

Smlouva o poskytnutí služby sociální péče
č. ze dne



Smluvní strany:

Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb, příspěvková organizace
Pastýřská 771/4, Cheb 350 02
zastoupená Bc. Petrou Tomkovou, DiS. – ředitelkou organizace
IČ: 70887985
zařízení poskytující služby sociální péče: Denní stacionář Mája
Dragounská 2272/12, Cheb 350 02

v textu této Smlouvy dále jen „**poskytovatel**“

a

uživatel

jméno a příjmení:
rok narození:
trvalé bydliště:
v textu této smlouvy dále jen „**uživatel**“

zastoupený zákonným zástupcem

jméno a příjmení: .
příbuzenský vztah:
trvalé bydliště:
dále jen „**zákonný zástupce**“

uzavřely v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů tuto

**smlouvu o poskytnutí služby sociální péče
podle § 46 cit. zák.**

v textu této smlouvy dále jen „**smlouva**“

**I.
Předmět smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je poskytování sociální služby ze strany poskytovatele a využívání sociální služby ze strany uživatele.
2. Smlouva stanovuje podmínky poskytování sociální služby a je uzavřena dle potřeb uživatele a možností poskytovatele.
3. Smlouva upravuje vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem a stanovuje práva a povinnosti obou stran.

II. Rozsah poskytovaných služeb sociální péče

Poskytovatel se zavazuje a je povinen poskytovat uživateli tyto základní činnosti:

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

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

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při použití WC.

3. Poskytnutí stravy

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

4. 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.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

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

6. Sociálně terapeutické činnosti

- sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních nebo sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

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

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

III. Stravování

Poskytovatel se zavazuje uživateli zajistit stravování následujícím způsobem:

1. Poskytovatel zajistí uživateli racionální stravu v rozsahu jednoho hlavního jídla podle podmínek stanovených ve vyhlášce MPSV č. 505/2006, Sb.

2. V případě potřeby poskytovatel zajistí stravování podle **individuálního stravovacího režimu uživatele** – jinak neupravená strava, mixovaná strava, jinak upravená strava.

3. Uživatel má k dispozici zveřejněný jídelní lístek.
4. Snídaně a svačiny si uživatel nosí z domova v uzavřené a jménem označené nádobě.
5. Doba výdeje stravy je uvedena v Domácím řádu Denního stacionáře Mája.
6. Poskytovatel zajistí uživateli dostatečné množství studených nebo teplých nápojů (čaj, šťáva).

IV.

Místo a čas poskytování denního stacionáře

1. Ambulantní služba sociální péče sjednaná v čl. II. Smlouvy je poskytována v Denním stacionáři Mája, Dragounská 2272/12, 350 02 Cheb.
2. Sociální služba sjednaná v čl. II. Smlouvy se poskytuje každý pracovní den od 6:00 do 15:30 hodin.

V.

Výše úhrady a způsob jejího placení

1. Výše úhrady za poskytnutí sociální služby je v souladu s ustanovením § 12 odst. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a je stanovena ceníkem poskytovaných služeb, který je přílohou č. 1 této smlouvy – Ceník poskytovaných služeb.
2. Poskytovatel je povinen předložit uživateli sociální služby vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.
3. Uživatel sociální služby se zavazuje a je povinen platit úhrady za veškeré odebrané služby zpětně, a to do 25. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.
4. Uživatel sociální služby se zavazuje a je povinen platit úhradu podle tohoto článku převodem na účet poskytovatele č. 8806810287/0100, vedený u KB Cheb, formou poštovní poukázky, nebo v hotovosti do pokladny u vedoucí Denního stacionáře Mája.

VI.

Povinnosti uživatele

1. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s Domácím řádem Denního stacionáře Mája, v němž se poskytuje sociální služba podle této smlouvy. Uživatel prohlašuje, že mu byl předložen Domácí řád v písemné podobě a že mu plně porozuměl. Uživatel se zavazuje Domácí řád dodržovat.
2. Uživatel si nosí z domova:
 - přezůvky,
 - náhradní oblečení,
 - inkontinenční pomůcky.
3. Uživatel je povinen včas nahlásit změny:

- výše přiznaného příspěvku na péči,
- adresy trvalého bydliště,
- zdravotního stavu,
- telefonního čísla, aj.

