



GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú.

IČO: 68899327, Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice, č. účtu: 2601001526/2010, datová schránka: u6jkeen
tel: 603 734 223, e-mail: galaxie.karvina@atlas.cz, <http://www.galaxie-karvina.cz/>

Vnitřní pravidla poskytování služby Denního stacionáře

Základní údaje

Adresa zařízení:	GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice
IČ:	68899327
Identifikátor služby:	7322332
Druh služby:	denní stacionář (§ 34, odst.1, písm. b zákona 108/2006 Sb.)
Forma služby:	ambulantní (§33, odst.3 zákona 108/2006 Sb.)
Telefon:	603 734 223, 596 347 845 – ředitel 731 414 211 – pracovníci v přímé péči
E-mail:	galaxie.karvina@atlas.cz
http:	www.galaxie-karvina.cz
Zřizovatel:	GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú.
Kontaktní osoba – ředitel stacionáře:	Bc. Marcel Dvořák
Statutární zástupce organizace:	Bc. Marcel Dvořák
Působnost:	Karviná a okolí
Zdroj financování:	dotace z KÚ MSK, Magistrátu města Karviné, úhrady klientů, dary sponzorů, příjmy z vlastní činnosti
Doba poskytování služby:	pondělí – pátek od 7,00 do 14,30 hodin
Kapacita zařízení:	23 uživatelů sociálních služeb

Veřejný závazek

Poslání

Poskytujeme společný prostor k aktivizaci lidí s mentálním postižením a chronickým duševním onemocněním. Pomáháme jim žít běžný život podle jejich schopností a možností.

Cíle poskytované sociální služby

Cílem služby je zajištění takových činností a aktivit, které povedou naše uživatele k co největší samostatnosti, rozvoji jejich silných osobních stránek a udržení naučených dovedností. Zaměřujeme se také na posílení jejich komunikačních dovedností, soběstačnosti i povědomí o svých právech, povinnostech a osobní zodpovědnosti.

Zásady poskytované sociální služby

- klademe důraz na naplňování práv a vůle uživatele, respektování jeho názorů a životního stylu,
- ke každému uživateli přistupujeme individuálně, respektujeme jeho potřeby, je pro nás partnerem,
- naše služba má pro uživatele podpůrný charakter, stavíme na jeho silných stránkách,
- posilujeme sociální začleňování uživatele, motivujeme ho k větší samostatnosti a nezávislosti,
- zachováváme diskrétnost a mlčenlivost.

Okruh osob, kterým poskytujeme sociální službu

- Ve stacionáři poskytujeme službu lidem, kteří mají z důvodu zdravotního postižení sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pomoc a podporu jiné fyzické osoby.
- Jedná se o osoby s
 - mentálním postižením – lehkým až středně těžkým
 - chronickým duševním onemocněním
- Věková kategorie uživatelů – dospělé osoby od 19 do 80 let.

Kritéria pro přijetí zájemce

- Zájemce spadá do cílové skupiny, které poskytujeme sociální službu.
- Zájemci vyhovuje nabídka poskytovaných služeb a souhlasí s ujednáním pro poskytování služeb uvedeném ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
- Zařízení nemá naplněnou kapacitu.

Kritéria pro nepřijetí zájemce

Se zájemcem neuzavřeme smlouvu o poskytování sociální služby pokud

- ve stacionáři neposkytujeme sociální službu o kterou zájemce žádá,
- zájemce nespadá do cílové skupiny uživatelů služeb stacionáře,
- zařízení má naplněnou kapacitu,
- zájemce vyžaduje pro svou úplnou bezmocnost nepřetržitou pomoc druhé osoby,

- se jedná o zájemce, kterému jsme v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypověděli smlouvu o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Rozsah poskytovaných služeb

