

**Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby
Světlanka – centrum denních služeb**

platná od 1. 3. 2025

Účel dokumentu

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Světlanka – centrum denních služeb (CDS) upravují způsob a průběh poskytování sociální služby „centrum denních služeb“. Při poskytování této sociální služby dle § 45 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se řídíme povinnostmi poskytovatelů sociálních služeb dle § 2, § 38 a § 88 téhož zákona a standardy kvality sociálních služeb vymezenými vyhláškou č. 505/2006 Sb., i dalšími souvisejícími právními předpisy.

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele (klienty) služby, pracovníky, rodinné příslušníky, opatrovníky, dobrovolníky, praktikanty a návštěvy. Vnitřní pravidla jsou k dispozici na informačních nástěnkách u obou denních místností ve Světlance a také v relaxační místnosti na ulici Polní. Vnitřní pravidla jsou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby. Pokud dojde ke změně ve Vnitřních pravidlech, poskytovatel je povinen oznámit tuto změnu alespoň 30 dní před nabytím účinnosti, a to písemnou formou.

Obsah

1. Popis poskytovaných činností.....	3
2. Denní program.....	5
3. Zázemí CDS	6
4. Personál	6
5. Podmínky pro přijetí	6
6. Jednání o přijetí	6
7. Práva a povinnosti Uživatele	7
8. Práva a povinnosti Poskytovatele	8
9. Další pravidla CDS	9
10. Individuální plánování	10
11. Vedení dokumentace	10
12. Vyúčtování úhrad za služby.....	10
13. Nouzové a havarijní situace a jejich řešení	10
14. Ukončení služby	12
15. Pravidla pro podávání a vyřizování přání a stížností.....	13

1. Popis poskytovaných činností

Umožňujeme našim klientům smysluplně a aktivně strávit část dne mimo svou domácnost a tím dát také prostor pečující rodině k odpočinku a plnění vlastních povinností. Dle zásad individuálního přístupu poskytujeme klientům přiměřenou podporu v rozvoji a udržení samostatnosti a soběstačnosti.

Poskytujeme tyto základní činnosti, které jsou zpoplatněny dle platného Ceníku, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby:

1. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Pomoc při úkonech osobní hygieny
- Pomoc při základné péči o vlasy a nehty
- Pomoci při použití WC

Pomoc při osobní hygieně je poskytována v bezbariérové koupelně v prostorách CDS na ulici Jungmannova. Je poskytována po předchozí dohodě s klientem s ohledem na denní program a provozní možnosti CDS. Okamžitá kapacita koupelny je 1 klient.

K dispozici je vana se zvedákem a sprchový kout. Pracovníci mohou poskytnout klientovi podporu podle jeho potřeb, přičemž respektují bezpečí, soukromí a intimitu klienta. Pracovníci mohou poskytnout pomoc při použití WC a následné hygieně. Úkon zahrnuje také pomoc s výměnou inkontinenční pomůcky. WC v CDS jsou bezbariérová a jsou vybavena madly. Hygienické pomůcky a potřeby pro osobní hygienu (mýdlo, ručník, dámské hygienické pomůcky, holicí strojek apod.) si klient zajišťuje sám.

2. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Můžeme poskytnout dopolední a odpolední svačinu. Klienti si do zařízení mohou přinést svačinu vlastní. Svačiny jsou připravovány přímo v CDS dle aktuálního jídelního lístku bezprostředně před spotřebou, množství připravované stravy se řídí počtem přítomných klientů. Při plánování svačin se bere ohled na klienty s diabetickou dietou.

Dále poskytujeme oběd, který je do CDS dovážen ze školní jídelny ZŠ T. G. Masaryka ve Svitavách, v případě přerušení provozu jsou dováženy ze Stravovacího provozu Svitavské nemocnice a. s. nebo z jiné jídelny. Klienti si mohou vybrat z nabídky 3 jídel (v době letních prázdnin je výběr omezen na 2 jídla). Odebírání obědů je dobrovolné. Pro klienty je zajištěn celodenní pitný režim v podobě čaje, šťávy, anebo vody. Jiné nápoje si mohou klienti přinést vlastní. Během dne si klienti mohou uvařit kávu nebo čaj, případně jim pracovníci pomohou.

Úkon zahrnuje naservírování jídla na talíř, úpravu jídla (porcování, mixování) a případné podání jídla (pití), pokud se klient nedokáže najíst (napít) sám.

Uživatel má právo odebírat obědy pouze ve dny, kdy je přítomen v CDS. Odhlásit přihlášený oběd je možné nejpozději den předem do 11:00 hod. Pokud Uživatel odhlásí oběd později, je povinen ho zaplatit.

3. Výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti a sociálně terapeutické činnosti

- Aktivita pro nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- Aktivita, které podporují získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- Aktivita, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností a tím podporují sociální začleňování osob
- Jedná se o aktivitu, jako je:
 - tvorba ve výtvarném ateliéru,
 - činnost v dřevodílně,
 - činnost v textilní dílně,
 - tvoření, aranžování, práce s přírodním materiálem,
 - nácvik domácích prací,

- trénink chůze, nácvik chůze s chodítkem
- nácvik sebeobsluhy, péče o sebe a svůj zevnějšek,
- péče o zahradu a rostliny,
- práce na počítači, práce s mobilním telefonem a dalšími komunikačními prostředky,
- nakládání s financemi, posilování schopnosti rozhodovat se,
- vaření, pečení, nakupování,
- činnosti využívající pozitivního působení zvířat, péče o zvířata,
- hudební aktivity s prvky muzikoterapie, výuka hry na zobcovou flétnu, hra na rytmické nástroje, zpěv, tanec,
- cvičení v tělocvičně, cvičení v křeslech, sportovní dny, plavání v krytém bazénu,
- společenské hry, cvičení paměti, kvízy, smyslová aktivizace, výuka cizích jazyků,
- masáže, relaxace,
- knižní klub, četba, reminiscence, činnosti s využitím divadelních prostředků,
- přednášky, besedy, společenské akce spojené s tradicemi,
- dámská jízda/pánský klub,
- činnosti zaměřené na rozvíjení komunikace, vztahů a duchovní potřeby,
- nácvik modelových situací,
- osvěta a prevence v oblasti práv a rizik,
- atd.

4. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Aktivita vedoucí k sociálnímu začleňování, případně k obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a přirozeným sociálním prostředím. Tyto aktivity umožňují klientům setkávat se se svými vrstevníky, pomáhají zapojovat se do společnosti a předcházet sociálnímu vyloučení.
- Jedná se o aktivity, jako jsou:
 - návštěvy veřejných akcí a institucí,
 - návštěvy divadelních představení, muzeí, výstav, knihovny apod.,
 - návštěva restaurace, cukrárny, čajovny, kavárny apod.,
 - tematické výlety, exkurze, procházky, výstavy výrobků klientů atd.

5. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- Jedná se o aktivity, jako je:
 - pořízování osobních věcí, zařizování osobních záležitostí,
 - podpora při komunikaci s úřady a institucemi,
 - návštěva kadeřnictví, pedikúry,
 - poradenství a cílená podpora v oblasti vztahů a sexuality,
 - atd.

6. Základní sociální poradenství

Tuto činnost poskytuje sociální pracovnice. Je možné obrátit se na ni osobně, telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Poskytneme nebo zprostředkujeme informace vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace. Jedná se zpravidla o informace o návazných sociálních službách, o dávkách sociálního zabezpečení, o základních právech a povinnostech v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, o možnostech podpory členů rodiny v oblasti péče o blízkou osobu.

7. Doprava do CDS

Klienti se mohou do CDS a z CDS dopravit sami nebo s pomocí rodiny. Pokud potřebují, mohou využít pro dopravu do zařízení a zpět svoz charitním automobilem. Poskytujeme svoz i osobám pohybujícím se na vozíku.

Svoz je zajišťován za základě Smlouvy o poskytnutí svozu, dle stanoveného časového harmonogramu a platného ceníku. Řidič vyzvedává klienta v místě jeho bydliště a odváží ho do CDS a naopak. Řidič doprovází klienta k automobilu, pomáhá při nástupu i výstupu. Po příjezdu do CDS doprovodí klienta do šatny a příjezd ohlásí pracovníkům. Po příjezdu do místa bydliště doprovodí klienta ke dveřím domu, případně klienta předá kontaktní osobě. Poskytujeme svoz i osobám pohybujícím se na vozíku.

CO NEMŮŽEME ZAJISTIT:

- Nejsme zdravotnické zařízení, neposkytujeme tedy žádné zdravotní úkony a nenahrazujeme zdravotnické zařízení. Pokud se u uživatele objeví známky infekčního onemocnění jako je rýma, kašel, teplota, akutní průjem a jiné, je povinen přerušit docházku do doby, než bude zcela zdrav.
- Nemůžeme klientům pomoci při činnostech, které zvládnou sami, protože je podporujeme v udržení či zlepšení jejich schopností a dovedností.
- Nemůžeme zajistit poskytování služby bez přiměřeného rizika. Máme za to, že riziko je běžnou součástí života každého z nás. Dbáme na bezpečnost našich klientů, ale nemůžeme plně zaručit, že klient v CDS např. neupadne nebo se nějak neporaní. Kdybychom poskytovali službu tak, abychom vyloučili všechna rizika, porušovali bychom lidská práva našich klientů (právo na přiměřené riziko, na svobodu pohybu, na vlastní rozhodování a jiné).

2. Denní program

Rámcový program dne

07:00 – 08:00	příchod či příjezd klientů
08:00 – 09:30	činnosti dle týdenního plánu
09:30 – 10:00	svačina
10:00 – 11:30	činnosti dle týdenního plánu, zhodnocení dopoledne
11:30 – 13:00	oběd a polední siesta (pokud jsou klienti dopoledne na Polní ulici, přejíždí na oběd na Světlanku v 11:15)
13:00 – 14:30	činnosti dle týdenního plánu
14:30 – 15:00	svačina
15:00 – 16:00	odpočinek, činnosti dle týdenního plánů

CDS má otevřeno v pracovní dny od 7 do 16 hodin, ale rozsah docházky, tedy počet dní v týdnu a počet hodin denně, si klient určuje sám podle svých potřeb a možností.

Klient si může volit docházku podle nabídky činností. Konkrétní denní program vychází z rámcového měsíčního plánu a odráží individuální potřeby a přání klientů. Každý klient se může zúčastnit aktivit podle svého výběru a individuálního plánu. Do plánování, příprav a realizace aktivit se mohou klienti aktivně zapojit. O nadcházejících akcích jsou pravidelně informováni a plány jsou vyvěšeny na dvou místech v prostorách CDS.

Účast klienta na programu je dobrovolná. Pracovníci CDS vždy respektují navyklý denní rytmus klienta. Ke změně denního programu může dojít vzhledem k aktuálním okolnostem nebo také v případě příležitostných kulturních a společenských akcí.

Individuální činnosti a podpora, zejména v oblasti Pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, jsou poskytovány s ohledem na individuální plán klienta a dle časových a provozních možností CDS.

Co je vhodné vzít si s sebou do CDS

1. Pohodlné oblečení a náhradní oblečení do skříňky, včetně spodního prádla.
2. Vhodnou obuv, nejlépe přezůvky s pevnou patou, v létě případně boty na zahradu.
3. Oblečení vhodné na cvičení, starší oblečení či pracovní oděv do výtvarného ateliéru a dílny.
4. Hygienické potřeby podle individuálních potřeb a rozsahu péče – šampón, mýdlo, hřeben, inkontinenční pomůcky, dámské vložky, kapesníky, holící strojek atp.
5. Průkaz zdravotní pojišťovny, případně průkaz osoby se zdravotním postižením.
6. Osobní věci (léky, brýle, oblíbený hrnek atp.).
7. Potravinářský průkaz, pokud se klient chce účastnit sociálně terapeutických činností jako je vaření a pečení.
8. Doporučujeme klientům mít ve své skříňce v zalepené obálce ofocený výpis ze zdravotnické dokumentace, včetně seznamu užívaných léků, pro případné potřeby RZS.

