

Vnitřní pravidla Osobní asistence

Úvodní slovo

Vážení zájemci a klienti osobní asistence,

cílem tohoto dokumentu je poskytnout Vám ucelený přehled o fungování a principech naší osobní asistence. Uvědomujeme si, že docházení osobních asistentů do Vaší domácnosti je významným zásahem do Vašeho soukromí. Proto se maximálně snažíme poskytovat službu s nejvyšším respektem k Vaším právům a s co nejmenším narušením Vašeho běžného života.

Náš tým kvalifikovaných pracovníků je připraven Vás podpořit při počáteční adaptaci a pomoci Vám překonat případné obavy spojené s přijetím pomoci.

Bc. Emilie Třísková, ředitelka Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

Poslání, cíle a zásady Osobní asistence

Veškeré naše činnosti se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a etickým kodexem.

1. Poslání Osobní asistence

Posláním osobní asistence je umožnit osobám s chronickým onemocněním, zdravotním postižením a seniorům žít co nejvíce samostatný a důstojný život v přirozeném domácím prostředí, podporovat jejich začlenění do společnosti a zajišťovat dopomoc při zvládání běžných úkonů každodenního života, které bez pomoci nejsou schopni vykonávat sami.

2. Cíle služby

- Podporovat a posilovat samostatnost a soběstačnost klientů při zvládání běžných denních činností.
- Umožnit klientům setrvat v přirozeném domácím prostředí a zvyšovat kvalitu jejich života.
- Pomáhat klientům udržet sociální kontakty a zapojit je do společenských aktivit.
- Poskytovat klientům podporu podle jejich individuálních potřeb, s respektem k jejich lidské důstojnosti, právům a svobodám.
- Podpořit klienty v rozhodování o průběhu služby.

3. Zásady poskytování služby

- Individuální přístup: služba vychází z individuálně určených potřeb klienta a je plánována tak, aby byla pro klienta smysluplná a zvyšovala jeho kompetence.
- Podpora nezávislosti (aktivizace): vedeme klienta k udržení či obnovení maximální možné samostatnosti a k co nejmenší závislosti na sociální službě. Podporujeme klienta k aktivizaci a udržení společenských kontaktů.
- Rovný a nediskriminační přístup: při poskytování služby dodržujeme rovný přístup ke klientům bez ohledu na jejich způsob života, zdravotní postižení, původ, věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské či politické vyznání, majetkové a společenské poměry.
- Respekt a partnerství: klient je pro nás rovnocenným partnerem. Jednáme s ním s úctou, respektujeme a podporujeme jeho vlastní rozhodování o průběhu péče a jeho životním stylu.

- Důstojnost a etický přístup: při veškeré práci a kontaktu s klientem je pro všechny pracovníky absolutní prioritou zachování jeho lidské důstojnosti. Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat Etický kodex společnosti, který je závazným rámcem pro profesionální a etické poskytování služby.
- Soukromí: službu provádíme tak, abychom v nejvyšší možné míře ochránili osobní a intimní prostor klienta. Jakékoli informace o klientovi jsou považovány za důvěrné a jsme povinni je chránit.
- Diskrétnost a ochrana dat: klademe maximální důraz na ochranu osobních údajů (GDPR) a zachování mlčenlivosti. Služba musí vždy vyvolávat pocit bezpečí.
- Kvalita a profesionalita: v rámci provázanosti všech služeb společnosti jsme schopni pružně reagovat na aktuální potřeby klientů. Komplexní péči zajišťuje tým profesionálních pracovníků v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Kvalita služby je pravidelně monitorována a vyhodnocována.

Cílová skupina a důvody pro odmítnutí služby

Služba je určena osobám, které z důvodu zdravotního postižení, chronického onemocnění nebo věku potřebují pomoc jiné osoby při zvládání běžných denních činností.

Cílovou skupinu tvoří:

- osoby s chronickým onemocněním,
- osoby se zdravotním postižením,
- senioři.

Věková struktura klientů zahrnuje osoby od 1 roku věku bez horní věkové hranice.