VII.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel sociální služby a poskytovatel se mohou vzájemně dohodnout na ukončení Smlouvy. Dohoda o ukončení smlouvy musí mít písemnou formu.
2. Uživatel sociální služby může tuto smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany uživatele činí jeden měsíc. Výpovědní lhůta běží od data podání výpovědi.
3. Uživatel může tuto smlouvu písemně bez udání důvodu vypovědět v adaptační době, to znamená do tří měsíců od data podpisu smlouvy. Ukončení smluvního vztahu nastává dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli.
3. Poskytovatel může tuto smlouvu písemně vypovědět pouze v případě, že:
 - během adaptačního procesu, který trvá tři měsíce od data podpisu smlouvy, se uživatel vhodně neadaptuje do chodu v denním stacionáři, poskytovatel je povinen uživatele písemně včetně odůvodnění informovat nejdéle 14 dní před ukončením smluvního vztahu,
 - uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména: nezaplacení úhrady za poskytnuté služby sociální péče a stravu, byl-li uživatel povinen platit úhradu podle čl. V. Smlouvy,
 - uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z Domácího řádu,
 - uživatel po dobu dvou kalendářních měsíců nevyužívá služby sociální péče bez jakékoliv omluvy nebo bez udání závažného důvodu (dlouhodobé onemocnění, lázeňská péče apod.)
 - dojde ke zrušení poskytované služby.

VIII.

Doba platnosti smlouvy a její účinnost

1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. **Smlouva nabývá účinnosti dne**
3. Smlouva byla uzavřena na dobu určitou, do dovršení 18 let věku uživatele sociální služby.

IX.

Společná a závěrečná ujednání

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Smlouva může být změněna nebo zrušena pouze písemně.

3. Uživatel souhlasí s tím, že mu bude v případě potřeby poskytována pracovníky denního stacionáře pomoc při podávání léků.

4. Obě strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a bez nátlaku a jejímu obsahu rozumí.

5. Uživatel tímto prohlašuje, že zde uvedené osobní údaje poskytnuté ke zpracování jsou pravdivé a přesné. Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit poskytovateli sociální služby jakoukoliv změnu těchto údajů.

6. Uživatel svým podpisem stvrzuje, že souhlasí se shromažďováním a zpracováním osobních a citlivých údajů v souladu s § 5 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a to až do doby jejich archivace. Souhlas poskytuje Dennímu stacionáři Mája. Údaje budou shromažďovány a zpracovávány výhradně po potřeby poskytované sociální služby.

V Chebu dne:

.....

podpis zákonného zástupce

.....

Bc. Petra Tomková, DiS.
podpis ředitelky organizace

Přílohy:

Příloha č. 1: Ceník poskytovaných služeb

Příloha č. 2: Domácí řád

Příloha č. 3: Individuální plán uživatele

Příloha č. 4: Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

Příloha č. 1
ke smlouvě č. ze dne



Ceník poskytovaných služeb

1) Úhrada za službu sociální péče

- uživatelé sociální služby ve věku od 3 do 18 let

Cena za poskytnuté služby	do 2 hod./den	více jak 2 hod. do 5 hod./den	nad 5 hod./den
Bez příspěvku na péči	110,- Kč	50,- Kč / hodina	35,- Kč / hodina
1. stupeň závislosti		52,- Kč / hodina	37,- Kč / hodina
2. stupeň závislosti		59,- Kč / hodina	44,- Kč / hodina
3. stupeň závislosti		80,- Kč / hodina	65,- Kč / hodina
4. stupeň závislosti		85,- Kč / hodina	70,- Kč / hodina

- uživatelé sociální služby ve věku od 18 do 28 let

Cena za poskytnuté služby	do 2 hod./den	více jak 2 hod. do 5 hod./den	nad 5 hod./den
Bez příspěvku na péči	110,- Kč	50,- Kč / hodina	35,- Kč / hodina
1. stupeň závislosti		48,- Kč / hodina	33,- Kč / hodina
2. stupeň závislosti		52,- Kč / hodina	37,- Kč / hodina
3. stupeň závislosti		75,- Kč / hodina	60,- Kč / hodina
4. stupeň závislosti		85,- Kč / hodina	70,- Kč / hodina

Cena mimo provozní dobu denního stacionáře (6:00 – 15:30) – 135,- Kč / hodina.