3. Zázemí CDS

Provoz služby je rozdělen do dvou míst. Hlavní budova a sídlo služby je na ulici Jungmannova a odloučené pracoviště na ulici Polní.

- Na ulici Jungmannova mají klienti k dispozici dvě samostatné denní místnosti, kde se konají společné aktivity. Pro individuální činnost slouží pastorační místnost a relaxační místnost. Součástí budovy je bezbariérová koupelna s vanou a sprchovým koutem a další hygienické zázemí, dále šatny a převlékárna pro klienty. Vstupní hala a chodba nabízí možnost nácvičku chůze a prezentace výrobků klientů. V přízemí budovy se nachází také malá tělocvična a jídelna pro klienty. Klienti mají možnost využít prostory kryté verandy a rozsáhlé zahrady. V prvním nadzemním podlaží budovy se nachází administrativní úsek a zázemí pracovního týmu.
- Na ulici Polní se nachází výtvarný ateliér, dřevodílna, šicí dílna, relaxační místnost a víceúčelový sál.

4. Personál

Poskytované služby zajišťuje kvalifikovaný personál, který splňuje zákonem předepsané vzdělání. Kromě pracovníků přímé obslužné péče jsou to také pracovníci pro základní výchovnou nepedagogickou činnost a odborný pracovník, který vede výtvarný ateliér. Do týmu patří vedoucí a sociální pracovník.

Ve Světlance není přítomen žádný zdravotnický personál ani lékař. Lékařskou péči si klienti musí zajistit sami. V akutních případech je přivolána RZS. Pracovníci CDS nemohou podávat klientům léky, mohou jen dohlédnout, zda klienti léky sami užili.

5. Podmínky pro přijetí

1. Zájemce požaduje pomoc a podporu, která odpovídá rozsahu a druhu nabízených činností poskytovaných v CDS.
2. Zájemce spadá do okruhu osob CDS:
 - je osobou starší 19 let,
 - a má sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jeho situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
3. Zájemce není osobou, která:
 - vyžaduje nepřetržitou péči na lůžku,
 - není schopna pobytu v kolektivu,
 - má duševní onemocnění v nekompenzovaném stavu,
 - potřebuje takovou míru podpory v komunikaci, kterou není služba schopna zajistit.
4. CDS má dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby.
5. Poskytovatel nevypověděl zájemci smlouvu z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a nová žádost o službu není podaná v době kratší než 6 měsíců po vypovězení smlouvy.

6. Jednání o přijetí

1. Zájem o poskytování služby může projevit nejen samotný zájemce, ale i osoba jemu blízká, rodinný příslušník, opatrovník, lékař aj. Může tak učinit telefonicky, e-mailem nebo osobně.
2. Zájemce musí přijít na jednání se sociálním pracovníkem a vedoucím CDS. V průběhu jednání dostane zájemce všechny informace o službě a také dokumenty potřebné k přijetí do CDS. Dokumenty je také možné předem stáhnout na webu organizace. Během jednání se zjišťuje, jaká je sociální situace zájemce, jaká má očekávání a požadavky, zda je v nepříznivé sociální situaci a jestli je služba pro zájemce vhodná. Pokud ano, dohodne se rozsah a způsob poskytování služby a termín první návštěvy. Sociální pracovníce musí zmapovat individuální potřeby klienta a na základě toho vyplnit Dotazník potřeb. V něm se zjišťuje, v čem všem klient potřebuje podporu a dohodne se plán spolupráce. Může být poskytnuto základní sociální poradenství k dalšímu řešení zájemcovy nepříznivé sociální situace. Jednání je možné rozdělit do několika setkání.

3. Zájemce je během jednání vždy přítomen, přičemž jsou respektovány jeho komunikační a rozumové schopnosti. Veškeré informace jsou zájemci poskytovány srozumitelně, s ohledem na jeho možnosti vnímání a chápání tak, aby se mohl objektivně rozhodovat. Pokud je zájemce omezený ve svéprávnosti, je při jednání přítomen jeho opatrovník. I u zájemce, který není omezen ve svéprávnosti, je žádoucí, aby byl aspoň na části jednání přítomna blízká osoba/rodinný příslušník zájemce, pokud s tím zájemce souhlasí.
4. Zájemce nejpozději 2 dny před nástupem do CDS vyplní a odevzdá sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí CDS Žádost o sociální službu a Doporučení registrujícího praktického lékaře a podepíše Informovanost o poskytnutí osobních a citlivých údajů. Pokud má klient stanoveného opatrovníka, je nutné také dodat kopii Listiny o jmenování opatrovníka.
5. O přijetí do služby informuje klienta pověřený pracovník poté, co jsou splněny a vyjednány všechny podmínky. Poté je projednána a uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby, včetně prvotního individuálního plánu. Okamžikem podpisu smlouvy se zájemce stává uživatelem (klientem) CDS.
6. Všechny potřebné dokumenty musí být odevzdány a Smlouva musí být uzavřena před nástupem do CDS.
7. V případě, že zájemce ještě není rozhodnutý, zda do služby nastoupí, může si s vedoucí CDS dohodnout jednodenní „návštěvu na zkoušku“, aby se lépe seznámil s prostředím, pracovníky a klienty. Není mu však poskytnuta strava ani svoz.
8. Zájemce o službu může být odmítnutý pouze z těchto důvodů:
 - zájemce žádá sociální službu, kterou neposkytujeme,
 - poskytovatel vypověděl zájemci Smlouvu z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a zájemce znovu žádá o službu v době kratší než 6 měsíců od vypovězení smlouvy,
 - poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby.