Denní stacionář vám poskytne tyto základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 46, v rozsahu jednotlivých úkonů dle vyhlášky 505/2006 Sb. § 12:

a. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc a podpora při podávání jídla a pití

b. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při použití WC

c. poskytnutí stravy:

uživatelům je zajištěn oběd

d. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

pracovně výchovná činnost, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění

e. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

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

f. sociálně terapeutické činnosti

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

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Jak služba probíhá

Jednání se zájemcem o službu

- Služba v denním stacionáři je poskytována na základě žádosti občana. Žádost mohou podat také blízké osoby občana, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních i zdravotních služeb. Žádost může být učiněna ústně nebo podána písemně na předepsaném formuláři. Její součástí je doložení písemného vyjádření praktického lékaře k přijetí zájemce do sociální služby.
- Poskytování služby vždy předchází jednání se zájemcem o službu, které se řídí platnými pravidly stacionáře (Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu).
- Jednání je proces, při kterém dochází ke vzájemné výměně informací rozhodujících o uzavření kontraktu mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Jde o oboustranný akt vycházející z druhu poskytované služby.
- Jednání sestává zpravidla ze 2 kontaktů, termín a délka jednání jsou vždy dohodnuty předem.
- Účastníky jednání o službu jsou zájemce, popř. jeho opatrovník, rodinný příslušník či osoba jemu blízká, sociální pracovník (ředitel) a pracovník v sociálních službách – koordinátor pověřený plánováním služby.
- Zájemce je seznámen s průběhem a podmínkami poskytování služby ve stacionáři.
- Zájemci o službu je poskytnut prostor pro vyjádření svých potřeb a přání a má možnost kdykoliv rozhovor a osobní schůzku ukončit.

Smlouva o poskytování sociální služby

- Na základě jednání a vlastního rozhodnutí poskytované služby ve stacionáři využívat je se zájemcem uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby.
- Uzavření smlouvy se řídí platnými pravidly stacionáře (Vnitřní pravidla pro uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby).
- Smlouva je uzavírána vždy v písemné podobě, a to ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení smlouvy náleží uživateli a jedno vyhotovení poskytovateli.
- Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí ze strany uživatele nebo poskytovatele nebo uplynutím doby sjednané ve smlouvě.
- Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět v případě, že uživatel porušuje povinnost vyplývající ze smlouvy, tj. neplacení úhrady za služby, že porušuje vnitřní pravidla Domácího řádu, kterými se řídí uživatelé při pobytu ve stacionáři.

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze uživatel nebo jeho opatrovník. Uživatel taktéž může stanovit další osoby (**Dohoda o spolupráci**), které mohou jednat ve věcech smluvních a povolit poskytovateli sdělovat informace o průběhu poskytované péče.

Úhrada za služby

- Hradí uživatel dle platného „Sazebníku úhrad za služby“ schváleného zřizovatelem. Poskytovatel je oprávněn měnit výši úhrady za poskytovanou službu, a to v rozsahu vyhlášky č. 505/2006 Sb.
- Základní a nejmenší jednotkou pro stanovení výše úhrady za úkon měřitelný časem je 10 minut. Úhrada je účtována podle skutečně spotřebovaného času, včetně času nezbytného k zajištění

úkonu. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonu, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

- Změny v příspěvku na péči (navýšení příspěvku, odebrání příspěvku, přiznání příspěvku) musí být Poskytovateli dány na vědomí ve lhůtě do 10-ti kalendářních dnů od nabytí účinnosti této změny.
- **Výběr stravného a úhrad** probíhá ve stanovených pokladních hodinách a ve stanovených dnech.