Nepříznivá sociální situace, kterou sociální služba řeší:

Klienti služby se nacházejí v situaci, kdy jejich zdravotní stav, věk nebo postižení významně omezují jejich schopnost zvládat běžné činnosti každodenního života bez pomoci jiné osoby.

Jedná se zejména o situace, kdy osoba:

- nezvládá péči o vlastní osobu a domácnost,
- potřebuje podporu při pohybu, hygieně nebo stravování,
- je ohrožena sociální izolací,
- nemůže se bez pomoci zapojovat do běžného společenského života.

Služba pomáhá klientům setrvat v přirozeném domácím prostředí, podporuje jejich samostatnost a přispívá k zachování důstojného způsobu života.

Důvody pro odmítnutí poskytování sociální služby

Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy o poskytnutí Osobní asistence pouze z následujících zákonem stanovených důvodů:

1. Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (včetně nesouladu s cílovou skupinou).
2. Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.
3. Klientovi byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby Osobní asistence z důvodu porušování povinností vyplývajících z této Smlouvy.

Na žádost Vám písemně zdůvodníme, proč Vám danou službu nemůžeme poskytnout, v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Přehled základních činností a úkonů Osobní asistence

Osobní asistenci vždy nastavujeme individuálně ve spolupráci s Vámi a v rozsahu nezbytném pro zachování Vaší soběstačnosti. Následující úkony představují základní činnosti Osobní asistence poskytované dle § 5

vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

a)	Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
	1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
	2. pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy,
	3. pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky; pro účely této vyhlášky se speciální pomůckou rozumí pomůcka, přístroj nebo zařízení, které usnadňuje manipulaci s oděvem nebo obuví,
	4. pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny,
	5. pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti; pro účely této vyhlášky se kompenzační pomůckou rozumí neinvazivní pomůcka, přístroj nebo zařízení, jež pomáhá zmírnit důsledek porušené tělesné, smyslové nebo jiné funkce osoby nebo kompenzuje funkci zcela vyřazenou,
	6. orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištělých neinvazivním způsobem,
	7. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
	8. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy.
b)	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
	1. pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže,
	2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
	3. pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru,
	4. pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou,
	5. pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.
c)	Pomoc při zajištění stravy:
	pomoc při přípravě jídla a pití.
d)	Pomoc při zajištění chodu domácnosti:
	1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
	2. nákupy a běžné pochůzky.
e)	Výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti:
	1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
	2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
	3. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
f)	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
	doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.
g)	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
	1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
	2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

h)	Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:
	dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Způsob poskytování Osobní asistence

Osobní asistenci poskytujeme na základě Vašich individuálních potřeb, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

1. Zahájení služby (Žádost a Smlouva)

- Podání žádosti: žádost o službu můžete podat ústně, písemně nebo telefonicky. Může ji podat i Vaše rodina nebo ošetřující lékař/instituce, vždy však s Vaším souhlasem.
- Jednání a šetření: po přijetí žádosti Vás kontaktuje sociální pracovník, který s Vámi domluví schůzku, obvykle ve Vaší domácnosti (sociální šetření). K jednání si můžete přizvat další osobu.
- Základní sociální poradenství: sociální pracovník Vám při jednání poskytne veškeré informace o službě, zodpoví dotazy a poskytne Základní sociální poradenství.
- Individuální plán péče: společně se sociálním pracovníkem stanovíte konkrétní úkony, jejich rozsah, četnost a časový harmonogram. Tyto informace jsou zapsány do dokumentu Individuální plán péče, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí osobní asistence.
- Uzavření Smlouvy: služba je zahájena podpisem Smlouvy.

Základní sociální poradenství

Při jednání Vám sociální pracovník poskytne všechny informace o osobní asistenci, včetně rozsahu, úhrady a podmínek poskytování, a zodpoví Vaše dotazy. Dále poskytne orientační informace o dalších návazných sociálních službách, sociálních dávkách a možnostech řešení Vaší nepříznivé sociální situace.