Pokud zájemce žádá o jinou sociální službu, sociální pracovník mu poskytne informace vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace, informuje o návazných službách a možnostech. Pokud je zájemce odmítnut z důvodu naplněné kapacity, může být zařazen do Knihy evidence odmítnutých zájemců z důvodů kapacity (pořadník) a rovněž jsou mu poskytnuty informace vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

7. Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel má právo na:

- kvalitní a odbornou službu,
- poskytování sociální služby v souladu s Vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby Světlanky – centra denních služeb a Smlouvou o poskytování sociální služby,
- poskytování informací ve formě, která je pro něj srozumitelná,
- podávání podnětů a stížností na poskytování sociální služby a její kvalitu,
- respekt ke své osobě, svým potřebám a právům, na individuální přístup, diskretnost a soukromí, důstojnost a rovnocenný přístup,
- změny v rozsahu služby a docházce do CDS po dohodě s Poskytovatelem,
- vypovězení Smlouvy o poskytování sociální služby, a to kdykoli s okamžitou platností a bez udání důvodu,
- nahlížení do své dokumentace o poskytování sociální služby v čase dohodnutém s pracovníkem,
- ochranu svých osobních údajů (dle nařízení EU č. 2016/679 a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů) a důvěrných informací.

Uživatel má povinnost:

- dodržovat Vnitřní pravidla CDS. Vnitřní pravidla jsou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby a klient je s nimi seznámen před uzavřením smlouvy a pak opakovaně v průběhu poskytování služby.
- řádně a včas platit úhradu za poskytnutí sociální služby.
- respektovat a dodržovat dohody (např. dohodnutá docházka a rozsah poskytované služby). Dohody se mohou měnit dle aktuálních potřeb klienta.
- chovat se podle základních etických a společenských pravidel a ke všem se chovat s respektem a způsobem, který nesnižuje jejich důstojnost nebo je neohrožuje na životě či zdraví.
- informovat pracovníky, pokud chce opustit budovu.

- dodržovat pravidla pro pobyt v jednotlivých místnostech, které vyžadují zvláštní užívání, a dbát na bezpečnost svoji, ostatních klientů a pracovníků. Tato pravidla jsou vyvěšena na viditelných místech uvnitř těchto místností, nebo před nimi. S pravidly je klient seznámen.
- dbát zvýšené opatrnosti při koupeli a dodržovat pravidla bezpečnosti, která jsou popsána v pravidlech provozu koupelny.
- úmyslně neničit majetek CDS a snažit se využívat prostory CDS tak, aby nedocházelo k jejich poničení. Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku CDS, jinému uživateli nebo zaměstnanci. Poskytovatel je oprávněn požadovat náhradu škody.
- bezodkladně upozornit vedoucího CDS o tom, že prodělává infekční onemocnění a následně dodržet domácí karanténu do doby, než bude úplně vyléčen. Poskytovatel je oprávněn pro opětovný nástup uživatele do CDS požadovat potvrzení lékaře o bezinfekčnosti.
- dodržovat zákaz kouření ve vnitřních i venkovních prostorech CDS. Výjimkou je místo vyhrazené pro kouření, které je před hlavním vchodem do CDS a kde je nutno zachovávat čistotu a uklízet po sobě nedopalky.
- nekonzumovat alkohol v takové míře, kterou by uživatel narušoval provoz a klid CDS (např. svou agresivitou, obtěžováním dalších uživatelů). Dále je uživatel povinen respektovat v rámci porušení tohoto ustanovení upozornění pracovníka CDS, které může vést také k žádosti o odchod z CDS. Pokud toto nebude uživatel respektovat, je poskytovatel oprávněn zavolat na pomoc policii.

Za zvlášť závažné porušení vnitřních pravidel jsou považovány následující situace:

- narušování kolektivního soužití (nevhodné rušení programu),
- agresivní chování – verbální (např. nadávání, neslušné oslovování, urážení, vyhrožování, šikanování) i fyzické (násilné chování, ohrožování vlastního zdraví a zdraví ostatních klientů a pracovníků),
- porušování základních etických pravidel (rasistické projevy, vnucování extrémních názorů apod.),
- jakékoli sexuální obtěžování – slovní (např. časté nevyžádané telefonování, posílání SMS, e-mailů klientovi nebo pracovníkovi, nevyžádané nebo nedobrovolné rozhovory týkající se sexuality, používání PC k návštěvám nevhodných stránek apod.) i fyzické (např. osahávání, násilné chování, obnažování se apod.),
- záměrné nedodržování pořádku a ničení majetku,
- krádeže a poškozování cizích věcí,
- opilost, užívání omamných látek a projevy s tím spojené,
- kouření v celém areálu CDS (kromě vyhrazeného místa pro kuřáky před hlavním vchodem do CDS),
- ohrožování vlastního zdraví,
- nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby.

S uživateli je vždy jednáno individuálně. Každá situace je nejdříve řešena formou osvěty, následně až případnou cílenou intervencí, která vede k posílení vhodného chování. V případě, že uživatel intervenci odmítá, anebo intervence nevede ke změně jeho chování a toto chování opakovaně překračuje pravidla služby a hranice společenských norem, může být považováno za zvlášť závažné porušení vnitřních pravidel a vést a k vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Důvodem pro okamžité ukončení Smlouvy s výpovědní lhůtou 1 pracovní den je bezprostřední ohrožování zdraví a života uživatelů nebo pracovníků.

8. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel má právo:

- vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby s výpovědní lhůtou 30 dní, a to z důvodů vyjmenovaných ve Smlouvě. Ze závažných důvodů může být lhůta zkrácena až na 1 pracovní den, a to z důvodu bezprostředního ohrožování zdraví a života uživatelů nebo pracovníků.
- vyžadovat plnění povinností uživatele podle Smlouvy o poskytování sociální služby a Vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby Světlanka – centrum denních služeb.
- vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků vůči svým pracovníkům.
- respektovat osobní a pracovní hranice pracovníků a chránit jejich soukromí.
- odmítnout provést úkon vůči uživateli v případě, že by byla ohrožena důstojnost uživatele nebo bezpečnost uživatele či pracovníka.

- odmítnout poskytnout úkon, který zvládne uživatel učinit sám nebo který je možné zajistit běžně dostupnou veřejnou službou.