Personální zajištění služby

- pracovníci v přímé péči – pracovníci v sociálních službách
- ředitel – sociální pracovník
- provozní zaměstnanci – účetní, pracovnice úklidu + výdeje obědů

Vlastní průběh a organizace služby

- Sociální služba je uživateli poskytována v souladu s jeho individuálním plánem, který vychází z jeho osobních potřeb a přání. Individuální plánování se řídí platnými pravidly stacionáře (Vnitřní pravidla pro individuální plánování sociální služby).
- Uživatel má zavedenu osobní dokumentaci, která se skládá ze Složky osobních dokumentů a Složky IP (individuálního plánování).
- Vedení dokumentace se řídí platnými pravidly (Vnitřní pravidla pro vedení dokumentace).
- Uživatel má právo znát obsah své osobní dokumentace a má možnost kdykoliv do ní nahlédnout.
- O průběhu služby je veden **písemný záznam** v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče.
- Uživatel má možnost výběru pracovní. Z nabídky si vybírá vždy den dopředu v čase dopolední přestávky.

Nabídka pracoven:

1. činnost v tvořivé pracovně
2. činnost v keramické pracovně
3. činnost v šicí pracovně
4. činnost v dřevařské pracovně
5. činnost v pracovně sociálních dovedností

Další aktivity:

Společná sezení zaměřená na řešení témat z různých oblastí praktického života, práce na počítači, pohybové aktivity (stolní tenis, jízda na rotopedu, šipky, ruské kuželky, boccia, návštěvy bazénu, koupaliště, bowling, tanec), kulturně – společenská tvorba a její prezentace (literárně-dramatická tvorba, soutěže, zábava, tematické dny), odpočinkové aktivity – relaxace, sledování DVD, společenské hry, odpolední posezení u kávy a čaje, čtení, zpěv, muzicírování, činnostní terapie (údržba zahrady a areálu stacionáře), vycházky, kulturní akce – návštěvy výstav, knihovny atp.

Uživatel má příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí. Pracovníci respektují osobní přání a názor uživatele, jak chce využívat nabízené služby, reaguje na jejich zájem o určitou aktivitu, kterou dále rozvíjí a nabízí, pokud je to v možnostech stacionáře nebo mu tuto činnost zprostředkují u jiné právnické či fyzické osoby.

Časový režim dne

7:00 – 8:30	příchod uživatelů, vaření ranní kávy a čaje
8:30 – 9:30	pohybová aktivita – protažení těla, aktuality – informace z domova i ze světa, diskuze
9:30 – 10:00	přestávka na svačinu, čaj, kávu
10:00 – 11:45	aktivizační činnosti uživatelů, plnění individuálních plánů
11:45 – 12:30	přestávka na oběd
12:30 – 14:15	odpolední činnost – zhodnocení dne a aktivit uživatelů, činnost dle vlastního výběru, relaxace
14:30	ukončení poskytování služby, odchod uživatelů ze stacionáře

- Každý uživatel má v šatně k dispozici uzamykatelnou skříňku na odkládání svých osobních věcí.
- Ze stacionáře odcházejí uživatelé nejpozději ve 14:30 hodin. Denní stacionář není uzavřeným oddělením, proto nelze zaručit, že budovu uživatel neopustí svévolně.

Soupis věcí k pobytu:

- přezůvky s pevnou patou a protiskluzovou podešví
- pohodlné oblečení na převlečení
- vlastní hrníček, kávu, čaj
- ručník
- hygienické potřeby (toaletní papír, tekuté mýdlo, popř. zubní kartáček a pasta)

V případě potřeby:

- osuška, žínka
- náhradní oblečení (včetně spodního prádla)
- náhradní plenkové kalhotky, vložné pleny, vložky, mikrotenové sáčky
- čistící pěna, popř. vlhčené ubrousky, jednorázové ochranné rukavice

Veškeré věci je nutné opatřit iniciály uživatele služby.

Další ujednání

- **Přechodné změny časového rozsahu** je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány. Jedná se zejména o změnu frekvence docházky do DS nebo dočasná změna poskytovaných úkonů.
- **Trvalé změny rozsahu i obsahu služby** se týkají rozšíření služby o další úkony, které uživatel nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení schopnosti si daný úkon zabezpečit svépomocí.
- **Další změny** týkající se smluvního ujednání, změna adresy trvalého bydliště, změna okruhu osob, kterým je možno sdělovat informace, změny zdravotního stavu, změny lékové terapie a další změny mající vliv na charakter a kvalitu poskytované péče se uživatel (opatrovník) zavazuje neprodleně sdělit Poskytovateli služby. **Oprávněnou osobou Poskytovatele** sjednat

uvedené změny a dodatky ke Smlouvě je pověřený **sociální pracovník**, který požadované změny doplní do Smlouvy.

