

Vnitřní pravidla Odlehčovací služby pobytové

Úvodní slovo

Vážení zájemci a klienti odlehčovací služby,

cílem tohoto dokumentu je poskytnout Vám ucelený přehled o fungování a principech naší odlehčovací služby pobytové. Pevně věříme, že tyto informace pro Vás i Vaše rodinné příslušníky budou důležité a pomohou předejít případným obavám z pobytu v našem zařízení.

Náš tým kvalifikovaných pracovníků je připraven Vás podpořit při počáteční adaptaci, pomoci zvládnout případný ostych a strach z neznámého.

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

Poslání, cíle a zásady Odlehčovací služby

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

1. Poslání Odlehčovací služby

Posláním odlehčovací služby je poskytovat dočasnou péči osobám, které jsou z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení nebo jiné nepříznivé sociální situace závislé na pomoci jiné osoby. Služba je určena k podpoře pečujících osob, kterým umožňuje nezbytný odpočinek k načerpání sil nebo zajištění jiných osobních potřeb, zatímco o jeho blízkého je profesionálně postaráno v důstojném a bezpečném prostředí.

2. Cíle služby

- zajistit dočasnou péči osobám, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby, a tím podpořit setrvání těchto osob v domácím prostředí
- umožnit pečujícím osobám odpočinek a regeneraci sil, aby mohli v péči dlouhodobě pokračovat
- zachovat důstojnost, individualitu a soběstačnost klienta v maximální možné míře
- předcházet sociální izolaci klienta, podpořit jeho psychickou pohodu a zdraví
- zajistit bezpečné, odborné a lidsky vstřícné poskytování služby, které vycházejí z individuálních potřeb klienta.

3. Zásady poskytování služeb

- 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

Odlehčovací služba je určena pro:

- osoby se zdravotním postižením (od 18 let)
- osoby s demencí (od 50 let)
- seniory (od 60 let)

Služba je určena osobám, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o něž je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Důvody pro odmítnutí poskytování sociální služby

Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy o poskytnutí Odlehčovací služby pobytové pouze z následujících zákonem stanovených důvodů:

1. Pokud požadujete jiný typ služby, než je Odlehčovací služba pobytová.
2. Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.
3. Zdravotní stav klienta vyžaduje nepřetržitou zdravotní péči, trpí infekčním onemocněním nebo duševní poruchou, která by způsobovala narušení kolektivního soužití.
4. Klientovi byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby Odlehčovací služba pobytová z důvodu porušování povinností vyplývajících z této Smlouvy.

Na Vaši 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 Odlehčovací služby pobytové

Odlehčovací službu vždy nastavujeme individuálně ve spolupráci s Vámi a v rozsahu nezbytném pro zachování Vaší soběstačnosti. Následující úkony představují základní činnosti Odlehčovací pobytové služby poskytované dle § 10 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

a)	Pomoc při zvládnání 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,
	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,
	6. orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištěných neinvazivním způsobem,
	7. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy,

	8. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.
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)	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
	1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
	2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby.
d)	Poskytnutí ubytování:
	1. ubytování,
	2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.
e)	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
	1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
	2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
f)	Sociálně terapeutická činnost:
	socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
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)	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
	1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
	2. podpora při zajištění chodu domácnosti.

Způsob poskytování Odlehčovací služby pobytové

Odlehčovací službu 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 a domluvíte termín Vašeho pobytu v zařízení Odlehčovací služby. Tyto informace jsou zapsány do dokumentu Individuální plán péče, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí Odlehčovací služby.
- Uzavření Smlouvy: Váš pobyt v zařízení odlehčovací služby je zahájen podpisem Smlouvy, která je uzavřena vždy na dobu určitou dle domluvené délky pobytu, maximálně na půl roku.