2. Průběh služby a dokumentace

- Místo poskytování: služba je poskytována ve Vaší domácnosti nebo v prostředí, kde se předpokládá její poskytování (např. ordinace lékaře při doprovodu klienta).
- Sledování času (Výkaz úkonů): pracovník zaznamenává čas příchodu a odchodu a dobu úkonu do Výkazu úkonů a dobu nezbytně nutnou na přípravu úkonu (písemně a pomocí čtečky QR kódů/mobilní aplikace).
 - Výkaz úkonů zůstává u Vás doma (ve výjimečných případech na středisku), abyste Vy (a Vaše rodina) měli neustálou kontrolu nad záznamy.
 - Na konci měsíce je Vámi podepsaný Výkaz úkonů odnesen z domácnosti, slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté služby za kalendářní měsíc.
- Úhrada: po zpracování Výkazu úkonů, které probíhá v prvním týdnu následujícího kalendářního měsíce, Vám pracovník předá Vyúčtování poskytnutých služeb. Způsob platby (bezhotovostně/hotově) s Vámi předem domluví sociální pracovník a zaznamená do Individuálního plánu péče.

3. Změny v péči a komunikace

- Změna úkonů: změnu úkonů, jejich četnosti a rozsahu je možné kdykoli vyjednat se sociálním pracovníkem, a to na základě Vašich aktuálních potřeb a s ohledem na provozní možnosti organizace.
- Sociální šetření: sociální pracovník Vás navštíví minimálně jednou ročně, aby se ujistil, zda Vám nastavená péče stále vyhovuje.
- Kamera: v případě, že ve své domácnosti používáte kameru, kde se pohybují pracovníci, jste povinen o tomto faktu informovat sociálního pracovníka. Služba je poskytována s maximálním ohledem na lidskou důstojnost, zachování soukromí a intimity klienta. Při poskytování vybraných úkonů je pracovník oprávněn kameru zakrýt (např. pomoc při úkonech osobní hygieny, oblékání, svlékání, při použití WC a podání jídla a pití).

4. Speciální pravidla pro vybrané úkony a překážky

A. Překážky v poskytování služby (Zrušení/Odhlášení)

- Ohlášení překážky: pokud nemůžete sjednané úkony využít, oznamte tuto skutečnost nejpozději den předem. Lze se domluvit na zrušení služby daný den nebo přesunutí na jiný termín.

B. Speciální pravidla u úkonů

- Nákupy a pochůzky:
 - Nákupy a běžné pochůzky se provádějí v obchodě nejbližším místu bydliště, nákup se zaznamenává do organizací poskytnutého notýsku.
 - Za poskytnutý nákup a běžnou pochůzku se účtuje i doba cesty a administrativní úkony (sepsání seznamu, vyúčtování).
- Úklid:
 - Běžný úklid a údržba domácnosti se provádí jen za Vaší přítomnosti a pouze v místnostech, které obýváte.
 - Sociální pracovník s Vámi předem domluví konkrétní činnosti a rozsah úklidu, vše zaznamená do Individuálního plánu péče.
 - Úklid je prováděn Vašimi čistícími prostředky a pomůckami.
 - Úklid nemusí být proveden, pokud máte návštěvu.
 - Před zavedením tohoto úkonu u klienta hledáme jiné dostupné zdroje (rodina, komerční služba)
- Doprovázení: doporučujeme domluvit termín doprovázení nejpozději týden předem, vždy přihlídneme na aktuální kapacitu služby.
- Doplňky stravy a potraviny pro zvláštní lékařské účely:
 - Pracovník může klientovi pomoci s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy. Pomoc může spočívat například v připomenutí, podání připraveného přípravku klientovi, otevření obalu nebo podání tekutiny k zapití.
 - Nejedná se o podávání léků. Pracovník léky nepřipravuje, nedávkuje, nepodává a nerozhoduje o jejich užití.
- Pomůcky klienta:
 - Pracovník může klientovi pomoci s použitím kompenzační pomůcky nebo neinvazivního zdravotnického prostředku, který klient běžně používá. Jedná se například o pomoc s nasazením, podáním, přidržením nebo bezpečným použitím pomůcky.
 - Pracovník pomůcku nevybírá, odborně nenastavuje, neopravuje a neodpovídá za její technický stav.
- Orientační sledování základních tělesných projevů:
 - Pracovník si při poskytování služby všímá zjevných změn stavu klienta, například slabosti, dušnosti, bolesti, zmatenosti, pádu, krvácení nebo jiné neobvyklé situace. Pracovník zdravotní stav nehodnotí a nestanovuje žádné závěry.
 - Součástí může být také dopomoc s použitím běžných neinvazivních pomůcek klienta ke zjištění fyziologických funkcí, například tlakoměru, oxymetru nebo teploměru. Pracovník naměřené hodnoty odborně nevyhodnocuje.
 - Při zjištění změny informuje sociální pracovníci, rodinu nebo jinou osobu uvedenou v Individuálním plánu péče; v naléhavém případě volá ZZS.
- Péče o pokožku a drobná poranění:
 - Pracovník může pomoci pouze s ošetřením drobného, nekomplikovaného poranění, například drobné oděrky.
 - Pracovník neošetřuje chronické, rozsáhlé, zanícené, silně krvácející nebo jinak komplikované rány.
- Pomoc s vypuštěním sběrného sáčku při zavedené močové cévce:

- Pracovník může pomoci s vypuštěním nebo výměnou sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.
- Pracovník nemanipuluje se zavedenou cévkou, nezavádí ji, neproplachuje ji a neřeší zdravotní komplikace.

C. Použití pomůcek a bezpečí

- Zvedací zařízení a pomůcky: pokud vlastníte a využíváte zvedací zařízení nebo jiné speciální kompenzační pomůcky, je nutné předat sociálnímu pracovníkovi návod k obsluze. V případě absence návodu je nutné, aby Vaše rodina pracovníkovi ukázala správnou manipulaci.
- Odpovědnost za škodu: poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku závadného technického stavu zařízení nebo pomůcky, která je vlastnictvím klienta.
- Bezpečnost pracovníků: jste povinen zajistit pracovníkům bezpečné prostředí (např. omezení rizika kousnutí psem, napadení, infekce, zabezpečení použitých injekčních stříkaček, zajištění hygienicky přijatelného prostředí). Bezpečnost prostředí projedná sociální pracovník.
- Ochranné pomůcky: naši pracovníci používají jednorázové návleky na obuv a jednorázové rukavice (např. při hygieně). Je vhodné, abyste měl k dispozici igelitové sáčky pro bezpečné uzavření a vynesení odpadu.

D. Nouzové situace

- Neotevření domácnosti: pokud nám v domluveném čase neotevřete, budeme mít obavu o Váš zdravotní stav. Budeme opakovaně zjišťovat, zda jste v pořádku (u sousedů, rodiny, ve zdravotnických zařízeních). Pokud nikdo nebude mít informaci o Vašem pobytu mimo domov, budeme nuceni přivolat Policii ČR a postupovat dle nouzové situace. V takovém případě Policie ČR rozhodne o postupu řešení situace a účasti dalších složek Integrovaného záchranného systému (např. otevření dveří Vašeho bytu Hasičským záchranným sborem).

Provozní a Smluvní ujednání

1. Pravidla manipulace s klíči od bytu či domu

Uvědomujeme si citlivost svěření klíčů. Naše metodiky proto zakotvují přísná pravidla pro manipulaci s klíči, aby bylo maximálně chráněno Vaše obydlí a soukromí.

- Převzetí klíčů: je-li nutné svěřit klíče od Vašeho bytu/domu naší službě za účelem zajištění péče, zhotovíte na vlastní náklady kopii klíče.
- Dokumentace: klíč bude předán pověřenému pracovníkovi oproti podpisu dokumentu „Potvrzení o převzetí klíčů“.
- Uložení: klíče jsou na pracovišti služby uloženy v uzamykatelné skříňce a podléhají interním bezpečnostním pravidlům. Ke klíčům nemají přístup nepovolené osoby.
- Nepotřebnost klíče: pokud službu nevyžíváte (např. z důvodu hospitalizace, ukončení služby), bude klíč vrácen Vám nebo Vaší kontaktní osobě. Pokud vrácení není možné, je klíč zapečetěn do obálky a uložen v trezoru. Tato skutečnost je písemně zaznamenána.