- **Odhlášení a přihlášení služeb** je možné provést i telefonicky na tel čísle **731 414 211**, v pracovní dny v čase od 6.30 - 15 hodin. Odhlášení a přihlášení je nutno provést vždy **den předem, nejpozději do 7.30 hodin**. V případě řádného neodhlášení docházky do DS objednaná strava klienta propadá a uživateli je zaúčtována k platbám. (Oběd si lze týž den vyzvednout po domluvě od 12.00 – 13.00 hodiny.)

Popis zařízení:

Zařízení Denního stacionáře se nachází a své služby nabízí na adrese Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice. Jedná se o účelové zařízení, které slouží k dennímu pobytu klientů služby v časovém rozmezí 7.00 – 14.30 hodiny, je zaměřeno na aktivizační činnosti a volnočasové aktivity. Budova zařízení je řádně zkolaudována, vnitřní prostory odpovídají hygienickým, protipožárním a bezpečnostním předpisům, je bezbariérová. Zařízení se řídí schváleným Provozním řádem. Objekt je dostupný prostředky veřejné hromadné dopravy. V objektu a jeho těsné blízkosti jsou vytvořena stání pro osobní automobily, kolem objektu je udržovaná zahrada.

Pracoviště DS je soustředěno ve dvou podlažích. V prvním podlaží jsou umístěny tyto prostory pro uživatele služby:

- šatna muži
- toalety muži i ženy, sprcha
- jídelna
- kuchyňka, slouží zároveň jako výdejna stravy

Ve druhém podlaží jsou umístěny:

- pracovna šicí a pracovna sociálních dovedností
- tvořivá a keramická pracovna
- dřevařská pracovna
- společenská a relaxační místnost
- dvě kuchyňky
- kancelář ředitele
- toalety muži i ženy, sprchový kout

Prostory DS jsou vybaveny potřebným nábytkem a zařízením, dispozičně jsou uspořádány tak, aby prostředí v nejvyšší možné míře odpovídalo charakteru cílové skupiny. Služba je prováděna v důstojném, čistém, estetickém a bezpečném prostředí, navozuje pocit domácí atmosféry. Pobyt v zařízení se řídí „Domácím řádem“, který je k dispozici v zařízení.

Zpracování osobních údajů

S veškerými údaji o uživateli je nakládáno v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 Obecné nařízení o ochraně osobních údajů a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

1. Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele služby

Úvod

Dodržování základních lidských práv a svobod tvoří základ pro poskytování sociálních služeb. Pracovníci ústavu postupují v souladu s Etickým kodexem pracovníků GALAXIE CENTRUM POMOCI, z. ú.. Pracovníci respektují základní práva a svobody uživatelů, která jsou vyjádřena v Listině základních práv a svobod (Ústavní zákon č.2/1993Sb.), dále v Ústavě ČR.

Zařízení v maximálně možné míře rovněž respektuje nároky uživatelů vyplývající z dalších platných obecně závazných norem.

Práva a povinnosti uživatele služby

Vztah mezi uživatelem a poskytovatelem (pracovníky služby) je postaven na rovnoprávnosti, tzn., každý má svá práva, která jsou respektována, a povinnosti, které se obě strany dohodly dodržovat.

Práva uživatele služby:

- Uživatel má právo na přístup ke své dokumentaci.
- Uživatel má právo se rozhodnout, komu budou údaje z jeho dokumentace sdělovány.
- Uživatel má právo se seznámit se způsobem, jakým je v zařízení vedena jeho osobní dokumentace.
- Uživatel má právo být informován o tom, že zařízení o něm na určité místo do systému odborné péče posílá zprávu a být stručně seznámen s jejím obsahem a závěry.
- Uživatel (opatrovník) dává svým podpisem souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů uvedených ve Smlouvě a evidovaných v dokumentaci uživatele za účelem možnosti poskytování kvalitní služby.

