



Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 393, e-mail: stacionar@charitack.cz

Vnitřní pravidla Denního stacionáře

OBSAH

1) Časový rozvrh poskytování služby:	2
2) Pravidla zajišťování péče	2
3) Změny v poskytování sociální služby <i>denní stacionář</i>	4
4) Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony a činnosti)	4
ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	4
POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU	5
POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU	5
POSKYTNUTÍ STRAVY	6
VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI	6
ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	7
SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI	7
POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ ..	8
FAKULTATIVNÍ SLUŽBA	8
5) Finanční hotovost	8
6) Vyúčtování a platby za poskytnuté úkony a činnosti	9
7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu Servis s.r.o.	9
8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů	10
9) Řešení nouzových a havarijních situací:	10
10) Zabezpečení přístupu	14
11) Ochrana osobních údajů:	14
12) Práva klienta a poskytovatele	14
13) Povinnosti poskytovatele a klienta	17
Povinnosti poskytovatele	17
Povinnosti klienta	20
14) Stížnosti na poskytování sociální služby <i>denní stacionář</i>	21
15) Návazné služby	31
16) Kontakt na Denní stacionář a poskytovatele	31



Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 393, e-mail: stacionar@charitack.cz

Vnitřní pravidla Denního stacionáře

Vnitřní pravidla Denního stacionáře v Červeném Kostelci (dále též „DS“) upravují způsob poskytování sociální služby „denní stacionář“. Při poskytování této sociální služby dle § 46 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se řídíme povinnostmi poskytovatele sociálních služeb dle § 2, § 38 a § 88 téhož zákona a standardy kvality sociálních služeb vymezenými zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb., i dalšími souvisejícími platnými právními předpisy.

1) Časový rozvrh poskytování služby:

Poskytování sociální služby „denní stacionář“ je zahájeno dnem uvedeným ve Smlouvě o poskytování sociální služby denní stacionář (dále jen „Smlouva“). Čas (orientační nelze přesně na minutu), četnost (frekvence), rozsah a způsob poskytovaných služeb se sjednává s klientem v rámci Individuálního plánu, vždy vychází z individuálních potřeb klienta podle jeho přání, možností a schopností, také ale nutno brát ohled na provozní a personální možnosti poskytovatele. Provedení úkonů je následně zaznamenáno do evidence provedených činností/úkonů klienta.

Provozní doba Denního stacionáře:

pondělí až pátek mezi 7.00 – 15.30 hod.

Úřední hodiny sociálního pracovníka v kanceláři Denního stacionáře pro zájemce a žadatele:

úterý: 10.00 až 12.00 hod. nebo dle telefonické domluvy (tel. 491 610 393).

2) Pravidla zajišťování péče

1. Denní stacionář poskytuje celoročně ambulantní službu pouze sociálně potřebným osobám se zdravotním postižením a seniorům, kteří jsou částečně odkázáni na pomoc druhé osoby a jejich blízcí nemohou zabezpečit péči v domácím prostředí v době svého zaměstnání a vyřizování svých záležitostí. Denní stacionář poskytuje činnosti/úkony pro obyvatele Červeného Kostelce a okolních obcí v rámci správního obvodu ORP Náchod a správního obvodu

obce s pověřeným obecním úřadem Úpice, kam spadají obce trutnovského okresu: Batňovice, Havlovice, Libňatov, Malé Svatoňovice, Maršov u Úpice, Rtně v Podkrkonoší, Suchovršice, Úpice a Velké Svatoňovice.

2. Aby mohlo být zahájeno jednání ohledně možnosti poskytování služby, je nutné se se sociální službou *denní stacionář* seznámit, pro koho je určena, a to nejlépe se sociálním pracovníkem v jeho úřední hodiny každé úterý od 10–12 hod nebo po telefonické domluvě s ním i jindy. Pokud sociální pracovník vyhodnotí, že denní stacionář je pro Vás pravděpodobně vhodný a pomohl by řešit Vaši nepříznivou sociální situaci, pak můžete podat *Žádost o poskytování sociální služby denní stacionář* (lze ji stáhnout z webových stránek Denního stacionáře, vyzvednout u sociálního pracovníka nebo o ní můžete požádat, abychom Vám jí poslali poštou nebo e-mailem). Vyplněnou a žadatelem podepsanou žádost lze v uzavřené obálce předat osobně v provozní době, či zaslat poštou k rukám sociálního pracovníka Denního stacionáře. Na základě Žádosti Vás pak bude kontaktovat sociální pracovník pro provedení sociálního šetření v místě Vašeho pobytu. Pokud se nezjistí nějaká významná překážka, která nezazněla při prvotním jednání se zájemcem, pak sociální pracovník zmapuje Vaši nepříznivou sociální situaci, Vaše požadavky, očekávání, osobní cíle (stav, který chcete poskytováním služby dosáhnout) ale i míru a frekvenci potřebné podpory a pomoci. Tím se vytvoří podklad pro tzv. *Individuální plán*, podle kterého je pak poskytována služba.
3. Po zpracování Vaší Žádosti, provedení sociálního šetření včetně vypracování podkladu pro *Individuální plán* s Vámi bude při volné kapacitě služby uzavřena *Smlouva o poskytování sociální služby denní stacionář*, na jejímž základě bude možné službu využívat. Ve Smlouvě budou stanoveny veškeré vzájemné podmínky a ustanovení. Uzavření Smlouvy závisí na míře Vaší sociální potřeby (vyhodnocuje sociální pracovník) a na aktuálním obsazení Denního stacionáře – maximálně můžeme poskytovat službu 8 klientům najednou.
4. V případě plné kapacity Vás povedeme v evidenci žadatelů. Při uvolnění kapacity sociální pracovník znovu posoudí aktuální sociální potřebnost žadatelů a vyhodnotí ji bodově v rámci tabulky *250-FOR-Kritéria pro výběr klienta na sociální službu DS*. Následně sociální pracovník projedná možnost přijetí sociálně nejpotřebnějšího žadatele se svým týmem (vedoucím služby a pracovníky v sociálních službách), zda je na službě personální a časová kapacita se danému žadateli náležitě věnovat s ohledem na jeho zdravotní omezení a individuální potřeby. Pokud kapacita je, pak sociální pracovník

s vybraným žadatelem domluví schůzku pro sepsání Smlouvy a sjednání *Individuálního plánu* (průběhu poskytování sociální služby). Pokud kapacita není, pak je na službu přijat podle bodového hodnocení nejbližší možný žadatel, kterému se lze v péči náležitě individuálně věnovat.

5. Pokud již žadatel zájem o sociální službu nemá, může svou žádost zrušit podáním formuláře *250-FOR-Žádost o vyřazení z evidence žadatelů o sociální službu*, který má k dispozici sociální pracovník Denního stacionáře nebo je k dispozici ke stažení na webových stránkách Denního stacionáře: <https://cervenykostelec.charita.cz/jak-pomahame/denni-stacionar/ke-stazeni-ds/>.

3) Změny v poskytování sociální služby denní stacionář

Je nutné, aby klient ve vlastním zájmu předem informoval pracovníka Denního stacionáře o plánovaných změnách v poskytování sociální služby. Tyto informace lze předat osobně v Denním stacionáři nebo telefonicky (491 610 393) či emailem (stacionar@charitack.cz). V případě předem známé nepřítomnosti je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto nepřítomnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníkům v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi anebo vedoucímu DS. Pokud klient neoznámí předem (bez závažného neočekávatelného důvodu) svou nepřítomnost v DS a pracovník DS k němu přijede pro odvezení do DS, pak klient hradí čas za ušlou pracovní dobu pracovníka, cenu za pohonné hmoty a případně objednanou stravu. Pokud klientovi nevyhovuje klíčový pracovník, pak má právo na jeho změnu. Tento požadavek je následně projednán na poradě týmu a podle přání klienta a personálních možností služby dojde ke změně klíčového pracovníka, což je zaznamenáno i v Individuálním plánu.

4) Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony a činnosti)

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta. Poradenství poskytuje sociální pracovník v kanceláři Denního stacionáře každé úterý od: 10.00-12.00 hod na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec nebo po předchozí telefonické domluvě (491 610 393 nebo 730 546 183) i jiné pracovní dny. Poradenství lze poskytovat také elektronickou formou přes mailovou adresu: stacionar@charitack.cz.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek. Pomoc při sebeobsluze: zvolení optimálního oblečení podle počasí, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů atd. Asistence při bandážování dolních končetin. Pokožka na nohou musí být neporušená. Obvazový materiál dodává klient. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík. Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. **Úkon je poskytován každý pracovní den min. 5 min.**

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru. Doprovod klienta po prostorách DS po prostorách DS buď formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře). **Úkon je poskytován každý pracovní den min. 10 minut.**

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití. Úkon vykonáván v rámci dovozu oběda a zajištění svačiny – otevření jídlonosiče (pouze u oběda), přendání jídla na talíře, donesení jídla klientovi na stůl, pokrájení pokrmu. Úkon zahrnuje i podání nápojů a případné podávání stravy klientovi do úst (v případě, že se nemůže sám najíst). Pracovník dbá přitom na to, aby mělo jídlo správnou teplotu, dle potřeby jej ohřeje. na klienta během jídla nespíchá. Po jídle pracovník umyje nádobí a uklidí stůl. Součástí podání pití může být i dohled nad užíváním léků, které jsou klientem nebo rodinou připravené v dávkovači na léky, klient si je vezme sám a zapije. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Pomoc při úkonech osobní hygieny.

Úkon zahrnuje částečnou hygienu a celkovou hygienu těla. Klient má právo vybrat si k provedení tohoto úkonu pracovníka v soc. službách muže nebo ženu. Tento výběr bohužel nelze poskytnout, pokud není pracovník vybraného pohlaví v týmu pracovníků v soc. službách zastoupen.

Částečná hygiena se provádí na toaletě se sprchovým koutem. Pracovník klienta doprovodí k umyvadlu na toaletě se sprchovým koutem, připraví si pomůcky nutné k provedení hygieny. Dále se jedná o pomoc při hygieně klienta z důvodu znečištění po jídle aj., následné osušení klienta ručníkem. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut**

Celková hygiena se provádí na toaletě se sprchovým koutem, zahrnuje přípravu pomůcek, přípravu prostředí pro úkon, podporu klienta při svlékání, pomoc při přesunu do sprchového koutu. Pomoc při úkonech osobní hygieny (omytí žínkou) - jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám. Poté pomoc při osušení a oblékání. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 1x za týden 20 minut.**

Pomoc při použití WC. Pomoc při manipulaci s oblečením, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhot, oblečení prádla a kalhot. Úkon provádí pracovníci v ochranných rukavicích. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

POSKYTNUTÍ STRAVY

Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.

Pracovník nejprve klienta seznámí s jídelníčkem, ze kterého si klient vybere pokrm ze 3 různých jídel a jednoho dietního jídla. Jídlo se objednává na celý další pracovní týden, zajišťuje ho i s dovozem společnost Pro-Charitu Servis s.r.o. Pokud klient není schopen si výběr jídel přečíst nebo neví, co se pod názvem jídla skrývá, tak mu pracovník srozumitelným způsobem (příp. speciálními pomůckami) vysvětlí, o jaké jídlo se jedná a klient si vybere. Úkon zároveň zahrnuje donesení jídla, nákup jídla (svačiny), mixování, porcování. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

Pracovně výchovná činnost

Nácvik domácích činností jako je pečení, výroba dekorací z přírodního materiálu, drobné zahradnické práce (příprava hlíny a sázení, přesazování a zalévání rostlin, hrabání listů, úklidové práce, pracovat s úklidovým nářadím používaným doma i venku), úklidové návyky (uklidit si po sobě ze stolu), nácvik obsluhy domácích spotřebičů, ale i práce s keramickou hlínou, modelování a práce v pracovní dílně. **Tato činnost je poskytována minimálně 30 minut týdně.**

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Nácvik sebeobsluhy (zapínání a rozepínání knoflíků, šněrování bot, sundávání a nazouvání obuvi, česání apod.), jemné motoriky (omalovanky, výroba tematických dekorací, vystřihování z kartonu nebo papíru, lepení, háčkování, pletení), cvičení (relaxační cvičení, protahovací cvičení na židlích, cvičení s míčem, masírování masážními ježky), četba novin a Červenokosteleckého zpravodaje, trénování paměti, přesmyčky, křížovky, Sudoku, nácvik orientace časem a osobami, muzikohrátky, zpívání oblíbených písní (svého mládí), povídání: pranostiky, známé osobnosti, svátky, tradice, slavení narozenin a svátků klientů (pokud budou chtít), členové rodiny – příbuzenské vztahy (pokud budou chtít), vzpomínání nad dobovými nebo osobními fotografiemi, poslech hudby. **Tato činnost je poskytována minimálně 1 hodinu 3x týdně (pokud je klient v DS minimálně 3 dny v týdnu).**

Vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění.

Psaní, čtení, počítání a další znalosti, utřídění si informací a srozumitelné sdělování druhým - povídat si o sobě, o zájmech, přírodě; práce s počítačem – základní ovládání, vyhledávání na internetu, práce s emailovou poštou; hospodaření s penězi; pomoc při vyplnění dokumentů; pomoc při zjišťování informací, které klient potřebuje pro vyřešení své situace – z internetu, z knih, osobním dotazováním, z dalších zdrojů, jak napsat dopis apod.; pomoc s orientací ve venkovním prostředí - práce s mapou/plánkem města apod., zeptat se na cestu; nácvik hygienických návyků; chovat se správně k přírodě i v ní – třídění odpadu, šetření s vodou, elektrickou energií apod.; chovat se slušně ve společnosti ostatních lidí – jak se chovat na společenské akci, jak se chovat při společné činnosti apod., zásady zdravé životosprávy, pravidla společenských her; učení probíhá jak v prostorách Denního stacionáře, tak v rámci aktivit mimo budovu – návštěvy besed, přednášek, návštěvy úřadů, nakupování, naučné vycházky, apod. V denní místnosti Denního stacionáře lze využít osobní počítač s připojením na internet. Pro vzdělávací aktivity jsou klientům k dispozici společenské hry, pracovní listy, pojízdná tabule, televize, polohovací křesla a jiné pomůcky. **Tato činnost je poskytována min. 30 minut týdně.**

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

Nácvik chování, jak se bez obav pohybovat ve společnosti ostatních lidí, jak se k nim chovat a jak s nimi mluvit; nácvik, jakým způsobem si může klient zajistit osobní věci – např. navštívit či využívat veřejné služby, obeznámení s tím, co všechno taková návštěva obnáší – lékaře, úřady, knihovnu, obchody, poštu, kadeřnice apod.; nácvik kontaktu se společenským prostředím probíhá jak v prostorách denního stacionáře, tak v rámci aktivit mimo něj, kam pracovník klienta doprovodí (k lékaři, na úřad, po městě, na společensko-kulturní akce: divadlo, kino, výstavy, vzpomínková setkání, návštěvy kulturních památek) a poskytne mu při kontaktu s ostatními lidmi potřebnou podporu. Činnost zahrnuje i dohled při odpočinku, doprovod klienta po areálu Denního stacionáře, Chráněného bydlení a domu s pečovatelskou službou i doprovod klienta do a z automobilu při využití fakultativní činnosti zajištění dopravy klientům. **Tato činnost je poskytována minimálně 30 minut 1x za 14 dní (s ohledem na personální a kapacitní možnosti Denního stacionáře).**