2. Uzavření, ukončení Smlouvy a odpovědní lhůty

A. Uzavření smlouvy

- O poskytování služby je vždy uzavřena písemná Smlouva ve dvou originálech.
- Smlouva stanovuje základní práva a povinnosti klienta i poskytovatele.
- Smlouva je obvykle sjednána na dobu neurčitou, pokud není písemně dohodnuto jinak.

B. Zánik Smlouvy

Smlouva zaniká v těchto případech:

- Nevyužívání služby: klient nevyužije službu po dobu 3 po sobě jdoucích měsíců.

- Zahájení pobytu v trvalém pobytovém zařízení: klient zahájí pobyt v trvalé pobytové sociální službě (např. domov pro seniory).
- Uplynutí doby: u Smlouvy sjednané na dobu určitou uplynutím sjednané doby.

C. Ukončení Smlouvy ze strany klienta

- Smlouvu můžete ukončit kdykoli a bez udání důvodu.
- Výpověď je možné podat písemně, telefonicky nebo ústně.

D. Ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět v těchto případech:

Důvod výpovědi	Výpovědní lhůta
<u>Porušení Smlouvy/Pravidel</u> : klient přes písemné upozornění porušuje Smlouvu nebo Vnitřní pravidla služby.	Výpověď z důvodů uvedených končí uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi.
<u>Provozní důvody</u> : zejména finanční a kapacitní důvody na straně poskytovatele.	Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi.
<u>Ohrožující chování</u> : klient se chová k pracovníkovi způsobem, který vede ke snížení důstojnosti, vytváří nepřátelské prostředí (např. vulgarismy, fyzické napadení, sexuální obtěžování).	Klient je písemně upozorněn. Smlouva může být vypovězena s okamžitou platností nebo uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi (dle závažnosti a rozhodnutí ředitele)
<u>Neuhrazený závazek</u> : klient je v prodlení s placením úhrady za služby, i v případě, že se jedná pouze o jeden neuhrazený závazek.	Výpověď končí uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi.

3. Úhrada za služby a ceník

Za poskytnuté základní činnosti (úkony) se zavazujete zaplatit úhradu dle platného ceníku na základě předloženého vyúčtování.

A. Způsob úhrady za úkony

Úhradu za služby lze provést a primárně upřednostňujeme platbu:

- Bezhotovostně: na základě Vyúčtování poskytnutých služeb vystaveného poskytovatelem, splatnost je 14 dní ode dne vystavení.
 - Bankovním převodem na účet poskytovatele č. ú.: 355550300/0300.
 - Zadáním variabilního symbolu uvedeného na Vyúčtování poskytnutých služeb, variabilní symbol se neopakuje a je nutné ho zadat při každé platbě zvlášť.
 - Do poznámky u platby uveďte: jméno klienta, zkratka služby - OA, středisko Poděbrady.
- V hotovosti: pověřenému pracovníkovi poskytovatele oproti stvrzení o platbě, nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci poskytnutí služby

B. Ceník a jeho změny

- Před podpisem smlouvy obdržíte od sociálního pracovníka aktuální ceník služeb Osobní asistence.
- Případnou změnu ceníku Vám oznámíme s předstihem písemně, a to nejpozději do konce měsíce předcházejícího měsíci, kdy začne platit.

Provozní a doplňující informace Osobní asistence

1. Místo a čas poskytování služby

- Místo poskytování: **terénní služba** je poskytována v domácnosti klienta nebo v prostředí, kde se předpokládá její poskytování (např. ordinace lékaře při doprovodu klienta).
- Doba poskytování:
 - Služba je poskytována bez omezení času (dle individuální dohody a kapacity).
 - Službu můžete využít denně od pondělí do neděle, včetně svátků.