Další práva uživatele služby

- uživatelé mají právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu
- uživatelé mají právo na poskytnutí informace
- uživatelé (opatrovníci) mají právo dobrovolně uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb s poskytovatelem
- uživatelé (opatrovníci) mají právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů

- uživatelé mají právo na etický a nediskriminační přístup pracovníků zařízení
- uživatelé mají právo respektování své důstojnosti a svých názorů
- uživatelé mají právo přizvat k rozhovoru o službě osobu blízkou
- uživatelé mají právo přizvat k rozhovoru osobu blízkou při individuálním plánování služby
- uživatelé mají právo na osobní výběr služby a zúčastnit se všech aktivit a programů v souvislosti s poskytovanou službou
- uživatelé mají právo na ochranu osobních údajů
- uživatelé mají právo nahlédnout do své dokumentace, kterou o nich zařízení vede v souvislosti s poskytováním služeb
- uživatelé mají právo podat stížnost a současně mají právo na nestranné posouzení stížnosti a řešení
- uživatelé mají právo na soukromí a svobodu pohybu po zařízení i mimo něj
- uživatelé mají právo na poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí
- uživatelé mají právo přijímat návštěvy s respektovanou mírou soukromí
- uživatelé mají právo na bezplatné základní sociální poradenství
- uživatelé mají právo na svobodnou volbu a přiměřené riziko – pracovníci služby vždy vedou uživatele k zodpovědnosti za jejich vlastní rozhodnutí a upozorňují je na případná rizika

Povinnosti uživatele služby

- Uživatel svým jednáním napomáhá k vytváření klidného a nekonfliktního prostředí.
- Uživatel dbá o bezpečnost svou a svým jednáním a chováním neohrožuje bezpečnost ostatních.
- Ke všem osobám ve stacionáři (pracovníkům, uživatelům,) se uživatel chová s respektem a úctou.
- V rámci zachování klidného ohleduplného soužití a dobrých vztahů je zakázáno napadat slovně i fyzicky ostatní uživatele a zaměstnance, používat vůči nim neslušné nebo jinak urážející výrazy a slovní provokace vedoucí k vzájemné nesnášenlivosti, sexuálně je obtěžovat (osahávat apod.), nevhodným chováním vytvářet zneklidňující prostředí v zařízení. Toto je považováno za hrubé porušení pravidel.
- Hrubé porušování pravidel se řeší s uživatelem domluvou, pohovorem (pracovníci v sociálních službách, klíčoví pracovníci, sociální pracovník/ředitel). Opakované a hrubé porušování pravidel, které se domluvou, pohovorem opakovaně nedaří řešit, může vést až k ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby.
- Uživatel je povinen seznámit sociálního pracovníka se svým zdravotním stavem, zejména s ohledem na jeho potřeby a omezení z toho vyplývající. V případě nutnosti mu uživatel umožní konzultaci svého zdravotního stavu se svým ošetřujícím lékařem.

Práva a povinnosti poskytovatele služby

Práva pracovníků služby na:

- informace o uživateli, které jsou nezbytně nutné pro zahájení služby a ostatní informace, které by mohli mít vliv na kvalitní poskytování služby
- poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí
- slušné chování a jednání ze strany uživatelů (opatrovníků, rodinných příslušníků atd.)
- respektování své důstojnosti a svých názorů
- stížnost a současně mají právo na její nestranné posouzení a řešení

Povinnosti pracovníků:

- Dodržovat mlčenlivost.
- Řídit se platnými dokumenty organizace (etickým kodexem, řády, vnitřními dokumenty, směrnici, nařízeními atd.).
- Vést dokumentaci. Pracovník je povinen vést záznamy týkající se průběhu služby dle Vnitřních pravidel pro vedení dokumentace.
- Informovat sociálního pracovníka o změnách, které mají vliv na průběh služby (zhoršení zdravotního stavu, krizové situace, které mohou v průběhu služby nastat).
- Sociální pracovník je povinen provádět sociální šetření a zjišťovat kvalitu služby.