Poskytovatel má povinnost:

- poskytovat službu v souladu s platnými právními předpisy, s vnitřními směrnici a metodikami Charity Svitavy a s ustanoveními uzavřených Smluv o poskytování sociální služby.
- jednat v zájmu uživatele služby, chránit jeho důstojnost, soukromí a ostatní lidská práva a také sledovat dodržování práv uživatelů. Zjistí-li někdo z pracovníků, že jsou práva uživatele jakýmkoliv způsobem porušována, je jeho povinností tuto skutečnost ohlásit vedoucímu služby, který následně sjedná nápravu.
- respektovat uživatele v jejich lidské důstojnosti a jednat s nimi jako se sobě rovnými. Respektovat přání a potřeby uživatelů, pokud nejsou v rozporu s veřejným závazkem služby, zákonnými a sociálními normami.
- pomáhat v hledání všech možných dostupných řešení klientovy situace a zároveň klienta maximálně podporovat k přijetí vlastní odpovědnosti.
- poskytovat pomoc a podporu uživatelům v souladu s jejich individuálními plány.
- dodržovat nastavené postupy a řádně evidovat poskytovanou péči.
- s uživateli, zájemci i další veřejností jednat vždy laskavě, s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti, ochoty a trpělivosti.
- respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- respektovat právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.
- přijímat a vyřizovat stížnosti.
- dodržovat ochranu osobních a citlivých údajů uživatelů služby, současně zachovávat mlčenlivost během i po ukončení pracovního poměru. Pracovník nesmí podávat informace o uživateli třetím osobám bez souhlasu uživatele. Výjimku tvoří soudem stanovené právní úkony při výkonu opatrovnictví a ohlašovací povinnost.
- seznámit klienta alespoň 30 dní předem o změnách v Ceníku a Vnitřních pravidlech pro poskytování sociální služby Světlanka – centrum denních služeb, které jsou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.

9. Další pravidla CDS

- Klient má během docházky do CDS možnost převléknout se do vlastního domácího oděvu. Na ulici Jungmannova má klient k dispozici vlastní šatní skříňku, kde si může uzamknout své převlečení a další osobní věci. V případě zvláštních příležitostí (výlet, sportovní soutěže, návštěva kulturního zařízení, práce na zahradě, práce v dílně aj.) je klient včas informován a požádán o zajištění si vhodného oděvu pro danou příležitost.
- Klient používá v prostorách CDS vlastní přezůvky.
- Každý klient si může své osobní věci uložit do uzamykatelné šatní skříňky. Má také možnost uložit si své cennosti nebo finanční hotovost u vedoucí CDS. Pokud však klient této možnosti nevyužije, zodpovídá si za své věci sám.
- Pracovníci užívají ve styku s uživateli vykání. Tykání je možné jen po vzájemné domluvě na výslovné přání klienta.
- Pracovníci respektují partnerské vztahy klientů, mají však zájem na tom, aby vnější projevy partnerských vztahů nepůsobily rušivě na další klienty a okolí. Zařízení neumožňuje, a to ani na přání klientů, vyhledat vhodné prostory pro intimní soukromí.
- Navazovat partnerské vztahy mezi klienty a pracovníky je přísně zakázáno.
- Přijímat návštěvy v CDS je možné. Návštěvy však nesmí narušovat chod služby a znemožňovat program dalším uživatelům. Všechny návštěvy jsou povinny ohlásit se pracovníkům CDS a zapsat se do Knihy návštěv. Je zakázán vstup osobám pod vlivem omamných látek, agresivním osobám, podomním prodejcům a jiným osobám narušujícím chod služby.

10. Individuální plánování

V CDS plánujeme průběh poskytování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta. Vedeme elektronické i písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby. Prvotní individuální plán je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.

Každý klient má tzv. klíčového pracovníka, který si všímá jeho zájmů, potřeb, hodnot a cílů. Klíčový pracovník a klient společně plánují, jakým způsobem bude služba probíhat, a to zaznamenávají do individuálního plánu. Klient má právo požádat o výměnu klíčového pracovníka a měnit své osobní cíle.

11. Vedení dokumentace

V souvislosti s poskytováním sociální služby je u každého uživatele vedena potřebná dokumentace. Jedná se např. o Žádost o poskytování sociální služby, Doporučení registrujícího praktického lékaře, Informovanost o zpracování osobních a citlivých údajů, případná kopie Listiny o ustanovení opatrovníka, Zápis z jednání se zájemcem, Dotazník potřeb, Smlouva o poskytování sociální služby a související dodatky, individuální plány. Od uživatelů jsou vyžadovány jen ty osobní údaje, které jsou potřebné pro bezpečné a kvalitní poskytování služby.

Tato dokumentace je v písemné podobě uložena v uzamykatelné kartotéce či skříni. Je vedena také v elektronické podobě v informačním systému a na sdíleném disku. Oboje je chráněno heslem. K dokumentaci mají přístup pouze pověřené osoby.

Uživatel má právo do dokumentace, která se týká jeho osoby, po předchozí domluvě s vedoucím CDS, případně sociálním pracovníkem, nahlížet a pořizovat kopie.

Zjištěné údaje nemohou být bez předchozího písemného souhlasu uživatele služby sdělovány třetím osobám, kromě zákonem stanovených výjimek.

Tato dokumentace je vedena po dobu trvání smluvního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem a po jeho skončení je dále uložena ve spisovně v souladu se Spisovým a skartačním řádem organizace po dobu 10 let a poté skartována dle platných předpisů.

Všichni pracovníci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osoby uživatele služby, a to i po skončení pracovního poměru.

12. Vyúčtování úhrad za služby

Služby odebrané v CDS jsou zpoplatněny podle platného Ceníku, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Maximální výše úhrady za poskytování jednotlivých úkonů je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb. Výše úhrady za poskytnuté služby se počítá dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností u uživatele.

U každého uživatele je vedena evidence o pobytu (čase stráveném v CDS) a poskytnutých úkonech, aktivitách a stravě. Odebrané úkony jednotlivých uživatelů pracovníci každý den individuálně vykazují do informačního systému dle skutečně spotřebovaného času k zajištění poskytnutých úkonů u daného klienta.