Základní sociální poradenství

Při jednání Vám sociální pracovník poskytne všechny informace o Odlehčovací službě pobytové, 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 v zařízení Odlehčovací služby pobytové, adresa zařízení je uvedena v Individuálním plánu péče.
- Sledování času (Výkaz úkonů): pečovatelka písemně zaznamenává čas poskytnuté péče do Výkazu úkonů. Čas vykázané péče se liší v souvislosti s mírou pomoci, která je Vám poskytnuta.
 - Výkaz úkonů zůstává v zařízení Odlehčovací služby.
 - Na konci pobytu je Výkaz úkonů Vámi podepsán, slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté služby za konkrétní pobyt v zařízení Odlehčovací služby.
- Zajištění stravy: v rámci pobytu v Odlehčovací službě Vám zajistíme celodenní stravu, která zahrnuje snídani, dopolední a odpolední svačinu, oběd a večeři. Vaše stravovací návyky a dietní opatření s Vámi domluví sociální pracovník při sjednávání služby.
- Ubytování: při zahájení pobytu budete ubytováni v bytové jednotce, jejíž součástí je samostatný pokoj (max. 2 lůžka), malá kuchyňka, vybavená běžnými spotřebiči (chladnička, rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba) a koupelna s toaletou.
- Úhrada: úhrada za pobyt v Odlehčovací službě pobytové se skládá z ubytování, stravy a poskytnuté péče. Po zpracování Výkazu úkonů, které probíhá po skončení pobytu v zařízení, Vám pracovník předá Vyúčtování poskytnutých služeb. Platba probíhá výhradně bezhotovostně na účet poskytovatele.

3. Změny v péči a komunikace

- Změna termínu pobytu: změnu termínu pobytu v Odlehčovací službě pobytové a rozsahu péče je nutné vyjednat se sociálním pracovníkem, a to s ohledem na kapacitní možnosti služby.
- Nezahájení pobytu: pokud nemůžete využít pobyt v zařízení Odlehčovací služby, oznamte tuto skutečnost nejpozději týden předem. Lze se domluvit na zrušení služby nebo přesunutí na jiný termín, vždy s ohledem na kapacitní možnosti služby. V případě mimořádných událostí (např. nemoc, hospitalizace) oznamte tuto skutečnost bezodkladně.
- Sociální šetření: sociální pracovník Vás navštíví minimálně jednou ročně, zpravidla před zahájením pobytu, aby se ujistil, zda Vám nastavená služba stále vyhovuje. Sociální pracovník zmapuje aktuální informace potřebné k poskytnutí služby.

4. Speciální pravidla pro vybrané úkony

A. Speciální pravidla u úkonů

- Zahájení pobytu: je vhodné zahájit pobyt v zařízení Odlehčovací služby v časovém rozmezí 9:00-11:00 nebo 14:00-18:00 hodin. Čas zahájení služby s Vámi domluví sociální pracovník.
- Seznam potřebných věcí: před zahájením pobytu v našem zařízení Vám sociální pracovník předá seznam potřebných věcí v Odlehčovací pobytové službě.
- Vyjádření lékaře: před zahájením pobytu v odlehčovací službě je nutné zajistit vyjádření praktického lékaře, formulář Vám předá sociální pracovník.
- Zdravotní péče: při využívání odlehčovací služby pobytové zůstáváte v péči svého praktického lékaře, který zajišťuje návštěvy u lůžka v rámci návštěvní služby, předepisuje potřebné léky, inkontinenční pomůcky, poukazy na přepravu do zdravotnických zařízení a žádanky na doporučená vyšetření.

- Užívání léků: před zahájením pobytu v zařízení zajistíte aktuální seznam léků potvrzený Vaším praktickým lékařem. Pokud potřebujete asistenci při užívání léků, zajistí podávání léků a jejich správu zdravotní sestra.
- Stravování: v zařízení je zajištěna možnost individuálního stravování na pokojích. Specifika stravování a potřebnou podporu s Vámi vyjedná sociální pracovník.
- Prádlo: k pobytu s sebou vezměte dostatek osobního prádla, vše s Vámi domluví sociální pracovník. Osobní prádlo budete moci uložit v šatní skříni na pokoji. V zařízení je zajištěno praní prádla. Ložní prádlo a jeho pravidelná výměna je zajištěna poskytovatelem, pracovníky zařízení.
- Doprovod mimo zařízení: v případě potřeby Vám můžeme zajistit doprovod k lékaři, pokud nemáte k dispozici rodinný doprovod. Při pobytu ve venkovním prostoru Vás doprovodí náš pracovník v rámci volnočasových aktivit, abychom Vám zajistili maximální bezpečí.
- Vytváření přátelské atmosféry: naším společným cílem je aktivně se podílet na vytváření příjemného a bezpečného prostředí Odlehčovací služby, přičemž respektujeme osobnost, potřeby a soukromí ostatních klientů, abychom zajistili vzájemně nekonfliktní soužití.
- Návštěvy v zařízení: návštěvy v zařízení preferujeme v časovém rozmezí 9:00-12:00 a 14:00-18:00 hodin, mimo tyto hodiny lze návštěvu domluvit individuálně. V případě odpočinku spolubydlícího doporučujeme pobývat s návštěvou ve společenských prostorách, abyste nerušili soukromí jiného klienta.
- 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.
- 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.