Povinnosti zařízení:

- Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
- Zařízení se zavazuje získaná data chránit.
- Bez souhlasu uživatele nesmí být s údaji dále nijak manipulováno, uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace.
- Zařízení je povinno informovat uživatele a získat jeho souhlas k tomu, že posílá odbornou zprávu či sdělení do systému odborné péče (MMK, odbor sociálních věcí), sdělení ošetřujícímu lékaři, např. o pozorovaných změnách zdravotního stavu. Zprávy o uživateli mimo systém odborné péče (úřady apod.) je možné posílat pouze s jeho souhlasem.

2. Uplatňování vlastní vůle uživatele

Rozhodování o sobě a svých záležitostech je jedním ze základních práv dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv. (Listina základních práv a svobod). Možnost samostatně se rozhodovat je pro uživatele sociálních služeb velice důležité. Uživatel získává pocit svobody a nezávislosti na službě a zároveň pocit kontroly nad svým životem. Zařízení vytváří takové podmínky, aby uživatel mohl uplatňovat svou vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace.

S vůlí uživatele se poskytovatel služby seznamuje:

- ze žádosti o poskytnutí služby v rámci jednání se zájemcem o službu
- při sestavování a průběžném hodnocení individuálního plánu služby
- průběžně při poskytování služby

Pravidla pro uplatnění vlastní vůle uživatele

- zjišťováním vlastní vůle uživatele dává pracovník najevo, že je pro něj uživatel rovnocenným partnerem
- pokud má uživatel potíže s komunikací, neznamená to, že nemá potřebu vyjádřit svou vlastní vůli. Důležité je, aby pracovník zařízení zaznamenal nebo jinak zmapoval vlastní vůli uživatele. K tomuto účelu lze použít alternativní metody komunikace (jako psaný projev, psanou abecedu, fotografie, obrázky, piktogramy aj.)
- pracovníci zařízení podporují uživatele služeb při uplatňování vlastní vůle a vlastních rozhodnutí

Uživatelé denního stacionáře mohou uplatňovat svou vůli zejména tak, že:

- rozhodují, zda uzavřou smlouvu s poskytovatelem služby, nebo službu odmítnou
- rozhodují o ukončení služby bez udání důvodů, přerušení služby, opětovném poskytnutí služby
- požadují veškeré informace o nabízené službě, svých právech a povinnostech
- mají právo na individuální přístup vycházející z jejich individuálních potřeb, schopností a možností
- mají právo na projevení a vyjadřování vlastní vůle, volby, názoru, individuálního cíle, potřeb a přání
- mají právo si stěžovat
- rozhodují, jakým způsobem budou oslovováni
- požadují respekt, slušnost, soukromí a důstojnost

3. Právo na stížnost

Uživatelé služby (i další osoby, viz níže) mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Naše zařízení zpracovává stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

Kdo může stížnost podat:

- uživatel
- osoba uživatelem pověřená
- rodinný příslušník uživatele
- opatrovník uživatele
- jakýkoliv občan, který podává stížnost v zájmu našich uživatelů
- právnická osoba (občanská poradna)
- zaměstnanec DS (při porušení povinností uživatele vyplývající ze smlouvy nebo při nevhodném chování uživatele vytvářející zneklidňující prostředí apod.)

Způsob podávání stížností

Přijímat stížnost od uživatelů mohou všichni pracovníci denního stacionáře (ředitel, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách, pracovníce úklidu, účetní). Za vyřízení stížností je zodpovědný ředitel.

