dbá na sbalení všech osobních věcí a jejich kontrolu dle sepsaného soupisu.

Pokud měl uživatel uloženu v úschově služby finanční hotovost, doklady nebo jiné cennosti, jsou mu vydány sociálním pracovníkem/vedoucím služby oproti podpisu. Současně je vystavena faktura za pobyt.

Sociální pracovník/vedoucí služby/ pracovník přímé péče si ověřují v den odjezdu spokojenost uživatele a jeho pečující osoby s průběhem pobytu v odlehčovací službě.

8. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost na poskytování sociálních služeb 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.

Stížnost je prostředkem pro vyjádření osobní nespokojenosti s poskytovanou službou. Podání stížnosti nemá vliv na přístup k danému stěžovateli ani osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká. 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 (kterémukoliv pracovníkovy služby)
- Písemně vhozením do Schránky na přání a stížnosti v sídle služby (vybírána 1x za 14 dnů) nebo zasláním na adresu či email služby: Sušilova 41, Zábřeh, odlehcovaci.pobyty@charitazabreh.cz)
- Telefonicky: 736 509 449

Stížnosti vyřizuje vedoucí zařízení. Pokud stížnost směřuje na vedoucí služby, vyřizování stížnosti je předáno koordinátorce sociálních služeb (Zdeňka Hrubá, tel 734 435 080, socialni.sluzby@charitazabreh.cz). Pokud služba při přijetí podání označeného jako stížnost zjistí, že podání nespadá do režimu stížnosti podle § 99a zákona o sociálních službách (např. jde o dotaz, podnět, připomínku nebo žádost o informaci), informuje o tom podatele a sdělí mu, jak bude s podáním dále naloženo (např. bude řešeno jako podnět/připomínka) a kdo za jeho vyřízení odpovídá.

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 předmětu stížnosti, případně důvody, proč nelze přání vyslyšet. Z těchto jednání o prošetření stížností (podaných ústně i písemně) je prováděn zápis do Knihy stížností. Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a požít z ní kopie a výpisy. Anonymně podaná stížnost je řádně evidována, prošetřena a o způsobu vyřízení je proveden zápis do Knihy stížností. Postup řešení je uveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce POS, Sušilova 41, Zábřeh (uvádí se pouze nezbytné informace tak, aby nebyla dotčena důvěrnost osobních údajů a soukromí uživatelů ani zaměstnanců).

Pokud je stěžovatel 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:

1. v rámci poskytovatele služby:
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 Robert Neugebauer, DiS.

Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc

e-mail: robert.neugebauer@acho.charita.cz

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

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 - ombudsman

Údolní 658/39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud ani pak není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo stížnost nebyla vyřízena v předepsané 30-ti denní lhůtě, má dalších 60 dnů (počítáno buď od doručení odpovědi nebo marného uplynutí předepsané 30-ti 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

9. Pravidla nakládání s osobními údaji

Charita Zábřeh zpracovává osobní údaje v souladu s GDPR (nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů) a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

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 7/18, 78901 Zábřeh, IČ 42766796, telefon 7583 412 587, e-mail info@charitazabreh.cz, www.charitazabreh.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 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, ve které bydlíte 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.

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, ketou uvedete jako kontaktní (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);
- údaje o sociální situaci (nepříznivá životní situace).

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.)

Můžete se sami rozhodnout, zda a které údaje nám sdělíte. Některá data jsou však pro nás tak důležitá, že v případě jejich neobdržení nebudeme moci pokračovat v poskytování služby. Pokud tato skutečnost nastane, náš pracovník Vás na ni upozorní.

OSOBY OPRAVNĚNÉ K PŘÍSTUPU K OSOBNÍM ÚDAJŮM

Osobní údaje využívají pracovníci Charity Zábřeh, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru.

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), který můžete kdykoliv odvolat.

Rodinný příslušník nebo jiná osoba má právo nahlédnout do Vaší dokumentace pouze s Vaším písemným souhlasem.

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 osobním heslem a mají do něj přístup pouze pověřeni pracovníci služby. Dokumentace v písemné podobě je uložena v uzamykatelné kartotéce v kanceláři služby.

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 skartační lhůty v archívu služby.

DALŠÍ INFORMACE O PRÁVECH V SOUVISLOSTI SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 GDPR má uživatel (dále 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. Nahlízet do dokumentace o Vás vedené můžete po předchozí domluvě za přítomnosti vedoucí služby nebo sociálního pracovníka. Dokumentace se neodnáší mimo zařízení, Charita Zábřeh Vám poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů. Za druhou a každou další kopii je oprávněna účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.

Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování: Subjekt údajů má právo 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.

Právo na přenositelnost údajů: Subjekt údajů má 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. Pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. Učinit tak můžete podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu nebo kontaktní email správce uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.