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociál. schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Pomoc s rozvíjením osobních a sociálních schopností a dovedností klientů, které jsou potřeba pro život ve společnosti (např. nácvik nakupování aj.); pomoc při zbavování se obav a vnitřních zábran z kontaktu s ostatními; pomoc se zvyšováním sebevědomí

a psychické pohody klientů; trénování paměti (ve společenském kontextu), pozornosti, fantazie či trénování řeči; hraní společenských a znalostních her; možnost zapojení se do nácviku zpěvu; vedení individuálního či skupinového rozhovoru. Aktivita probíhá v rámci prostor Denního stacionáře, k dispozici je široká škála společenských i znalostních her. **Tato činnost je poskytována minimálně 30 minut týdně.**

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Pomoc a rada klientům (srozumitelným způsobem), aby byli schopni pochopit, jaká jsou jejich práva a povinnosti; seznámení s tím, na co mají nebo nemají právo, nácvik náležitého občanského jednání, jak si o něco požádat, umět „říci ne“, umět „stěžovat si“; informování o tom, co se stane, když klient své povinnosti dodržovat nebude; co se stane, když nebude respektovat práva ostatních. Pracovníci klientům v případě potřeby pomohou při rozhodování a plánování svých volnočasových a pracovních činností. Mimo stacionář mohou pracovníci pomoci klientovi (v jeho zájmu a podle jeho přání) vyjádřit jeho požadavky v obchodě, na poště, na úřadě apod. **Tato činnost je poskytována minimálně 30 minut 1x za měsíc.**

FAKULTATIVNÍ SLUŽBA

Zajištění dopravy klientů zahrnuje přepravu z jejich místa pobytu do Denního stacionáře a zpět i dopravu klientů v rámci výletů po okolí a zpět do Denního stacionáře. Součástí služby je zajištění klienta bezpečnostním pásem. **Zajištění dopravy do Denního stacionáře a zpět je možné využít každý všední den. Zajištění dopravy klientů v rámci výletů je časově odvislé podle parametrů naplánovaného výletu. Denní stacionář si vyhrazuje právo na omezenější poskytnutí služby v případě nemožnosti personálního zajištění fakultativní služby, o čemž bude klient informován (vyjma mimořádné neočekávatelné situace) nejpozději 2 dny předem.**

Co Denní stacionář neposkytuje:

Zdravotnické úkony (např. odběry krve, aplikace injekcí, převazy ran, přípravu léků do dávkovače).

5) Finanční hotovost

Při poskytování služby doporučujeme nenosit si s sebou větší finanční hotovost, než je nutné. Za svou finanční hotovost si zodpovídá klient sám. V případě, že klient požaduje službu (nákup, lékárna), kde je nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou hotovost předem. Částka se запиše na seznam

požadovaných věcí, kde se klient i podepíše. Po provedení úkonu se neprodleně provede vyúčtování hotovosti (účtenka).

6) Vyúčtování a platby za poskytnuté úkony a činnosti

Výše úhrady za jednotlivé úkony sociální služby denní stacionář je stanovena v platném *Úhradovníku za úkony a služby Denního stacionáře* (dále jen „Úhradovník“), který je v souladu se zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Využité služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 2. pracovního dne následujícího měsíce je klientovi předloženo vyúčtování k úhradě, ke kterému se má možnost ještě vyjádřit.

Podle aktuální legislativy (zákonná vyhláška č. 505/2006 Sb.) je výše úhrad za péči u této sociální služby rozdělena do 2 kategorií: za péči v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně a v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně, což je uvedeno v aktuálním *Úhradovníku za úkony a služby Denního stacionáře*. Pokud klientovi poskytuje stejný druh sociální služby v daném měsíci i jiný poskytovatel a v součtu poskytnuté péče od obou poskytovatelů za měsíc čas péče přesáhne 80 hod, pak se klientovi bude účtovat za péči u každého z poskytovatelů podle kategorie nad 80 hod za měsíc (levnější sazba), i když bude u jednotlivého poskytovatele poskytnuta péče v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně. Klient by měl proto v takovém případě včas před vyúčtováním úhrady za služby nahlásit všem poskytovatelům stejného druhu sociální služby informaci o využití této sociální služby i od jiného poskytovatele v daném měsíci, aby každý z poskytovatelů mohl zohlednit výši úhrady podle zmíněné zákonné vyhlášky.

Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitě služby do 7. pracovního dne od skončení kalendářního měsíce, ve kterém odebíral služby, a to převodem na bankovní účet poskytovatele vedeného u Komerční banky: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře. Pokud není možná platba na bankovní účet, pak klient může zaplatit hotově proti příjmovému dokladu pověřenému pracovníkovi poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn, po předchozím ohlášení klientovi (min. 30 dní předem), aktualizovat Úhradovník v souladu s růstem cen (např. růst cen energií a pohonných hmot), nejvýše však do maximální částky stanovené zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

O změně úhrad bude poskytovatel klienta informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu Servis s.r.o.

Dovoz obědů zajišťujeme z fy Pro-Charitu Servis s.r.o. Na základě objednaného oběda pracovník poskytovatele přiveze v termonosičích z uvedené firmy obědy do stacionáře, kde je pracovníci DS připraví podle přání na talíře klientů. Jídlonosiče

zajišťuje a jsou majetkem Denního stacionáře v Červeném Kostelci. Přihlašování a odhlašování obědů je možné u pracovníků Denního stacionáře v pracovní dny min. 2 dny předem do 10. hodin dne před dnem, kdy klient požaduje změnu provést. Není možné telefonovat přímo do kuchyně Pro-Charity Servis s.r.o.

8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů

Klient při sociálním šetření uvede alespoň jednu kontaktní osobu, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, pokud je klient v ohrožení života nebo zdraví a v případě, kdy klient neotvírá (potom je s kontaktní osobou domluven další postup).

Dále je kontaktní osoba kontaktována v případě, že byl klient hospitalizován nebo péče je náhle ukončena, a to k vyrovnání vzájemných pohledávek, popř. vrácení klíčů (které byly na požadavek klienta uschovány v trezoru DS). Vrácení klíčů se uskuteční na základě *Protokolu o klíích*.

9) Řešení nouzových a havarijních situací:

Pracovníci Denního stacionáře jsou pravidelně proškolení v zásadách požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Ze své pracovní pozice jsou všichni kompetentní řešit nouzové a havarijní situace, jednat podle zásad první pomoci, zásad sociální služby a jejích vnitřních pravidel.

V rámci prevence náležité pomoci ze strany jednotek integrovaného záchranného systému si klienti pro případ náhlého zhoršení zdravotního stavu mohou vzít s sebou do DS v uzavřené obálce informace o svém zdravotním stavu a medikaci.

Předpokládané nouzové a havarijní situace:

Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz

V případě, že dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu klienta (nevolnost, bolesti, dušnost, slabost, omdlení, bezvědomí, úraz nebo jiným náhlým zdravotním problémům), tak podle typu zdravotních komplikací je klient na místě ošetřen a personál v případě nutnosti bezodkladně přivolá rychlou záchrannou službu. Se souhlasem klienta (v případě bezvědomí i bez něj) pak personál informuje kontaktní osobu. V každém případě je po první pomoci a řešení situace o zdravotní komplikaci proveden zápis do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo rodiny v domácím prostředí, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu.

Pád na toaletě se sprchovým koutem

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o co nejbezpečnější přesuny po DS (chůze, jízda na invalidním vozíku), dále o možnosti použití a umístění nouzového tlačítka v prostoru toalety se sprchovým koutem a postupu při nouzovém volání (tlačítko, hlasité zavolání o pomoc). Pokud si klient nepřeje dohled při hygieně na toaletě/sprchovém koutě, dojde k jeho pádu a po očekávané době z toalety se sprchovým koutem nevychází, pracovník zaklepe na dveře a dotáže se, zda je vše v pořádku. Pokud klient dále neodpovídá, tak proškolený personál otevře nouzově dveře. V případě, že by došlo k vážnému zranění klienta, personál okamžitě přivolá rychlou záchrannou službu. Pokud dojde pouze k drobnému poranění, pak je klient namísto ošetřen zdravotnickým materiálem a se souhlasem je pak o zranění a podána informace kontaktní osobě. V každém případě je po první pomoci a řešení situace proveden zápis o úrazu klienta do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo rodiny v domácím prostředí, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu. Situace je pak projednána na svolané provozní poradě týmu, zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu a následně zaznamenána do Zápisu z porady.