2) Úhrada za stravné /1 den –oběd, celodenní pitný režim/

- uživatelé služby ve věku od 3 let do 28 let, kteří si neplní povinnou školní docházku

Oběd	85,00 Kč
Celkem úhrada za stravné denně	85,00 Kč

Uživatelé služby, kteří si plní povinnou školní docházku

Věkové skupiny	cena oběda
1. Strávníci 7 - 10 let	35 Kč/oběd
2. Strávníci 11 - 14 let	36 Kč/oběd
3. Strávníci 15 a více let	37 Kč/oběd

3) Úhrada za fakultativní službu

- doprava uživatelů služebním automobilem

Sazba za 1 km	10,00 Kč
Celkem úhrada za dopravu	počet km x sazba za 1 km/ počet uživatelů

Příloha č. 2
ke smlouvě č. ze dne



DOMÁCÍ ŘÁD

Denního stacionáře Mája pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením a s poruchou autistického spektra ve věku od 3 do 28 let

I.

Základní činnosti

- 1) V Denním stacionáři se uživatelům v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění poskytují služby sociální péče v následujícím rozsahu:
 - a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
 - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - c) poskytnutí stravy,
 - d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
 - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - f) sociálně terapeutické činnosti,
 - g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- 2) Činnosti i jednotlivé dílčí úkony jsou zaměřeny na rozvoj sebeobsluhy, získávání hygienických návyků, rozvoj rozumových, pohybových a pracovních schopností, a to vše s důrazem na schopnost trvale žít v přirozeném prostředí.
- 3) Stacionář nabízí základní poradenskou činnost. Poradenská činnost je poskytována formou individuálních konzultací v prostorách Denního stacionáře či v rodině.

II.

Provozní doba, příchod a odchod

- 1) Služby Denního stacionáře jsou poskytovány v pracovních dnech (pondělí – pátek) od 6.00 hod. do 15.30 hod.
- 2) Uživatelé přicházejí a odcházejí do Denního stacionáře v doprovodu zákonného zástupce nebo opatrovníka. Uživatele může též doprovázet osoba starší 15 let, a to na základě písemného souhlasu zákonného zástupce, opatrovníka. S písemným souhlasem zákonného zástupce, opatrovníka mohou uživatelé starší 18 let přicházet a odcházet z Denního stacionáře samostatně. Za převzetí a předání uživatele zákonnému zástupci, opatrovníkovi zodpovídají zaměstnanci Denního stacionáře.
- 3) Pro pobyt v Denním stacionáři musí být uživatel vybaven domácí obuví na přezutí, vlastním prádlem a oděvem. Vlastním polštářkem a fleesovou dekou. Vše musí být viditelně označeno jménem. Uživatel do Denního stacionáře dochází vždy čistě oblečen a řádně umyt.

Režim dne:

- 6.00 - 8.00 příjem uživatelů, volné hry, individuální činnost, osobní hygiena
- 8.00 - 9.30 výchovná, vzdělávací činnost
- 9.30 - 10.00 osobní hygiena, dopolední svačina
- 10.00 - 11.15 individuální činnost dle plánů, vycházka, skupinová činnost

- 11.15 - 12.00 příprava na oběd, oběd, osobní hygiena
- 12.00 - 13.00 polední klid, individuální činnost
- 13.00 - 14.00 zájmové činnosti
- 14.00 - 15.30 svačina, zájmové činnosti, odchody uživatelů

Náplně výše uvedených činností jsou aktuálně upravovány a přizpůsobovány zdravotnímu stavu uživatelů.

III. Omlouvání nepřítomnosti

Pravidla pro oznamování nepřítomnosti:

- a) Uživatel, zákonný zástupce oznámí svou nepřítomnost do 13,00 hod., a to den před dnem nepřítomnosti. V závažných případech (náhlá zdravotní změna) je možné nepřítomnost oznámit i v den nepřítomnosti, a to nejpozději do 7,30 hodin.
- b) **V případě odebrání stravy je nutné, aby byl uživatel omluven dva pracovní dny před nepřítomností.**
- c) **Neomluví-li se uživatel, zákonný zástupce, opatrovník dva pracovní dny před nepřítomností, není již možné stravu odhlásit a bude mu účtována dle ceníku poskytovaných služeb. Oběd je možné si do 14,00 hod. vyzvednout v Denním stacionáři.**
- d) Nepřítomnost uživatele se hlásí zaměstnancům stacionáře osobně nebo telefonicky na číslo 777 355 826, 778 430 450.

IV. Aktuální zdravotní stav

- 1) Uživatel, který se nachází v léčebném režimu, případně **náhle onemocní** (viróza, zánět horních cest dýchacích apod.) **nemůže využívat služeb Denního stacionáře.**
- 2) Uživatel, u kterého vznikne během pobytu v Denním stacionáři podezření na infekční či virové onemocnění, je izolován od ostatních uživatelů. O změně zdravotního stavu je neprodleně informován zákonný zástupce, opatrovník. Povinností zákonného zástupce, opatrovníka je v co nejkratší době vyzvednout uživatele z Denního stacionáře.