Za odebrané služby vedoucí CDS 1x měsíčně vystaví písemné vyúčtování úhrady, a to nejpozději do 10. dne v měsíci. Platba se provádí zpětně, a to nejpozději do 24. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byly služby poskytnuty. Platbu lze provést buď v hotovosti v kanceláři CDS na Jungmannově ulici, nebo bezhotovostním převodem na účet Charity Svitavy.

Pokud dojde ke změně Ceníku, je povinností Poskytovatele, oznámit tuto změnu alespoň 30 dní před nabytím účinnosti takové změny, a to písemnou formou.

13. Nouzové a havarijní situace a jejich řešení

Nouzové a havarijní situace jsou mimořádné události, které zásadně vybočují z běžného provozu a mohou ohrozit zdraví, majetek nebo provoz služby.

Pracovníci CDS jsou pravidelně proškolení v zásadách požární ochrany a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. CDS má vypracovanou vnitřní metodiku pro řešení nouzových a havarijních situací. Všichni pracovníci jsou s ní seznámeni a jsou povinni podle ní postupovat. Všichni pracovníci jsou povinni jednat podle pravidel požární ochrany, pravidel bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, podle zásad první pomoci a vnitřních metodik CDS.

Pracovníci i klienti CDS jsou povinni chovat se tak, aby svévolně nezapříčinili vznik jakékoli události, která by mohla ohrozit zdraví, majetek nebo provoz služby.

V případě, že klient CDS zpozoruje vznik takovéto situace nebo je jejím přímým účastníkem, informuje o tom pracovníka CDS. Pracovníci jsou připraveni tyto situace zvládnout a klient v dané chvíli postupuje dle jejich pokynů.

Pro případy, kdy by bylo nutné volat rychlou záchrannou službu, doporučujeme klientům mít ve své skříňce v zalepené obálce ofocený výpis ze zdravotnické dokumentace, včetně seznamu užívaných léků.

Vybrané nouzové a havarijní situace, ke kterým může v CDS dojít:

Požár

- V prostorách zařízení jsou v předepsaném počtu rozmístěny hasicí přístroje. Vedoucí CDS zodpovídá za požární ochranu na pracovišti. Zařízení má vypracovány a bezpečnostním technikem schváleny dokumenty, dle kterých je třeba se řídit v případě požáru, jsou umístěny na zdi na hlavní chodbě naproti hlavním vstupním dveřím. Pokud se zpozoruje v budově požár, je nutné o tom neprodleně informovat personál CDS.
- Požární poplach se vyhláší za pomoci mechanického zvonu na hlavní chodbě nebo hlasitým zvoláním „hoří“.
- Při malém rozsahu požáru pracovník použije hasicí přístroj a požár zlikviduje.
- Není-li možné požár uhasit hasicím přístrojem, volá zaměstnanec Hasičský záchranný sbor nebo tísňové volání.
- Do příjezdu hasičů zorganizují pracovníci evakuaci klientů a dbají na bezpečnost všech. Při opouštění budovy poskytne pracovník pomoc osobám, které nejsou schopny bez pomoci druhé osoby prostory sami neprodleně opustit. Vždy však dbá své vlastní bezpečnosti.
- Po příjezdu jednotek hasičů dbají pracovníci pokynů velitele zásahu.

Poruchy v rozvodech elektřiny, vody nebo plynu, přerušení dodávky tepla

- V případě přerušení dodávky elektřiny zajistí pracovníci náhradní osvětlení, zajistí bezpečnost klientů, zkontroluje pojistky, případně kontaktuje kompetentní osoby – správce budovy, dispečink rozvodné sítě, v případě dlouhodobého výpadku lokálního charakteru krizový štáb města; pokud se jedná o plánovanou odstávku, vedoucí CDS upraví program a informuje klienty a jejich rodinné příslušníky/opatrovníky.
- V případě přerušení dodávky vody zajistí pracovníci CDS náhradní dodávku, pokud se jedná o dlouhodobý výpadek, vedoucí zajistí dodávku vody z vnějších zdrojů, zajistí součinnost institucí města Svitavy.
- V případě, že je v prostorách zařízení cítit plyn, je třeba, aby pracovník otevřel okno, nemanipuloval s otevřeným ohněm a okamžitě evakuoval všechny klienty a pracovníky služby ven z budovy; pracovník CDS uzavře hlavní uzávěr plynu a neprodleně kontaktuje plynáry.
- V případě výpadku topení v budově vedoucí CDS upraví program a informuje klienty a jejich rodinné příslušníky/opatrovníky.

Poškození nebo zcizení majetku klienta

- Pracovník zajistí, aby na místě poškození nebo krádeže vše zůstalo tak, jak bylo v okamžiku zjištění této události.
- Klient nebo pracovník informuje vedoucího CDS o nastalé situaci.
- V případě, že se viník přizná nebo mu bude krádež či poškození dokázáno dle objektivních informací, musí viník odcizené předměty vrátit nebo uhradit škodu. Vedoucí služby rozhodne dle závažnosti o potrestání viníka, příp. o předání celé věci Policii ČR.
- V případě, že situace není objasněna, viník ani ukradené předměty se nenajdou nebo pachatel odmítá poškozenou věc uhradit, přivolá vedoucí CDS Policii ČR.

Agrese klienta vůči pracovníkům

- Pracovník přivolá další personál včetně vedoucího CDS (zajištění bezpečnosti, svědectví).

- Pracovníci zajistí bezpečnost ostatních klientů, zachovají klid a rozvahu, snaží se uvolnit napětí verbalizací pocitů agresora, rozhovorem, nezvyšují napětí, jednají klidně, vysvětlují, nabídnou pomoc a podporu, snaží se celkově zklidnit situaci.
- Vedoucí kontaktuje opatrovníka, popř. rodinné příslušníky, v případě nutnosti přivolá Městskou Policii, Policii ČR, popř. Zdravotnickou záchranou službu.
- Vedoucí vyvodí důsledky, pracovníci promluví o vzniklé situaci s ostatními klienty.