Pád uvnitř Denního stacionáře nebo při procházce

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o co nejbezpečnější přesuny (chůze, jízda na mechanickém nebo elektrickém invalidním vozíku) jak uvnitř Denního stacionáře, tak po venkovním prostředí. Pokud dojde k jeho pádu nebo převrácení s invalidním vozíkem, pak personál poskytne první pomoc. Pokud je podezření na vážnější úraz (zlomeninu, otřes mozku apod.), personál přivolá rychlou záchrannou službu. V každém případě je po první pomoci a řešení situace proveden zápis o úrazu klienta do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo rodiny v domácím prostředí, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu. Situace je pak projednána na svolané provozní poradě týmu, zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu a následně zaznamenána do Zápisu z porady.

Vybití akumulátoru nebo porucha elektrického invalidního vozíku

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o to, mít dostatečně nabitý akumulátor elektrického invalidního vozíku a mít s sebou k dispozici dobíjecí kabel. Pokud by došlo k vybití el. vozíku a klient by neměl s sebou daný kabel, pak, týká se to i poruchy vozíku, pracovník DS zavolá jeho kontaktní osobě pro domluvení dalšího postupu a než bude problém vyřešen, bude služba poskytována v míře možné mobility klienta.

Přerušení dodávky elektřiny nebo vody

V případě předem známého přerušení elektřiny nebo vody se pracovníci domluví s klientem a s jeho souhlasem i jeho rodinou, že v daný den nebude sociální služba poskytována nebo v omezené podobě.

V případě výpadku elektřiny nebo vody kvůli náhlé poruše, kdy nelze vyřešit příčinu v krátkém čase v objektu budovy, je klientům citlivě a srozumitelně vysvětlena tato nečekaná situace a je s nimi (případně s jejich souhlasem i s jejich rodinou) domluveno řešení situace.

Požár, havárie vody nebo elektřiny

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o bezpečné chování se na sociální službě, aby svým jednáním nezapříčinil vznik nouzové nebo havarijní události. V případě požáru, havárie vody nebo elektřiny klienty žádáme, aby nikdy nezasahovali sami a takovou situaci okamžitě nahlásili jakémukoli zaměstnanci DS, který má za povinnost učinit náležitá opatření pro ochranu života a zdraví klientů a přivolání pomoci ze strany jednotek integrovaného záchranného systému (dle vyvěšených protipožárních směrnic v objektu). Pokud klienti nejsou schopni situaci nahlásit slovně, je třeba použít jiných možností (bouchání, tlučení apod.). Po přivolání pomoci klient nesmí zůstat v místě bezprostředního nebezpečí a má uposlechnout pokynů zaměstnanců DS, zejména při přesunu do bezpečného prostoru. Je třeba zachovat klid, nepanikařit.

Slovní nebo fyzické napadení pracovníka nebo klienta klientem

Pokud dojde k situaci, kdy je klient urážen jiným klientem nebo je opakovaně hrubě slovně napadán, je doporučeno poškozenému nebo svědkovi události informovat a požádat o pomoc nejbližšího zaměstnance ve směně. Je povinností zaměstnanců snažit se situaci zvládnout tak, aby nebyl nikdo ohrožen na zdraví a životě a v budově bylo zajištěno bezpečné prostředí. Každé slovní i fyzické napadení klienta klientem, prokázané jako úmyslné, je bráno jako narušení společenského soužití v zařízení sociální služby. Personál je poučen, že má postupovat od co nejmírnějších opatření, klienta klidným hlasem požádá, aby upustil od takového jednání, snaží se odvrátit jeho pozornost, aktivně mu naslouchat, situaci zklidnit a zjistit, co vedlo klienta k agresivnímu jednání. Pokud se nebude možné s klientem domluvit, je třeba odstranit z jeho dosahu nebezpečné předměty, agresora předem vhodným způsobem informovat, že může být vůči němu použito opatření omezující jeho pohyb. Pokud to bude nezbytné k sebeobraně personálu nebo ochraně napadeného klienta, lze použít fyzických úchopů, poté umístit agresora do místnosti vhodné k bezpečnému pobytu, zavolat Policii ČR, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře

(RZ) a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky. Pokud se takové jednání u klienta opakuje, tak tím klient porušuje svou povinnost stanovenou ve Vnitřních pravidlech DS: „Klient se má chovat k pracovníkům i ostatním klientům tak, aby neohrožoval jejich bezpečnost, zdraví, práva, důstojnost, zachovával pravidla slušného chování a nenarušoval svým jednáním poskytování služby“ a může mu být vypovězena Smlouva. Pokud by došlo při fyzickém napadení pracovníka nebo klienta klientem k úrazu, pak se dále postupuje podle postupu: „**Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz**“. Pokud bude některý z těchto klientů mít požadavek na změnu v naplánované péči nebo nebude schopen využít následující naplánovaný průběh péče (z důvodu psychické nepohody či zranění), tak se mu vyjde vstříc.

Nemožnost dostat se ke klientovi domů pro převezení do Denního stacionáře

V případě fakultativní služby zajištění dopravy klientů, když se pracovník DS při příchodu ke klientovi k němu nemůže dostat a klient nereaguje na hlasovou výzvu, zvonek ani telefon, pracovník zavolá rodině, zda neví, kde se klient nachází. Pokud rodina neví, tak se pracovník zkusí optat sousedů. Pokud by podle rodiny měl být toho času doma a ani sousedé jej nezaregistrovali vycházet, tak se pracovník s rodinou domluví na dalším postupu. Pokud má pracovník podezření, že by klient mohl být ohrožen na životě a nelze se spojit se žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je informován vedoucím DS, který kontaktuje Policii ČR, a ten dále rozhodne o dalším postupu. Klient (kontaktní osoba) si je vědom, že postupy záchranných složek mohou znamenat násilné vniknutí, a tak i poškození majetku.

Náhlá hospitalizace klienta

Pokud je klient hospitalizován, měl by (pokud může) oznámit pracovníkům DS, že je hospitalizován a přeruší tím na dobu hospitalizace poskytovanou péči. Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru (je-li to možné) v nemocnici, aby událost oznámila ona. Pokud není schopen tuto situaci oznámit, pak žádáme kontaktní osobu/rodinné příslušníky o oznámení této skutečnosti. Po oznámení klíčový pracovník informuje kolegy a klientovi odhlásí objednanou stravu.

Náhlý výpadek personálu

V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pracovníků v sociálních službách DS jsou klienti co nejdříve informováni vedoucím DS nebo pověřeným pracovníkem o nemožnosti poskytování služby ve sjednané kvalitě a kvantitě je dohodnut další postup. V případě epidemie, kdy je státem nařízeno dočasné přerušování poskytování této sociální služby vedoucí DS co nejdříve

informuje klienty o nastalých opatřeních a ti se se svými blízkými domluví na řešení své nepříznivé situace. V případě nepřítomnosti klientů v DS jim co nejdříve klíčoví pracovníci odhlásí stravu. Následně vedoucí DS informuje o náhlém výpadku personálu ředitele organizace, se kterým projedná další postup.

10) Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování péče vstup do domu nebo bytu klienta, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta (přímo klientem nebo rodinnými příslušníky). Souhlas klienta s uložením a využíváním klíče pro účely poskytování sociální služby *denní stacionář* bude založen v jeho osobní dokumentaci (*Protokol o klíčích*).

Pro plynulost a bezpečnost poskytování sociální služby musí být umožněn snadný a bezpečný přístup ke klientovi (zajištění psa, odstranění překážek, průchodná a bezpečná přístupová cesta apod.)

11) Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat profesní mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, a to podle § 100 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v souladu se čl. 28, písm. 3 b) a čl. 90 Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, angl. General Data Protection Regulation) (dále též „GDPR“) a § 47 zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Veškerá dokumentace je zabezpečena proti zneužití. Informace o zpracování osobních údajů klientů jsou popsány v dokumentu: *Informace o zpracování osobních údajů pro zájemce, žadatele a klienty DS*. Informace o zpracování osobních údajů osob zastupujících žadatele nebo kontaktních osob klientů jsou v dokumentu: *Informace o zpracování osobních údajů pro osoby zastupující žadatele a klienta, pro kontaktní osoby klientů DS*.

12) Práva klienta a poskytovatele

Pracovníci Denního stacionáře mají povinnost dbát o důstojné, rovné, kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby ke spokojenosti klientů s ohledem na *Listinu základních práv a svobod*, *Občanský zákoník*, *Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis* a obecně platných zásad při jednání s osobami se zdravotním postižením a seniory. Denní stacionář má zpracovaná pravidla, jak v oblasti

dodržování práv klientů předcházet rizikovým situacím, jak tyto rizikové situace identifikovat, řešit a dále monitorovat, zda k nim nedochází; má zpracované ukázky možných rizikových situací a stanovenou personální zodpovědnost za jejich řešení. Pracovníci DS dbají o poskytování služby, aby nedocházelo ke střetům zájmů mezi oprávněným zájmem klienta a poskytovatele

Práva klienta

1. **Právo klienta na důstojné poskytování sociální služby a rovnoprávný přístup.**
Každý má právo na zachování své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména/osobnosti. Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
2. **Právo na zachování kvality života, uplatňování svých oprávněných zájmů** (aby se mu dostalo smluvených služeb v jeho zájmu, podle jeho potřeb a přání, v náležité kvalitě)
3. **Právo klienta na svobodu rozhodnutí (právo volby), uplatňování vlastní vůle** (klient má právo projevit svou vlastní vůli při rozhodování, právo na výběr činností z garantované nabídky služby podle jeho individuálních potřeb a přání, právo na změnu způsobu či rozsahu poskytování služby, právo na přiměřené riziko, právo na změnu klíčového pracovníka, právo na výběr z návazných komerčně dostupných služeb nebo návazných sociálních služeb apod.)
4. **Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby** (včetně práva na ochranu listovního tajemství)
5. **Právo na ochranu osobních údajů** (včetně práva vznést námitku proti zpracování osobních údajů o své osobě = žádost o omezenější zpracování osobních údajů)
6. **Klient má právo na přístup k informacím o službě a srozumitelné informování o:**
 - právech a povinnostech klienta vyplývajících ze Smlouvy, Vnitřních pravidel
 - způsobu poskytování sociální služby
 - spolupodílení se na tvorbě Individuálního plánu a vyhodnocování naplnění osobních cílů
 - spolupráci při vyhodnocování spokojenosti klienta s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby
 - úhradách za poskytované činnosti služby a fakultativní službu
 - možnostech a postupu, jak vyjádřit nespokojenost

- návazných dostupných komerčních službách
- pravidlech (jak postupovat při nespokojenosti klienta s kvalitou nebo způsobem poskytování služby; jak má služba zajištěno: předcházení a řešení střetů zájmů mezi klientem a poskytovatelem; ochranu před předsudky a negativním hodnocením klienta, ochranu osobních údajů, a jak se řeší poskytnutí daru apod.)

7. Právo na kontakt s ostatními lidmi/komunitou/společností

8. Právo na svobodu víry, vyznání a názorů

9. Právo spolupodílet se na tvorbě Individuálního plánu a individuální utváření denního programu

10. Právo na individuální přístup, s ohledem na své stáří, zdravotní postižení nebo jiná specifika (právo na uzpůsobení tempa a způsobu poskytování služby, srozumitelnost v komunikaci)

11. Právo vyjádřit nespokojenost (formou podnětu, přání, stížnosti) s poskytováním sociální služby bez obavy, že by za vyjádření nespokojenosti přišel nějaký postih a právo si zvolit zástupce pro vyřízení nespokojenosti

12. Klient má právo, aby mu byla poskytnuta sociální služba bezpečně, s co nejvyšší odborností a profesionalitou

13. Klient má právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením

14. Klient má právo nahlížet do své dokumentace

Práva poskytovatele

1. Poskytovatel má právo zpracovávat osobní údaje zájemců, žadatelů, klientů a příp. osob oprávněných právně za klienty jednat, a to jen v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou pro náležité poskytování sociální služby
2. Poskytovatel má právo odmítnout zájemce/žadatele podle zákonem definovaných důvodů (dle par. 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění)
3. Poskytovatel má právo vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby *denní stacionář* dle Smlouvou stanovených výpovědních důvodů
4. Poskytovatel má právo na změnu rozsahu a způsobu poskytování služby, pokud mu v tom zabrání nenadálá nouzová či havarijní situace

13) Povinnosti poskytovatele a klienta

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel prostřednictvím svého střediska Denní stacionář má povinnost řídit se při poskytování služby závaznými legislativními předpisy v platném znění, *Etickým kodexem pro členské organizace Caritas Internationalis*, vlastními vnitřními pravidly a pracovními postupy dle požadavků *Standardů kvality sociálních služeb* vymezených v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.
2. Denní stacionář má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována. Poskytovatel má povinnost postupovat podle svého vytyčeného poslání, cílů a zásad, a následně toto naplňování kontrolovat.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování sociální služby vždy zachovávat lidskou důstojnost klientů. Při poskytování pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb klientů, musí na ně působit 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 služba musí být poskytována v zájmu klienta a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (srov. § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Poskytování sociální služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem a zajištění stejných podmínek pro poskytování sociální služby pro všechny klienty. Při své činnosti pracovníci DS mají za povinnost respektovat *Listinu základních práv a svobod*, *Občanský zákoník* a *Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis*.
4. Poskytovatel musí vytvářet podmínky, aby osoby (zájemci, žadatelé, klienti), kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
5. Poskytovatel má povinnost mít písemně zpracováno a realizovat:
 - vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob (zájemců, žadatelů a klientů) a pravidla pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde

- vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby
 - vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací
 - vnitřní pravidla pro přijímání darů
 - vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby
 - vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.
 - vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena
 - vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby
 - vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám
 - vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace
 - vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem
 - vnitřní pravidla pro působení pracovníků v sociální službě, kteří nejsou se zaměstnavatelem v pracovně-právním vztahu
 - vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby
6. Poskytovatel má za povinnost vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (srov. § 88 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
7. Poskytovatel má za povinnost o službě náležitě a srozumitelně informovat.

8. Zpracovat garantovanou nabídku služby (podle *Pověření Královéhradeckého kraje k zajištění dostupnosti poskytování sociální služby zařazením do Sítě veřejně podporovaných sociálních služeb v Královéhradeckém kraji*).
9. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem/žadatelem o poskytování sociální služby *denní stacionář* jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a to formou pro zájemce/žadatele srozumitelnou. Zároveň je povinen jej srozumitelně seznámit s informacemi o sociální službě (včetně garantované nabídky služby, právy klienta a možnostmi vyjádření nespokojenosti, úhradou za služby aj.).
10. Poskytovatel sjednává s klientem skrze *Smlouvu o poskytování sociální služby denní stacionář a Individuální plán* rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání dané osoby.
11. Poskytovatel je povinen (skrze stanoveného klíčového pracovníka) na službě plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb, přání a schopností osob, kterým se poskytují sociální služby, hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klienta, je-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jeho zákonných zástupců nebo opatrovníků (srov. § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
12. Poskytovatel je povinen (skrze stanoveného klíčového pracovníka) společně s klientem průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle ve jednaném průběhu poskytování služby. Toto hodnocení probíhá min. jednou za půl roku nebo podle potřeby a přání klienta s jeho klíčovým pracovníkem.
13. Poskytovatel je povinen vést pro každého klienta výkaz provedených úkonů a to vždy za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů je veden v elektronické podobě v počítač. programu pro sociální služby, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování úhrady za služby. Z denního obsahu výkazu o provedených úkonech DS musí být patrné následující údaje: příjmení klienta, datum úkonu, skutečně strávený čas u klienta. Objednávka obědů je evidována pomocí programu lkuch.

