



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JIH

VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Platnost od 1. 7. 2024



Vážená paní, vážený pane,
dovolte, abychom Vás touto cestou informovali o způsobu, jakým Centrum sociálních služeb Jih, p. o. poskytuje odlehčovací službu a informovali Vás o Vašich právech a povinnostech.

V následujících pravidlech získáte představu o tom, jak služba probíhá:

Ubytování

1. Odlehčovací službu poskytujeme v prvním a druhém nadzemním podlaží bytového domu Odborářská 677/72, jehož součástí je oplocená zahrada. Prostory obývané uživateli jsou bezbariérové, vstup do budovy je zabezpečen nájezdovou rampou. V prvním podlaží se nachází 8 jednolůžkových a jeden dvoulůžkový pokoj, ve druhém podlaží je 10 jednolůžkových pokojů. Každý pokoj je vybaven polohovací postelí, osobním stolem, skříní, televizorem, stolem a židlí. U postele je komunikační zařízení, pomocí kterého můžete přivolat pečovatelku. K pokojům náleží předsíň, koupelna s WC a sprchovým koutem, které jsou společné pro dva pokoje. Na každém patře je pracovní personál, koupelna pro provádění celkové hygieny nepohyblivých osob, kuchyňka a jídelna. Jídelna je využívána také jako společenská místnost. Chodba je vybavena pohodlnými křesly, které slouží k odpočinku a setkávání.
2. Do pokoje v odlehčovací službě Vám doporučujeme si přivést pouze tolik osobních věcí a oblečení, které se vejde do Vašich úložných prostor v pokoji. Doporučený seznam dostanete od sociální pracovníce. Můžete si vzít i drobné předměty z Vaší domácnosti, například oblíbený hrnek, polštářek, fotografie, budík.
3. Po dohodě se sociální pracovnící nebo koordinátorkou si můžete také přinést vlastní elektrospotřebiče, například lampičku, rádio nebo nabíječku na telefon. Bezpečnost používání těchto elektrospotřebičů však musíte doložit nejdéle rok starou revizní zprávou. U nově zakoupeného elektrospotřebiče prosím předložte doklad o zakoupení, který nahrazuje revizní zprávu. Je zakázáno používat nerevidované elektrospotřebiče nebo elektrospotřebiče, které nejsou způsobilé bezpečného provozu.
4. Během Vašeho pobytu si po domluvě s personálem můžete bezplatně zapůjčovat mechanický vozík nebo chodítko.
5. Doba nočního klidu je od 22:00 hodin do 6:00 hodin ráno. Žádáme Vás, abyste v tuto dobu nerušil ostatní uživatele hlasitým poslechem TV či rádia.
6. Kouřit můžete venku před budovou nebo na balkoně, který najdete na konci chodby. Nedopalky cigaret, zápalky a popel odkládejte výhradně do popelníků. Kouření ve všech vnitřních prostorách služby je zakázáno.
7. Za své věci si zodpovídáte Vy. Doporučujeme Vám, abyste si při odchodu z pokoje bral s sebou své cennosti a hotovost. Máte také možnost uložit si finanční částku do maximální výše 5000,- Kč do trezoru u sociální pracovníce, která Vám



ji vydá zpět kdykoliv na požádání. O uložení částky dostanete potvrzení. Pokud obýváte jednolůžkový pokoj, v případě delšího pobytu mimo odlehčovací službu (například z důvodu návštěvy zdravotnického zařízení, hospitalizace nebo návštěvy blízkých) pečovatelka Váš pokoj uzamkne a klíč uschová v pracovním personálu do uzamykatelné skříňky.