Klient je pod vlivem návykových látek

- Pokud uživatel narušuje provoz a klid v CDS (ohrožuje bezpečnost svoji nebo dalších uživatelů, je agresivní, obtěžuje další uživatele apod.) a je podezření, že je to v důsledku užití alkoholu nebo jiných omamných látek, zkontaktuje pracovník toto podezření s vedoucím.
- Uživatel je upozorněn, že takovým chováním porušuje vnitřní pravidla CDS. Vedoucí je oprávněn požádat uživatele o odchod z CDS, případně oznámí věc rodinnému příslušníkovi/opatrovníkovi. Pokud uživatel nerespektuje pokyny vedoucího, je poskytovatel oprávněn zavolat na pomoc policii.

Ztráta klienta (útěk, neohlášený odchod apod.)

- Pracovníci se pokusí klienta najít, o situaci informují vedoucího. Pokusí se s klientem spojit telefonicky, pokud je to možné. Pokud to není možné, kontaktují rodinné příslušníky/opatrovníka.
- Pokud se klient nenajde, vedoucí kontaktuje Policii ČR.

Zranění, náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta

- Pokud je to možné, pracovník se snaží získat od klienta co nejvíce informací o tom, jak se cítí, co ho bolí.
- V případě nutnosti zavolá vedoucí CDS nebo pracovník vykonávající službu Zdravotnickou záchranou službu a postupuje dle instrukcí záchranky.
- Pracovníci postupují dle zásad poskytování první pomoci. V případě, že klient nedýchá, je bez pulzu nebo v bezvědomí, zahájí pracovník neodkladnou resuscitaci, ve které vytrvá po dobu, než nastane u osoby opět spontánní dýchání a srdeční akce nebo dokud nepřijede záchranka. V případě dušnosti, bolesti na hrudi se snaží klientovi pomoci úlevovou polohou v sedě/polosedě.
- Vedoucí služby informuje o zranění, náhlém zhoršení zdravotního stavu případně o odvozu rychlou záchranou službou rodinného příslušníka/opatrovníka klienta.

14. Ukončení služby

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.
2. Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:
 - uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby,
 - uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
 - zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
4. Pokud uživatel porušuje povinnosti, vyplývající ze Smlouvy a Pravidel, vedoucí CDS dohodne setkání s uživatelem, kde je projednáno, kdy a jak k porušení pravidel došlo a je dohodnuto řešení. Uživatel je upozorněn, že pokud nebudou dodrženy dohodnuté podmínky, bude následovat písemné upozornění. Pokud se uživatel setkání nechce zúčastnit, zašle mu vedoucí písemné oznámení, kterých pravidel se porušení týká, jakým způsobem klient pravidla porušil a návrh na řešení. V případě, že uživatel i přes předchozí upozornění pokračuje v porušování pravidel, nebo se ho nepodařilo kontaktovat, následuje písemné upozornění, které obsahuje:
 - upozornění na nedodržení dohodnutých podmínek,
 - lhůtu pro nápravu a vysvětlení důvodu nedodržení podmínek,
 - upozornění, že pokud nebudou dodrženy dohodnuté podmínky, bude vypovězena Smlouva ze strany Poskytovatele.

V případě, že uživatel i přes to nedodrží Pravidla, nebo nereaguje na písemné upozornění, je mu vypovězena Smlouva. Ukončení Smlouvy je klientovi oznámeno písemně.

5. Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech zkrácena až na 1 pracovní den od doručení výpovědi Uživateli. Jedná se o případy, kdy Uživatel bezprostředně ohrožuje zdraví a život ostatních uživatelů nebo pracovníků.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit Smlouvu v situaci, kdy Uživatel nebude využívat službu po dobu delší než 3 měsíce.

Jedná se o situace, kdy Uživatel bez vážných a předem nebo v průběhu přerušení ohlášených důvodů nevyužívá službu. Nejedná se tedy o plánované a oznámené přerušení na delší časový úsek např. z důvodu hospitalizace, odlehčovacího nebo rehabilitačního pobytu apod.

Důvodem tohoto opatření je, že Poskytovatel není schopen zaručit, že při opětovném požadavku na zahájení služby bude moci zajistit službu v takovém rozsahu, který byl sjednán před přerušením.

Pokud Uživatel přerušení docházky neoznámí a nezdůvodní předem ani v průběhu přerušení, a toto přerušení je delší než 3 měsíce, je kontaktován telefonicky a je s ním dohodnuto, zda a kdy obnoví svoji docházku.

Docházka může být obnovena jen v případě, že je možné službu obnovit v původním rozsahu před přerušením, anebo se Poskytovatel s Uživatelem dohodnou na novém sjednání rozsahu poskytování služby s ohledem na kapacitní možnosti služby.

Pokud není možné službu obnovit v původním rozsahu, ani se Uživatel s Poskytovatelem nedohodnou na novém rozsahu, anebo Uživatel opět službu bezdůvodně nevyužívá v nově dohodnutém rozsahu, bude Smlouva Poskytovatelem vypovězena z důvodu nevyužívání služby, nebo ukončena dohodou.

15. Pravidla pro podávání a vyřizování přání a stížností

Na poskytování sociální služby, na jeho kvalitu nebo způsob, je možné podat stížnost. Stížnost v žádném případě nesmí vést k negativním důsledkům či znevýhodnění pro stěžovatele. Naopak, cíleně budujeme atmosféru otevřenosti, kde je jakákoli připomínka či stížnost vítána a může být podnětem pro rozvoj a zkvalitnění služby.

1. Podnět versus stížnost

Podnět:

- připomínka, přání, postřeh, upozornění, názor, návrh na změnu, doporučení, nápad;
- přijaté podněty jsou písemně evidovány v Knize evidence podnětů a stížností.

Stížnost:

- vyjádření o nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služby (sdělení, ve kterém stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s poskytovanými službami, jejich rozsahem, chováním personálu atd.);
- stěžovatel sám nutně nemusí nespokojenost označit jako stížnost. Pracovník zodpovědný za vyřizování stížností je kompetentní určit, zda je sdělení stížností, nebo podnětem, přáním či připomínkou;
- přijaté stížnosti jsou řešeny dle následujícího postupu.