14. Poskytovatel má za povinnost průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.
15. Poskytovatel má za povinnost využívat stížností na poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality soc. služby.
16. Poskytovatel má povinnost odmítnout přijmout dar od klienta sociální služby. To se ale netýká drobné pozornosti, která má charakter „plnění z pouhé společenské úsluhy“ (dle zákona č. 89/2012 Sb., Občan. zákoníku, § 2055, odst. 2), kdy je zřejmé, že se ani jedna ze stran té druhé ničím smluvně nezavazuje.

Povinnosti klienta

1. Klient je povinen dodržovat smluvní ujednání včetně včasných úhrad za poskytování služeb.
2. Klient je povinen spolupracovat na průběhu poskytování a hodnocení sociální služby a zavazuje se docházet do DS v předem dohodnutých dnech a hodinách sjednaných v Individuálním plánu (pokud se jedná o pravidelné dny a hodiny).
3. V případě předem známé nepřítomnosti je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto nepřítomnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníkům v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi anebo vedoucímu DS.
4. V případě využívání fakultativní služby „zajištění dopravy klientů“ (odvážení a přivážení klienta automobilem Denního stacionáře) klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) zajistí bezpečný a bezproblémový přístup do domu (odstranění překážek, uzavření psa apod.).
5. Klient se má chovat k pracovníkům i ostatním klientům tak, aby neohrožoval jejich bezpečnost, zdraví, práva, důstojnost, zachovával pravidla slušného chování a nenarušoval svým jednáním poskytování služby.
6. Klient je povinen dbát při poskytování služby na to, aby nepoškozoval majetek poskytovatele či jeho dobré jméno.
7. Klient je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pracovníků Denního stacionáře a oznámit poskytovateli včas nevyužívání služby v případě příznaků

infekčního aj. onemocnění, kterým by mohlo dojít k ohrožení zdraví druhých klientů a personálu.

8. V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení práce pracovníků Denního stacionáře ze strany veřejnosti.

14) Stížnosti na poskytování sociální služby *denní stacionář*

Vůči poskytování sociální služby lze vyjádřit podnět, přání nebo stížnost.

Poskytovatel takováto vyjádření respektuje a vnímá je jako nástroj k odstranění případných nedostatků, pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Způsob poskytování sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob, vycházet z jejich individuálních potřeb, podporovat jejich samostatnost (autonomii) a umožnit jim zapojení do běžného života společnosti. Služba musí být poskytována kvalitně, v zájmu osob a s důsledným dodržováním lidských práv, včetně ochrany jejich soukromí, integrity a důstojnosti. Klient (bývalý nebo současný) má právo vyjádřit se ke kvalitě služby, spolurozhodovat o svém životě, ovlivňovat způsob poskytování služby a uplatňovat své oprávněné zájmy (srov. zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Listina základních práv a svobod – ústavní zákon č. 2/1993 Sb.).

ZPŮSOBY VYJÁDŘENÍ NESPOKOJENOSTI

Podnět

Je to návrh na zlepšení služeb nebo procesů v sociálních službách. Nejedná se o stížnost, ale upozornění na to, co by mohlo být lepší nebo co by mohlo být změněno, aby byla služba efektivnější nebo kvalitnější. Může to být upozornění na méně závažná pochybení v poskytování sociální služby, způsobená např. nedorozuměním mezi klientem a pracovníkem, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění hned na místě. Dále lze podnětem podat návrh na zlepšení průběhu poskytování služby či zlepšení podmínek pro výkon práce nebo vztahů na pracovišti. Podnět lze předat písemně do ***Schránky přání a podnětů*** umístěné v předsíni za vstupními dveřmi

Denního stacionáře nebo osobně pracovníkovi služby, který je předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedojde k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den. Podněty a jejich řešení se evidují písemně (např. v ***Knize podnětů*** i s popisem řešení, v zápise z porady). Ze strany poskytovatele nemusí následovat písemná odpověď. Pokud osoba, která předala poskytovateli podnět s požadavkem o odpověď ohledně vyřízení podnětu, a za předpokladu, že uvedla své jméno a adresu, kam má přijít vyrozumění, tak jí do 30 dní od předání podnětu poskytovatel služby odešle odpověď. Pokud bude chtít obdržet informaci o vyřízení podnětu telefonicky, pak zanechá poskytovateli u podnětu i své telefonní číslo. Podnět lze podat oproti stížnosti i anonymně, pak ale poskytovatel nikoho nemůže informovat o vyřízení podnětu. Podnět může vyjádřit, kdokoliv, kdo má potřebu se touto formou vyjádřit k poskytování dané sociální služby. K písemné evidenci podnětů mají přístup: vedoucí služby, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách.

Přání

Jde o vyjádření touhy nebo očekávání aktuálního klienta služby, co a jak by si přál v souvislosti s poskytováním úkonů péče jinak, aby mu to lépe vyhovovalo. Je to drobnější požadavek při poskytování služby, který, pokud je určen pro dlouhodobější změnu v péči, tak je zapracován do Individuálního plánu klienta. Přání klienta může zprostředkovat osoba blízká, osoba zmocněná, opatrovník nebo podpůrce osoby. Přání lze předat písemně do ***Schránky přání a podnětů*** nebo osobně pracovníkovi služby, který je předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedojde k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den.

Stížnost

Oproti podnětu jde o vyjádřenou nespokojenost s poskytováním služby – např. poukázání na nekvalitně prováděnou péči, porušování práv klientů, střet zájmů s pracovníky, na jejich předsudky nebo negativní hodnocení klientů, nenaplňování cílů Individuálního plánu podle přání klienta, nespokojenost s klíčovým pracovníkem, nevhodné chování personálu apod.

ZÁSADY PŘI ZPRACOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ NESPOKOJENOSTÍ

1. Právo na spravedlivé a transparentní vyřízení stížnosti
2. Dostupnost informací (o podání a vyřizování stížnosti) a jejich srozumitelnost
3. Ochrana osobních údajů
4. Zákaz diskriminace
5. Právo na účinnou nápravu
6. Účast stěžovatele na řešení stížnosti
7. Zákaz odvety (stěžovatel se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal)
8. Doložitelnost (evidování stížností, seznámení zaměstnanců s postupem)

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:

/dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách/

- **osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba** (dále i jako „klient“)
- **osoba, které byla udělena plná moc** (tj. osoba zmocněná) klientem k podání a vyřizování stížnosti
/k tomu je potřeba doložit při podání stížnosti Plnou moc k vyřizování stížnosti (bez úředně ověřeného podpisu) – lze využít formulář **Plná moc k vyřizování stížnosti** z přílohy č. 3 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka, a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení) /

Ostatní osoby, které mohou podat stížnost:

- **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- **člen domácnosti osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle Občanského zákoníku
- **opatrovník nebo podpůrce osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba
- **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb** (dále i jako „stěžovatel“)

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

➤ JAKOU FORMOU STÍŽNOST PODAT

Stížnost doporučujeme pro její co nejrychlejší vyřízení podat písemně. Vedle dopisu lze využít i elektronické podání e-mailem či datovou schránkou, vždy ale s níže uvedenými náležitostmi (viz níže: „OBSAH“)

V případě stížnosti sdělené ústně nebo telefonicky je třeba, aby stěžovatel doplnil své podání stížnosti pro její zaevidování se všemi potřebnými informacemi v písemné podobě (dle seznamu informací uvedeného níže jako „OBSAH STÍŽNOSTI“). Telefonická linka poskytovatele slouží především pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Pokud nebude možné, aby klient s ohledem např. na svůj zdravotní stav nebo jiné závažné okolnosti nemohl pořídit písemný záznam, pak lze domluvit provedení písemného záznamu s pracovníkem poskytovatele (sociální pracovník nebo vedoucí služby), který si následně u klienta ověří, zda popsal skutečnosti stížnosti tak, jak je chtěl stěžovatel.