8. Odpovídáte za škody na majetku organizace, ostatních uživatelů, zaměstnanců a jiných osob, které byste způsobil úmyslně, v opilosti či pod vlivem omamných látek. Míra zavinění a náhrada škody je posuzována s přihlédnutím k Vaším schopnostem posoudit následky svého jednání. Způsobí-li škodu více uživatelů služby, odpovídají za ni podle míry své účasti.
9. Součástí ubytování v odlehčovací službě je úklid společných prostor a Vašeho pokoje pracovníkem Centra sociálních služeb Jih. V rámci Vašich možností však udržujte pořádek a čistotu ve skříních a nočním stolku a nenechávejte na nich či uvnitř nich zbytky starého jídla, znečištěné osobní prádlo či jiné znečištěné věci a odpady. Pečovatelky Vám s úklidem Vašich věcí dopomohou dle potřeby nebo minimálně 1x za 2 týdny. Je Vaším právem být přítomen úklidu, zároveň však také Vaší povinností tento úklid z hygienických důvodů umožnit.
10. V případě, že si přejete prát Vaše prádlo v odlehčovací službě, je zapotřebí, abyste měl své prádlo z rubové strany označeno (můžete použít Vaše iniciály nebo příjmení, případně symbol). K takovému značení lze využít výšivku nebo fixy na textil.
11. Z hygienických důvodů je zapotřebí měnit prádlo nejméně 1x týdně a spodní prádlo nejméně 2x týdně. Používané a znečištěné prádlo můžete předat pečovatelce nebo Vaším blízkým k vyprání. Neperte prádlo ručně – není to hygienické, a navíc hrozí nebezpečí úrazu.
12. Z důvodu propagace a informování veřejnosti o odlehčovací službě příležitostně průběh služby fotografujeme. V případě, že svolíte s fotografováním, můžeme Vás požádat o svolení se zveřejněním konkrétní fotografie. Je vaším právem souhlas neudělit nebo udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat.

Stravování

1. Stravování zajišťujeme externím dodavatelem, který je schopen dle Vašich potřeb dodat diabetickou, žlučnickovou nebo bezlepkovou dietu.
2. Jídelníček je vyvěšený na chodbě nebo si jej můžete vyžádat od pečovatelky.
3. Celodenní strava se skládá ze snídaně, přesnídávky, oběda, svačiny, večeře. Diabetici dostanou ještě druhou večeři. K zajištění pitného režimu je běžně k dispozici čaj, nebo voda se šťávou, příležitostně minerální voda, džus, káva, melta, mléko, kakao.
4. Stravu Vám naservírují pečovatelky. Podle Vašich potřeb Vám stravu upravíme mixováním, mletím nebo nakrájením.
5. Podle Vašeho přání a potřeb se můžete stravovat v jídelně nebo na pokoji.



6. Stravu Vám podáme v čase podle Vašich zvyklostí nebo přání. Obvykle je strava podávána v těchto časech:

Snídaně	8:00 – 9:00 hodin
Přesnídávka	10:00 – 10:30 hodin
Oběd	11:30 – 12:30 hodin
Svačina	14:30 – 15:00 hodin
Večeře	17:00 – 18:00 hodin
2. večeře	21:00 – 21:30 hodin
7. V případě, že potřebujete odhlásit stravu, kontaktujte koordinátorku nebo sociální pracovníci, a to nejpozději předchozí pracovní den do 14:00 hodin.
8. Do společné chladničky si můžete uložit své potraviny. Viditelně si je označte svým jménem a datem uložení. Pečovatelé mají povinnost z hygienických důvodů kontrolovat stav uložených potravin a nápojů. Potraviny nevhodné ke konzumaci musí s Vaším vědomím odstranit.