2. Kdo si může stěžovat (= stěžovatel):

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (= klient),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat klient z důvodu zdravotního stavu nebo proto, že zemřel,
- osoba, která je k tomu klientem zmocněná,
- člen domácnosti klienta, který je oprávněn k zastupování klienta podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

3. Jak může být stížnost může podána

Neanonymně ústně	Neanonymně písemně	Anonymně
- osobně, telefonicky - kterémukoliv pracovníkovi CDS	- poštou, e-mailem - vedoucí CDS - sociálnímu pracovníkovi CDS - ředitelce Charity Svitavy	- do schránky důvěry v CDS - poštou, e-mailem, telefonicky - vedoucí CDS - sociálnímu pracovníkovi CDS - ředitelce Charity Svitavy

Schránky důvěry jsou v CDS dvě. Jedna je v převlékárně pro klienty ze ZP a druhá v šatně pro seniory. Obě schránky jsou kontrolovány 1x za 2 týdny.

V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka. Kontakty na tlumočníky a příslušné instituce jsou k dispozici na nástěnce v denní místnosti pro klienty ze ZP a na nástěnce před denní místností pro seniory.

4. Postup vyřizování a evidence stížností

Za vyřizování stížností je zodpovědná vedoucí Světlanky – CDS. Stížnost může být podána do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stěžovatel se může se svou stížností obrátit na kteréhokoliv pracovníka CDS, ten ji vždy postoupí vedoucí CDS, která je pověřena vyřizováním stížností. Vedoucí stížnost zaeviduje.

Stížnosti i přání se písemně evidují v Knize evidence podnětů a stížností. Pokud je dokumentace ke stížnosti rozsáhlejší, založí pro ni vedoucí CDS zvláštní spis, který uloží do uzamykatelné kartotéky, která je umístěna v kanceláři vedoucí.

Je nepřijatelné, aby stížnost vyřizoval pracovník, na kterého si klient stěžuje. V takovém případě postoupí stížnost podle posloupnosti:

1. vedoucí Světlanky – CDS
2. ředitelka Charity Svitavy
3. Olomoucký arcibiskup

Pokud je stěžovatel anonymní:

- zápis o řešení stížnosti vhozené do schránky důvěry bude vyvěšen na nástěnce v denní místnosti pro klienty se zdravotním postižením nebo na nástěnce před denní místností pro seniory,
- zápis o řešení stížnosti podané jinak může být buď zaslán zpět na anonymní e-mail stěžovatele nebo vyvěšen ve vitríně Světlanky – CDS po dobu 10 dnů od vyřízení stížnosti.

Pokud je stěžovatel známý:

- přijetí stížnosti bude informován ústně,
- výsledku projednání, nebo o prodloužení lhůty pro projednání stížnosti, včetně důvodů pro prodloužení, písemně.

Lhůta pro projednávání stížnosti a uvědomění stěžovatele je 30 pracovních dnů. Lhůta začíná běžet v okamžiku, kdy vedoucí CDS stížnost obdrží, nebo se o stížnosti dozví a zapíše ji do Knihy evidence podnětů a stížností. V odůvodněných případech může být lhůta pro projednání a uvědomění stěžovatele prodloužena o dalších 30 dnů (např. závažná, komplikovaná stížnost). O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován.

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osob, které stížnost vyřizovaly,
- výsledek řízení stížnosti,
- jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla oprávněná,
- jakým způsobem a kam se stěžovatel může odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, včetně možnosti prověření vyřízení stížnosti na MPSV.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedená, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti vedoucí Světlanky – CDS, může se obrátit na ředitelku Charity Svitavy. Pokud není spokojen s vyřízením stížnosti ředitelkou Charity Svitavy, může se obrátit na:

- Olomouckého arcibiskupa,

- Arcidiecézní charitu Olomouc,
- Krajský úřad Pardubického kraje,
- Veřejného ochránce práv,
- Ligu lidských práv.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízení stížnosti nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě až 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč žádá o toto prověření. MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří ve lhůtě stanovené zákonem o sociálních službách.

5. Kontakty pro podávání stížností

NÁZEV	ADRESA	KONTAKT
VEDOUcí CDS Mgr. Eva Šolcová	Jungmannova 1558/6 568 02 Svitavy	731 646 945 cds@svitavy.charita.cz www.svitavy.charita.cz
SOCIÁLNÍ PRACOVNICE CDS Bc. Dagmar Pauková	Jungmannova 1558/6 568 02 Svitavy	731 646 944 dagmar.paukova@svitavy.charita.cz www.svitavy.charita.cz
ŘEDITELKA CHARITY SVITAVY Mgr. Vendula Kouřilová	Polní 354/2 568 02 Svitavy	737 183 357 reditel@svitavy.charita.cz www.svitavy.charita.cz
OLOMOUCKÝ ARCIBISKUP (zřizovatel Charity Svitavy) Mons. Josef Nuzík	Wurmova 562/9 779 00 Olomouc	587 405 401 arcibiskup@ado.cz www.ado.cz
ŘEDITEL ARCIDIECÉZNÍ CHARITY OLOMOUC	Křížkovského 6/505 779 00 Olomouc	585 229 380, 581 115 211 reditel@acho.charita.cz www.acho.charita.cz
KRAJSKÝ ÚŘAD PARDUBICKÉHO KRAJE Odbor sociálních věcí Ing. Helena Zahálková,	Komenského nám. 125 532 11 Pardubice	466 026 175 helena.zahalkova@pardubickykraj.cz www.pardubickykraj.cz
MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ	Na Poříčním právu 1/376 128 00 Praha 2	950 191 111 posta@mpsv.cz www.mpsv.cz
VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV – OMBUDSMAN JUDr. Stanislav Křeček	Údolní 39 602 00 Brno	542 542 888 podatelna@ochrance.cz www.ochrance.cz
LIGA LIDSKÝCH PRÁV	Burešova 6 602 00 Brno	545 210 446, 545 240 012 info@llp.cz http://llp.cz