2. Individuální plánování a klíčový pracovník

- Individuální nastavení: každý klient má službu nastavenou individuálně, což je pilířem poskytování kvalitní sociální služby. Klient si sám stanovuje osobní cíl (např. chci si udržet schopnost připravit si stravu), kterého chce s naší pomocí dosáhnout.
- Klíčový pracovník: asistentka (tzv. klíčový pracovník) Vám v procesu péče pomáhá a naslouchá Vaším potřebám. Klíčový pracovník je kvalifikován pro práci i s klienty se specifickými potřebami.
- Spolupráce: předpokladem kvality je úzká spolupráce s klientem a případně rodinou či blízkou osobou při individuálním plánování.
- Změna klíčového pracovníka: máte právo požádat o změnu klíčového pracovníka kdykoli v průběhu poskytování služby, a to i bez udání důvodu. Z kapacitních důvodů nemusí být tato změna provedena okamžitě. V průběhu poskytování služby se může stát, že z provozních důvodů u Vás bude službu dočasně zajišťovat původní pracovník.

3. Nouzové, havarijní situace

- Proškolení pracovníků: všichni naši pracovníci jsou pravidelně proškolení v oblasti bezpečnosti práce, požární ochrany a postupu při nouzových/havarijních situacích.
- Identifikace rizik: před zahájením služby a kdykoli v jejím průběhu je nezbytné s Vámi a Vaší rodinou zvažovat možná rizika, která by mohla ohrožovat Vaše bezpečí (např. rizika pádu, rizika spojená se zdravotním stavem).
- Projednání rizik: veškerá možná rizika proberte se sociálním pracovníkem, který je zaznamená do dokumentace.

4. Stížnosti, podněty a práva klienta

- Právo na stížnost: máte právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti považujeme za nástroj ke zvyšování kvality.
- Kdo může stížnost podat: stížnost může podat klient, rodinní příslušníci, pověřený zástupce, jakýkoli občan, instituce nebo pracovník organizace.
- Způsob podání: stížnost lze podat:
 - Ústně (osobně nebo telefonicky) kterémukoli pracovníkovi (pečovatelka, sociální pracovník, vedoucí střediska, ředitel).
 - Písemně (poštou, elektronicky, nebo do schránky důvěry – anonymně i s podpisem).
 - Přes web (přes formulář na webových stránkách www.centrum-podebrady.info).
- Lhůta pro vyřízení:
 - Všechny stížnosti se řeší se stejnou vážností.
 - Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dní ode dne obdržení.
 - Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů.
 - Na stížnost se odpovídá vždy písemně.
 - Podněty a připomínky řeší vedoucí střediska neprodleně.
- Nesouhlas osoby s vyřízením stížnosti:
 - Prověření stížnosti řeší Ministerstvo práce a sociálních věcí.
 - Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dní ode dne obdržení.
 - Podání, které nelze vyřídit do 60 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 90 dnů.
 - Stěžovatel je písemně vyrozuměn.

5. Zásady ochrany a zpracování osobních údajů (GDPR)

- Dostupnost zásad: úplné Zásady ochrany a zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách (www.centrum-podebrady.info) a na vyžádání Vám budou vytištěny.
- Pověřenec pro ochranu osobních údajů: byl ustanoven Pověřenec na základě Obecného nařízení pro ochranu osobních údajů (GDPR), který je nezávislým garantem správného nakládání s Vašimi údaji.
- Kontakt na Pověřence:
 - E-mail: poverenec@gepardservices.cz

Kontakty

V případě jakýchkoli dotazů, změn nebo připomínek se prosím obraťte přímo na naše pracovníky. Rádi Vám poskytneme veškerou podporu a informace.

Jsme velmi rádi, že se na nás obrácíte s důvěrou, a že společně s Vámi můžeme naplňovat motto naší společnosti:

„DOMOV JE DOMA“

Poskytovatel služby: **Centrum sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.**

Středisko

vedoucí střediska:

email:

sociální pracovnice:

Ředitelství Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

nám. T. G. Masaryka 1130/18

290 01 Poděbrady

Tel: 325 626 352

Email: info@centrum-podebrady.info

www.centrum-podebrady.info