V. Stravování uživatelů

- 1) Uživatelům je zabezpečena strava – oběd. Stacionář nemá stravovací provoz a stravování je zajištěno externí formou. Dopolední a odpolední svačinu si zajišťuje uživatel, zákonný zástupce, opatrovník.
- 2) **Uživatelé dostanou denně 1 jídlo – oběd. Výběr z jídel není možný. Uživatelé, zákonný zástupce, popřípadě opatrovníci jsou povinni hlásit změny ohledně stravy den předem do 14 hod do ŠJ p. Beranové, t.č. 778 428 612 a také do DS Májka. V případě, že nebude včas oběd odhlášen, bude uživateli účtován dle ceníku poskytovaných služeb. Oběd je možné si vyzvednout do 14 hod v Denním stacionáři. Pro uživatelé, kteří si již neplní povinnou školní docházku se domácí řád v odst. V. nemění.**
- 3) Uživatelé si mohou přinést vlastní jídlo, které si mohou připravit v kuchyňce (ohřát, naporcovat) sami nebo za asistence zaměstnance Denního stacionáře.

VI. Pravidla chování

Uživatelé Denního stacionáře by se měli řídit následujícími pravidly chování. Cílem těchto pravidel je vytvoření bezpečného prostoru pro komunikaci a každodenní spolupráci mezi uživateli navzájem i mezi uživateli a zaměstnanci stacionáře.

Uživatelé dodržují následující pravidla chování:

- a) Za žádných okolností se nechovat agresivně. Agresivní jednání je nepřijatelné.
- b) Nikdy nemluvit vulgárně.
- c) Nikomu se neposmívat, nikoho neurážet a nezesměšňovat.
- d) Do stacionáře nenosit nebezpečné předměty, jako jsou nože, střelné zbraně, výbušniny a jedovaté látky.
- e) Dodržovat denní režim, tedy čas, kdy pracujeme i čas, kdy odpočíváme.
- f) Bez vědomí zaměstnanců z Denního stacionáře neodnášet pomůcky ani vybavení. Mohlo by to být posuzováno jako krádež.
- g) Ve všech místnostech stacionáře udržovat pořádek.
- h) Oslovovat se jménem a trénovat vykání.
- i) Zdravit při příchodu i odchodu ze stacionáře. Odejít bez pozdravení je neslušné. Každý odchod je nutné oznámit některému ze zaměstnanců Denního stacionáře.
- j) Každou nevolnost, bolest nebo zranění oznámíme ihned zaměstnanci Denního stacionáře.

VII. Pořádek a čistota

- 1) Ve všech místnostech musí být udržována čistota a pořádek. Sociální zařízení se omývají vícekrát denně a pravidelně se dezinfikují.
- 2) O osobní hygienu uživatelů po dobu pobytu v Denním stacionáři pečují zaměstnanci Denního stacionáře.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Domácí řád byl projednán se zaměstnanci Denního stacionáře.
- 2) Uživatelé, rodiče, případně opatrovníci jsou seznámeni s domácím řádem Denního stacionáře při podpisu smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče. Případné změny a doplňky domácího řádu jsou uveřejněny na nástěnce v šatně uživatelů.
- 3) Domácí řád nabývá platnosti dne 1. 1. 2023 a ruší platnost Domácího řádu ze dne 1. 9. 2022.

V Chebu dne 29. 12. 2022
platnost od 1. 1. 2023

Bc. Petra Tomková, DiS.
ředitelka organizace

Uživatel, zastoupený zákonným zástupcem prohlašuje, že byl při podpisu smlouvy č. ze dne seznámen s Domácím řádem Denního stacionáře Mája a že jeho obsahu plně porozuměl.

.....
podpis zákonného zástupce



Příloha č. 3
ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v zařízení
Denní stacionář Mája

(Po vyplnění regionální karty služby.)

Individuální plán, který je součástí smlouvy

The diagram consists of four main components connected by arrows. At the top is a cloud-shaped box labeled 'Současná situace:'. An arrow points from this box to a rectangular box labeled 'Kroky:'. Below the 'Kroky' box is an oval-shaped box labeled 'Rizika:'. An arrow points from the 'Rizika' box to a star-shaped box labeled 'Cíl:'. The 'Kroky' and 'Rizika' boxes are connected to the 'Cíl' box by a large arrow pointing from left to right.