Pokud si klient, který má sníženou schopnost komunikace, přeje řešit stížnost osobně, pak se mu vyjde vstříc a před jednáním s ním zástupce poskytovatele domluví alternativní způsob komunikace. Následně připraví potřebné pomůcky pro dosažení vzájemné srozumitelnosti a v případě potřeby klienta sociální pracovník dotčené služby domluví přítomnost podpůrného tlumočníka.

➤ OBSAH STÍŽNOSTI

Stěžovatel by měl uvést:

- své jméno a příjmení
- v případě zastoupení bývalého nebo současného klienta uvést jakého klienta se stížnost týká
- v jakém typu zastoupení je stěžovatel vůči klientovi dle seznamu osob, které mohou zastoupit klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách (osoba zmocněná, osoba blízká, člen domácnosti, opatrovník nebo podpůrce osoby, zaměstnanec Charity)
- popis újmy (co se stalo)
- který pracovník se měl dopustit nevhodného nebo nesprávného jednání
- jaké datum a přibližně kdy během dne došlo k problematické situaci
- kde se situace stala (místo a v rámci jaké sociální služby)

- za jakých okolností se to stalo
- svědci události
- co stěžovatel navrhuje, aby se situace zlepšila a příště se tomu předešlo
- kontaktní adresa pro zaslání vyrozumění (poštovní adresa, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Stěžovatel může využít k podání stížnosti **Formulář pro podání stížnosti** z přílohy č. 2 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení).

➤ DALŠÍ PRAVIDLA A POŽADAVKY

- Stížnost se podává ve lhůtě maximálně do 1 roku od události, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost v listinné podobě má stěžovatel před předáním vložit do obálky a uzavřít ji.
- V případě, že podá stížnost jiná osoba než bývalý nebo současný klient, kterého se stížnost týká, je vhodné, aby klienta o podávané stížnosti informoval.
- Pokud přijde stížnost anonymně – tj. bez identifikačních údajů stěžovatele (jméno, příjmení a adresa), pak bude brána pouze jako podnět, nebude šetřena ani vyhodnocována v režimu stížnosti, vyřízení takové nespokojenosti nebude nikde vyvěšováno a vše zapsáno v rámci dotčené sociální služby (např. v zápise z porady).

➤ NA KOHO JE MOŽNÉ SE OBRACET

Stížnost se podává poskytovateli sociální služby: Oblastní charitě Červený Kostelec (dále i jako „poskytovatel“ nebo „Charita“), a to níže uvedenými způsoby:

- osobně písemně na sekretariátu OCHČK v budově Háčka na adrese: Manželů Burdychových 254, 549 41 Červený Kostelec
- vhozením do poštovní schránky v zalepené obálce na plotě u vchodu do Háčka (správní budova OCHČK), vybíráno pracovníkem sekretariátu každý pracovní den
- poštou na adresu: Oblastní charita Červený Kostelec, 5. května 1170, 54941 Červený Kostelec
- e-mailem: sekretariat@hospic.cz

- datová schránka: z5fg5w7
- v případě podání písemné stížnosti klientem na sociální službě sociální pracovník zajistí zabezpečené dodání na sekretariát Charity pro „centrální“ zaevidování stížnosti
- pokud si klient sociální služby bude ústně stěžovat některému zaměstnanci, praktikantovi (student na odborné praxi), stážistovi či dobrovolníkovi přímo na službě, pak jej tento požádá o podání stížnosti písemně na sekretariát Oblastní charity Červený Kostelec (kontaktní informace výše). Pokud klient/stěžovatel nemůže ze zdravotních důvodů stížnost sepsat a nemá nikoho, kdo by mu mohl pomoci stížnost sepsat, může požádat pracovníka služby s jejím sepsáním. K tomuto účelu slouží formulář **Záznam o ústní stížnosti** z přílohy č. 1 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení)

➤ KDO BUDE STÍŽNOST PŘIJÍMAT

Stížnosti za poskytovatele přijímá pracovník sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec, tj. asistentka ředitele nebo jí zastupující pracovník. Přijatá stížnost je tímto pracovníkem **zaevidovaná do *Knihy stížností***, která je na vyhrazeném zabezpečeném místě sekretariátu.

Pracovník sekretariátu nejprve posoudí, zda má stížnost všechny náležitosti k vyřízení v režimu stížnosti a pokud nemá, tak požádá stěžovatele, aby stížnost doplnil o potřebné informace. Tento krok pak pracovník sekretariátu zapíše do *Knihy stížností* s datem informování stěžovatele.

Pracovník sekretariátu zkontroluje:

- stížnost musí být písemná (v listinné podobě, e-mailem nebo datovou schránkou)
- stěžovatel musí být z okruhu osob, které mohou podat stížnost podle zákona č. 108/2006 Sb. (viz výše „**KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**“)
- stěžovatel musí být identifikovatelný (jméno a příjmení)
- ve stížnosti musí být uvedena adresa, kam má být stěžovateli zasláno vyrozumění o řešení stížnosti (adresa korespondenční, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Teprve až je stížnost kompletní, pak pracovník sekretariátu tuto skutečnost zaznamená do *Knihy stížností* na sekretariátu a od toho

datumu začíná běžet poskytovateli lhůta 30 dní k vyřízení dané stížnosti. Následně stížnost přepoše v zabezpečeném režimu k vyřízení vedoucímu dotčené služby/středisku Oblastní charity Červený Kostelec.

➤ KDO BUDE STÍŽNOST VYŘIZOVAT A JAKÝM ZPŮSOBEM

- 1) **Na konkrétní službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec pak stížnost vyřizuje a do *Knihy stížností* zapisuje vedoucí pracovník** (v příp. jeho delší nepřítomnosti sociální pracovník služby, který o přijetí stížnosti a jejím vyřizování vedoucího informuje). Vedoucí pracovník služby přijetí stížnosti **zaeviduje do *Knihy stížností*** na dané službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec (*Kniha stížností* je uložena na vyhrazeném zabezpečeném místě). Následně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené, zda je podaná stížnost oprávněná. K tomuto prošetření co nejdříve přizve a vyslechne osoby uvedené níže a provede stručný záznam z jejich svědectví. Při řešení stížnosti může být stěžovatel přítomen nebo může zmocnit pro vyřizování stížnosti zástupce/zmocněnce (viz formulář ***Plná moc pro vyřizování stížností***, který je přílohou č. 3 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení). Pokud stěžovatel požádá, aby jeho jméno a adresa nebyly uváděny nebo jestliže je to důležité pro úspěšné vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele (aby mu to nebylo na újmu), tak se stěžovatelovo jméno a adresa nezveřejňují v dokumentech, s nimiž přicházejí do styku (kromě řešitele stížnosti) další osoby oprávněné nahlížet do dokumentace o vyřizování stížnosti.

Při řešení stížnosti musí být zajištěna ochrana osobních údajů všech zúčastněných osob.

Účastníci šetření stížnosti:

- vedoucí služby (jako řešitel stížnosti)

Osoby podávající svědectví:

- dotčený klient služby nebo jeho zplnomocněný zástupce
- pracovník, vůči němuž stížnost směřuje
- svědek události z řad pracovníků a klientů

Další osoby, které se mohou podílet na prošetření stížnosti:

- sociální pracovník z dané sociální služby

- podpůrná osoba klienta (osoba blízká či jiná – pokud si to dotčený klient přeje)
- další osoby, které jsou do vyřizování stížnosti zainteresovány - např. pracovník odboru sociálních věcí MěÚ apod.