Způsoby podání stížností:

- **ústně – osobně** na pracovišti DS
- **ústně – telefonicky** na čísle **603 734 223, 731 414 211**

Pracovník sepíše úřední záznam o stížnosti na předepsaném formuláři. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele v případě osobního podání. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

- **písemně** – stížnost předat pracovníkům DS ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu zařízení: GALAXIE CENTUM POMOCI z. ú. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice
- **elektronickou poštou na adresu:** galaxie.karvina@atlas.cz, galaxie.reditel@gmail.com

- **anonymní schránka důvěry:** umístěna v objektu zařízení při vstupu do šaten Denního stacionáře. Je viditelně označena nápisem „STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY“ a piktogramem. Schránka je umístěna tak, aby byla přístupná i osobě na invalidním vozíku. Schránka důvěry je pravidelně kontrolována pověřeným pracovníkem, a to v intervalech jednou týdně. Kontrola vždy probíhá za přítomnosti pověřeného pracovníka a doprovodné osoby z řad pracovníků. Pověřený pracovník provede zápis o kontrole schránky důvěry, a to do knihy Evidence stížností. Pracovník, který se kontroly účastnil potvrdí tento zápis svým podpisem.

Pracovníci poskytovatele služby jsou povinni přistupovat k podnětům, připomínkám a stížnostem s patřičnou vážností a využívat je ke zkvalitňování poskytovaných služeb.

Způsob řešení stížnosti

Kompetentní osobou pro vyřizování přijatých stížností je ředitel zařízení. Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Stížnost, která směřuje proti řediteli organizace je předložena předsedovi správní rady ústavu nebo sociálnímu odboru statutárního města Karviná.

- Podané stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 28 dnů. Podání, které nelze vyřídit do 28 dnů ode dne jeho obdržení musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů od jeho obdržení.
- Podání se považuje za vyřízené, jakmile po jeho prošetření byla učiněna opatření potřebná k docílení žádoucího stavu, případně bylo-li podání shledáno jako neodůvodněné či bylo-li podání postoupeno nebo odloženo a autor o tom byl **písemně vyrozuměn**.
- Opakuje-li autor stížnosti již prošetřené podání, aniž by uváděl nové skutečnosti, je možné jeho podání odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní podání bylo řádně prošetřeno a vyřízeno. O odložení podání musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.
- V případě anonymního podání stížnosti bude její vyřízení zveřejněno na veřejně přístupné nástěnce v sídle zařízení.

Odvolání na vyřešení stížnosti

Pokud nebude stěžovatel spokojen s výsledkem šetření, může podat odvolání.

Posloupnost odvolání:

- Řediteli ústavu
Bc. Marcel Dvořák, Kašparova 2978/1,
Karviná-Hranice,
tel: 603 734 223

- **Magistrát města Karviné**
Odbor sociálních věcí
vedoucí odboru sociálních věcí
Karola Šliwky 219/15
733 01 Karviná-Fryštát
Tel. 596 387 200
Email: Martina.Smuzova@karvina.cz
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**
Odbor sociálních věcí,
tř. 28. října 2771/117,
702 18 Ostrava – Moravská Ostrava
vedoucí oddělení sociálních služeb, tel: 595 622 593
vedoucí odboru sociálních služeb, tel: 595 622 150
E-mail: posta@msk.cz
- **MPSV ČR, odbor sociálních služeb**
Na Poříčním Právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel: + 420 221 921 111 (sekretariát odboru)
E-mail: posta@mpsv.cz

Nebude-li stěžovatel s vyřízením stížnosti u výše uvedených zástupců sociálních služeb spokojen, může se obrátit na:

- **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39, 602 00 Brno
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění
podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5**
Tel. 257 221 141
E-mail: sekr@helcom.cz

Vnitřní pravidla poskytování služby jsou platná od 1.9.2019, nahrazují Vnitřní pravidla poskytování služby z 1.5.2018

Bc. Marcel Dvořák
ředitel ústavu v.r.