Datum:

Podpis

Příloha č. 4
ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v
Denním stacionář Mája



ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE
č. 01/2019

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

I.
Úvod

Denní stacionář Mája (dále jen **Denní stacionář**) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce, v platném znění, chápe **stížnost** jako důležitý zdroj informací o kvalitě, rozsahu a potřebnosti poskytovaných sociálních služeb, o spokojenosti zaměstnanců s pracovním prostředím a pracovními podmínkami a jako nástroj na ochranu práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb.

II.
Předmět úpravy

Tato směrnice o pravidlech pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Denním stacionáři Mája (dále jen **Směrnice**) definuje pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

III.
Působnost směrnice

Směrnice se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností zejména uživatelů služeb sociální péče v Denním stacionáři, dále zaměstnanců, rodinných příslušníků uživatelů, zákonných zástupců, opatrovníků a dalších osob, které mají k Dennímu stacionáři obchodní nebo jiný právní vztah. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze přešetřit.

IV.
Výklad pojmů

- a) **Stěžovatel** je uživatel sociální služby, zaměstnanec, rodinný příslušník, zákonný zástupce, opatrovník nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.
- b) **Stížnost** je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností ze strany Denního stacionáře;
- c) **Anonymní stížnost** je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

- d) **Nezávislý zástupce** je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k Dennímu stacionáři.
- e) **Kontaktní adresa** je adresa, kterou stěžovatel uvádí jako adresu pro doručování.

V.

Forma stížností a jejich podávání

- a) **Písemné stížnosti** lze podávat v **kanceláři ředitelky Správy zdravotních a sociálních služeb Cheb**, příspěvkové organizace, v pracovních dnech od 8:00 do 15:00 hod. nebo poštou na adresu Správy zdravotních a sociálních služeb Cheb, příspěvkové organizace, Pastýřská 771/4, Cheb, 350 02;
- b) **Písemné stížnosti** lze podávat v **kanceláři vedoucí Denního stacionáře Mája** v pracovních dnech od 8:00 do 15:00 hod. nebo poštou na adresu Denního stacionáře Mája, Dragounská 2272/12, Cheb, 350 02;
- c) **Písemné stížnosti** lze podávat do anonymní schránky v pracovní dny od 6:00 do 15:30 hodin. Schránka je umístěna v prostorách Denního stacionáře Mája, Dragounská 2272/12, Cheb, 350 02 v šatně uživatelů;
- d) Písemné stížnosti lze zasílat vedoucí Denního stacionáře Mája na emailovou adresu stacionarmaja@szss-cheb.cz
- e) **Ústní stížnosti** se podávají do zápisu. Zápis může provést kterýkoliv zaměstnanec Denního stacionáře; tím je stěžovateli ponechána vůle vybrat si zaměstnance – zapisovatele, k němuž má důvěru. Zápis nemá předepsanou formu, ale musí obsahovat:
- jméno stěžovatele,
 - kontaktní adresu stěžovatele,
 - důvod stížnosti, případně stručný popis události,
 - čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil,
 - datum a podpis stěžovatele, je-li schopen se podepsat;
- c) Pokud má stěžovatel potíže s komunikací, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele;
- d) Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat;
- e) O zvlášť závažných stížnostech musí být neprodleně informována vedoucí Denního stacionáře Mája, aby mohla stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

VI.

Evidence stížností

- a) Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.
- b) Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v **Evidenci stížností** (dále jen **Evidence**) s těmito údaji:
- datum doručení podání,
 - jméno a příjmení stěžovatele,
 - kontaktní adresa stěžovatele,
 - předmět stížnosti,
 - kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,

- výsledek šetření,
- způsob a datum vyřízení.
- c) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
- d) Anonymní stížnost se rovněž zapíše do Evidence. Vedoucí Denního stacionáře rozhodne, zda stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných k prošetření. Pokud bude rozhodnuto, že stížnost nebude prošetřována, vyznačí se v Evidenci vyřízení odložením.

VII.