Pokud vedoucí služby podle zjištěných skutečností shledá, že stížnost oprávněná není, pak o tom sepíše pro stěžovatele vyrozumění s odůvodněním, proč byla stížnost shledána jako neoprávněná. Následně toto vyrozumění zašle zabezpečeně pracovníku sekretariátu, aby vyrozumění neprodleně odeslal stěžovateli a to formou, kterou si stěžovatel ve stížnosti uvedl pro doručení vyrozumění.

Pokud vedoucí služby zjistí, že je stížnost oprávněná, pak zahájí bezodkladně kroky k nápravě. Vedoucí pracovník po vyhodnocení problematické situace zvolí postup podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně pracovníka (dle interního dokumentu: *250-SY-Pravidla k ochraně práv osob*, odst.: Postup při porušení pracovní kázně pracovníka v oblasti práv podle závažnosti). Součástí nápravy je omluva pracovníka dotčenému klientovi, napravení způsobené újmy, příp. škody, na svolané poradě zvolení preventivních opatření, aby se situace neopakovala, monitorování situace v rámci identifikace rizik klienta (v Individuálním plánu – v případě, že je klient ještě na sociální službě) a sankcionování pracovníka podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně (podle postupu uvedeného výše).

Vedoucí dotčené služby ve vyrozumění stěžovateli napíše, že stížnost byla shledána jako oprávněná, že se omlouvá za vzniklou situaci, popíše jednotlivé nápravné kroky včetně způsobu sankcionování pracovníka a preventivních opatření.

Do dokumentace klienta se zápis o stížnosti provede, jen pokud ze stížnosti vyplyne úprava a zlepšení péče o klienta (podání stížnosti nesmí být klientovi na újmu, nesmí k ní mít přístup osoby, které k tomu nejsou oprávněny).

Nahlížet do *Knihy stížností* (zápisu řešení stížnosti) může: vedoucí sociální služby, sociální pracovník, ředitel organizace, stěžovatel, příp. klientem zmocněná osoba. Pracovník v sociálních službách může nahlížet do záznamu o řešené stížnosti pouze pokud by se stížnost týkala jeho.

Stěžovatel má právo na pořízení kopie nebo výpisu z řešení stížnosti. Pokud se v záznamu o řešené stížnosti vyskytují osobní údaje zúčastněných osob, pak stěžovatel podepíše **Čestné prohlášení**

o ochraně osobních údajů osob uvedených v záznamu/záznamech o řešení stížnosti (přílohou č. 4 dokumentu *Postup při podání a vyřizování stížností*, k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení), že bude dbát o ochranu všech osobních údajů zaznamenaných v záznamu/záznamech z řešení stížnosti, nebude je sdělovat jiným ani je zveřejňovat, aby nedošlo k jejich šíření a zneužití a že si je vědom/a své trestně-právní odpovědnosti, která z toho vyplývá, pokud by došlo k jejich šíření nebo dokonce zneužití.

Po vyřízení stížnosti zašle vedoucí pracovník písemné vyrozumění o řešení stížnosti v zabezpečeném režimu zpět pracovníku sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec k odeslání stěžovateli. Ředitel organizace může řešení stížnosti vedoucím pracovníkem překontrolovat.

Pokud stížnost směřuje na vedoucího služby, pak její řešení provede ředitel poskytovatele (příp. jím pověřený zástupce) a řeší se pouze v rámci *Knihy stížností* na sekretariátu, ale bude se při jejím vyřízení postupovat a zapisovat jí do *Knihy stížností* na sekretariátě způsobem, jak se řeší a zapisuje vyřízení stížnosti na službě/středisku.

Pokud stížnost směřuje na kvalitu stravy, pak je nutné poslat ji písemně k vyřízení vedoucímu kuchyně (**Pro-Charitu Servis s.r.o.**):

- na adresu: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- kuchynkostelec@procharitu.cz
- datová schránka: 33c74qb

Pracovník sekretariátu pak přijaté vyrozumění o řešení stížnosti odešle takovou písemnou formou, jakou si stěžovatel zvolil (listinná podoba, e-mail, datová schránka), a to do 30 dní od přijetí stížnosti. V případě, že nelze vyřídit danou stížnost v řádné lhůtě, bude poskytovatel včas informovat stěžovatele s omluvou a uvedením důvodu, které vedly k prodloužení lhůty o dalších 30 dní pro vyřízení stížnosti a stížnost bude vyřízena do dalších 30 dní.

Řešení stížnosti v režimu organizace je považováno za kompletně vyřízené, pokud bylo realizováno podle všech výše popsanych kroků a předáno včas stěžovateli.

Pokud stížnost směřuje na ředitele organizace, pak je nutné poslat ji písemně k vyřízení řediteli Diecézní katolické charity Hradec Králové (dále jako „DCH HK“):

- na adresu: Velké nám. 37/46, 500 03 Hradec Králové
- e-mail: dchhk@hk.caritas.cz
- datová schránka: j2p7cpc

2) Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo stížnost nebyla poskytovatelem vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jako „ministerstvo“) o prověření vyřízení dané stížnosti s uvedením důvodu proč žádá o prověření, a to do 60 dní ode dne doručení informace stěžovateli o vyřízení stížnosti poskytovatelem:

- poštou na adresu: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
- e-mailem: posta@mpsv.cz
- datová schránka: sc9aavg

Poskytovatel sociálních služeb je povinen při prověření vyřízení stížnosti poskytnout ministerstvu součinnost. Pokud ministerstvo uzná žádost stěžovatele jako oprávněnou, pak má poskytovatel povinnost odstranit nevyhovující stav, a to ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Ministerstvo si pak může vyžádat vyjádření jak od samotného poskytovatele, tak i od orgánů veřejné správy, právnických i soukromých osob, jejichž činnost s poskytováním služby souvisí (např. zaměstnanci zařízení). O výsledku prověření vyřízení stížnosti ministerstvo musí písemně informovat jak stěžovatele, tak dotčeného poskytovatele sociálních služeb. Pokud ministerstvo vyhodnotí stížnost jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav. Poskytovatel pak musí ve stanovené lhůtě odstranit nevyhovující stav a písemně o tom informovat ministerstvo. Pokud se tak nestane, může se dopustit přestupku s uložením peněžité sankce.

3) Stěžovatel se může dále se stížností obracet na zřizovatele nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, aby byl přešetřen postup při vyřizování stížnosti:

Biskupství královéhradecké (zřizovatel poskytovatele sociální služby):

- na adresu: Velké nám. 35/44, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: biskupstvi@bihk.cz
- datová schránka: d4yig97

Kanceláři veřejného ochránce práv:

- na adresu: Údolí 39, 602 00 Brno
- e-mailem: podatelna@ochrance.cz
- datová schránka: jz5adky

15) Návazné služby

Denní stacionář má seznam kontaktů na dostupné komerční služby (*Kontakty na návazné služby*) – např. pedikúru, kadeřnici, *Senior taxi* apod.

Kontakty na integrovaný záchranný systém České republiky

112: Tísňová linka složek záchranného systému (Policie ČR, zdravotnická záchranná služba a hasiči)

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, nemožnost dostat se do vlastního bytu

155: Zdravotnická záchranná služba – všechny stavy ohrožující lidský život

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku

16) Kontakt na Denní stacionář a poskytovatele**Adresa Denního stacionáře v Červeném Kostelci:**

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec

Vedoucí střediska: Richard Bergmann

Telefon: 491 610 334

E-mail: stacionar@charitack.cz, web: <https://cervenykostelec.charita.cz>

Bankovní spojení – Komerční banka: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře.

Poskytovatelem Denního stacionáře v Červeném Kostelci je Oblastní charita Červený Kostelec

Adresa poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec

Právní forma: evidovaná právnická osoba, IČO: 486 238 14

Statutární zástupce: ředitel Ing. Mgr. Miroslav Wajsar, tel.: 491 610 301