B. Použití pomůcek a bezpečí

- Kompenzační pomůcky: pokud vlastníte a využíváte speciální kompenzační pomůcky, vezměte je s sebou.

- 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 nevybírám, odborně nenastavuje, neopravuje a neodpovídá za její technický stav.
- Odpovědnost za škodu: poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku závadného technického stavu pomůcky, která je vlastnictvím klienta.
- Bezpečnost ostatních klientů a pracovníků: v případě akutního infekčního onemocnění není možné využít pobyt v zařízení Odlehčovací služby z důvodu ochrany zdraví ostatních klientů a pracovníků.
- Signalizace: Za účelem zajištění bezpečnosti a rychlé pomoci Vám dáme k dispozici signalizační náramek, v případě potřeby můžete přivolat personál.

C. Nouzové situace

- Zdravotní stav klienta: v případě změny Vašeho zdravotního stavu nebo výskytu infekčního onemocnění požádáme o součinnost Vašeho praktického lékaře. Při náhlém zhoršení Vašeho zdravotního stavu mimo ordinační dobu praktického lékaře přivoláme Rychlou záchrannou službu. Po domluvě s Vámi budeme informovat Vaši pečující osobu.

Provozní a Smluvní ujednání

1. Uzavření, ukončení Smlouvy a výpovědní 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 sjednána na dobu určitou dle domluvené délky pobytu.

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
Porušení Smlouvy/Pravidel: klient přes písemné upozornění porušuje Smlouvu nebo Vnitřní pravidla služby.	Výpověď z důvodů uvedených končí uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi.
Provozní důvody: zejména finanční a kapacitní důvody na straně poskytovatele.	Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi.
Ohrožující chování: klient se chová k pracovníkovi způsobem, který vede ke snížení důstojnosti, vytváří	Klient je písemně upozorněn. Smlouva může být vypovězena s okamžitou platností nebo uplynutím

Důvod výpovědi	Výpovědní lhůta
nepřátelské prostředí (např. vulgarismy, fyzické napadení, sexuální obtěžování).	14 dnů od doručení výpovědi (dle závažnosti a rozhodnutí ředitele)
Neuhrazený závazek: 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.

2. 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 pouze:

- **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 - OS, středisko Rožďalovice/Poděbrady.

B. Ceník a jeho změny

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

Provozní a doplňující informace Odlehčovací služby pobytové

1. Místo a čas poskytování služby

- **Místo poskytování:** **pobytová služba** je poskytována v zařízení Odlehčovací služby. Konkrétní adresa místa poskytování bude uvedena v Individuálním plánu péče.
- **Čas poskytování:**
 - Odlehčovací služba Rožďalovice: nepřetržitě.
 - Odlehčovací služba Poděbrady: nepřetržitě.

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 pravidelně trénovat a udržet paměť), kterého chce s naší pomocí dosáhnout.
- **Klíčový pracovník:** pečovatelka (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 Vám 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 Poděbrady, Mírová 1217, 290 01 Poděbrady
vedoucí služby: **Bc. Irena Sedláčková**, tel.: 771 256 451
email: sedlackova@centrum-podebrady.info

vedoucí střediska: **Mgr. Kateřina Kafková**, tel.: 777 355 285

email: kafkova@centrum-podebrady.info

sociální pracovnice: 775 760 688, 771 256 452, 771 225 889

pracovník Odlehčovací služby pobytové Rožďalovice: 775 760 697, 770 326 765

pracovník Odlehčovací služby pobytové Poděbrady: 771 256 451

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