Vyřizování stížností

- a) Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny jakékoliv sankce z důvodu, že podal stížnost.
- b) O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne vedoucí Denního stacionáře podle povahy věci.
- c) **Stížnost**, kterou není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě dalšího vyjádření, musí být **vyřízena do 10 dnů** ode dne, kdy byla zapsána do Evidence.
- d) Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne jejich zapsání do Evidence, musí být vyřízeny (prošetřeny) **nejdéle do 30 dnů** ode dne, kdy byly zapsány do Evidence. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a proti překročení lhůty může podat stěžovatel odvolání dle bodu q).
- q) O důvodech překročení lhůty pro vyřízení (prošetření) musí být stěžovatel informován.
- e) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zdali původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je znovu prošetřovat.
- f) Prošetřování všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
- g) **Stížnost**, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí **být postoupena k vyřízení do 5 dnů** ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
- h) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- i) Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje.
- j) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- k) Stížnost musí vždy prověřovat zaměstnanec nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
- l) O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni a datum pořízení zápisu. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- m) **Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.**
- n) Vedoucí Denního stacionáře Mája sleduje, zda opatření uložená k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědní za jejich neplnění.
- o) O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován ve lhůtách dle odstavce VII. bodu c) a d), a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná. Rozhodným dnem je den odeslání písemného vyrozumění.
- p) Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti.

q) V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti musí být uveden opravný prostředek, t.j., kam se může stěžovatel odvolat, není-li s vyřízením stížnosti spokojen. **Proti vyřízení stížnosti lze podat písemné odvolání do 15 dnů ode dne doručení**, k ředitelce Správy zdravotních a sociálních služeb, Cheb příspěvkové organizace

r) V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, uvědomí se o výsledku šetření stížnosti stěžovatel. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

VIII.

Vyřizování stížnosti jinou institucí

a) Stěžovatel, který se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností Denního stacionáře, se může obrátit na instituce, které jsou na Denním stacionáři nezávislé.

b) Předchozí podání, evidence a vyřízení stížnosti stěžovatele Denním stacionářem není pro podání stížnosti k takové instituci podmínkou.

c) Nezávislými institucemi jsou například:

Krajský úřad Karlovarského kraje

odbor sociálních věcí

Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary

Tel.: 354 222 264

Fax : 353 331 509

www.kr-karlovarsky.cz

Český helsinský výbor, z. s.

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

tel.: 257 221 141

e-mail: info@helcom.cz

www.helcom.cz

Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel.: 221921111

e-mail: posta@mpsv.cz

www.mpsv.cz

d) O pomoc při zprostředkování kontaktu na nezávislou instituci může stěžovatel požádat vedoucí denního stacionáře. Pomoc stěžovateli při zprostředkování kontaktu na nezávislé instituce z důvodu podání stížnosti nesmí být odmítnuta a nejsou zkoumány důvody hledání této pomoci.

e) Denní stacionář prostřednictvím svých zaměstnanců informuje uživatele sociálních služeb o možnosti a způsobech podání stížnosti jako zdroji informací o spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb sociální péče. Uživatelé, zákonní zástupci, opatrovníci jsou také informováni o nepřípustnosti jakýchkoliv sankcí ze strany denního stacionáře v případě podání stížnosti. Denní stacionář prostřednictvím svých zaměstnanců podává uživatelům, zákonným zástupcům, opatrovníkům informace vždy s ohledem na jejich schopnost porozumět sdělovaným informacím.

f) S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou uživatelé, zákonní zástupci a opatrovníci seznamováni při podpisu smlouvy o poskytování služeb sociální péče, zaměstnanci pak při podpisu pracovní smlouvy.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

a) Stěžovateli nevzniká nárok, aby na základě podané stížnosti byly neprodleně provedeny jím navrhované změny a opatření. Způsob prošetření stížnosti je stanoven touto Směrnicí a jiné postupy navržené stěžovatelem nebudou akceptovány.

b) Denní stacionář je povinen zajistit volný přístup uživatelům, zákonným zástupcům, opatrovníkům a zaměstnancům ke Směrnicí.

c) Směrnice nabývá platnost dne 1. září 2019.

Za naplňování Směrnice a volný přístup uživatelů, zákonných zástupců, opatrovníků a zaměstnanců ke Směrnicí zodpovídá ředitelka Správy zdravotních a sociálních služeb Cheb, příspěvková organizace. Nedílnou součástí této Směrnice je příloha č.1 – Evidence stížností.

V Chebu dne 13. 8. 2019
platnost od 1. 9. 2019

Bc. Petra Tomková, DiS.
ředitelka organizace

Uživatel, zastoupený zákonným zástupcem prohlašuje, že byl při podpisu smlouvy č. ze dne seznámen s organizační směrnicí č. 01/2019 - Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností a že jejím obsahu plně porozuměl.

.....

podpis zákonného zástupce