Péče

1. Než Vám službu začneme poskytovat, nejdříve se s Vámi setká sociální pracovníce a společně proberete Vaši situaci a Vaše potřeby. Společně dohodnete úkony, které Vám můžeme poskytnout a vytvoříte Váš individuální plán. V individuálním plánu bude popsáno, jak konkrétně Vám budeme službu poskytovat a cíle, na kterých budeme společně pracovat. S těmito cíli Vám bude napomáhat přidělená pečovatelka – klíčová pracovníce.
2. Podle zákona o sociálních službách Vám pečovatelky smí dopomáhat s každodenními činnostmi jen v tom rozsahu, který nezvládnete vlastními silami. Například pokud si u koupání zvládnete umýt obličej a ruce, pečovatelka Vám dá prostor, abyste si to provedl sám, a poté Vám umyje zbytek těla. Stejný postup bude i u utírání těla. Nejde o to, že by pečovatelka nechtěl/a pracovat, ale o to, že Vám takový postup pomůže si udržet svaly a klouby funkční.
3. Sprchovat se můžete podle potřeby a Vašich zvyklostí, nejméně však 1x týdně. S holením a stříháním nehtů na ruku Vám v případě potřeby dopomůže pečovatelka.
4. Pečovatelky neprovádí pedikúru a nestříhají ani nebarví vlasy. Pokud potřebujete služby pedikérky či kadeřnice, můžete využít vlastní kontakty nebo kontakty zveřejněné na chodbě odlehčovací služby.
5. Ráno můžete vstávat a večer uléhat dle Vašeho přání a zvyklostí. V případě, že při uléhání nebo vstávání potřebujete dopomoc pečovatelky, doporučujeme Vám domluvit si s klíčovou pracovnící pro Vás ideální dobu.
6. Centrum sociálních služeb Jih zaměstnává na pozici pečovatele muže i ženy. V případě, že nechcete, aby Vám úkony hygieny vykonávala osoba druhého pohlaví, informujte o tom sociální pracovníci nebo koordinátorku, která se Vám bude snažit vyhovět, bude-li to v jejích možnostech. Upozorňujeme však, že



z organizačních důvodů nemůžeme vždy zajistit, aby Vám službu poskytoval výhradně muž nebo výhradně žena.

Zdravotní péče

1. Centrum sociálních služeb Jih nezaměstnává zdravotnické pracovníky (lékař, zdravotní sestra, rehabilitační pracovník, aj.). Během poskytování odlehčovací služby zůstáváte v péči svého praktického lékaře. V případě, že jej potřebujete navštívit, nebo potřebujete navštívit odborného lékaře, může Vás k němu doprovodit Váš rodinný příslušník, případně pracovník odlehčovací služby. V případě, že potřebujete doprovod pracovníka odlehčovací služby, informujte o tom alespoň dva dny předem koordinátorku.
2. Pokud Vám to zdraví umožňuje, můžete si své léky ponechat u sebe a dávkovat si je sám. V případě, že v této věci potřebujete podporu, počítejte s tím, že pečovatelky nejsou zdravotnickými pracovníky a nemohou provádět zdravotnické úkony, jako například podávání léků nebo ošetřování ran. Mohou Vám jen připomenout, že je čas, abyste léky užil.
3. V případě, že v průběhu poskytování odlehčovací služby potřebujete ošetřovatelskou péči (pro podání léků, zajištění ošetření), vyžádejte si před přijetím od svého praktického lékaře *Poukaz na ošetření* pro agenturu domácí zdravotní péče. Zdravotní sestry – pracovnice agentur domácí péče pak budou za Vámi docházet do odlehčovací služby a budou pracovat podle doporučení Vašeho praktického lékaře.
4. Doporučujeme Vám sepsat na papír informace o Vámi užívaných lécích, alergiích a nemocech, kterými trpíte. Pro Vaši bezpečnost a případné zajištění rychlé zdravotní pomoci Vám pak doporučujeme tyto informace spolu s lékařskými zprávami a Vašimi osobními doklady (občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny) vložit do plastové obálky ve Vaší skříňce. V případě potřeby je tam rychle najdeme.
5. Pokud Vám praktický nebo odborný lékař během Vašeho pobytu v odlehčovací službě naordinuje změnu léků, změnu ošetřovatelské péče nebo požaduje zdravotní úkony (například odběr krve), informujte o tom Vy nebo Váš příbuzný agenturu domácí péče.
6. V případě náhlého zhoršení Vašeho zdravotního stavu bychom informovali přítomnou zdravotní sestru agentury domácí péče, která rozhodne o dalším postupu. Pokud by sestra nebyla přítomna, pečovatelka by volala rychlou zdravotnickou pomoc. Po zajištění potřebné pomoci by pečovatelka telefonicky informovala kontaktní osobu, kterou jste si zvolil.

Společenský život

1. V odlehčovací službě můžete svůj volný čas trávit dle Vašich zvyků a zájmů. Můžete čas trávit v soukromí svého pokoje, ale můžete využít i společnosti



- ostatních uživatelů a společně se navštěvovat na pokojích nebo se setkávat na chodbách či v jídelně.
2. Svůj čas můžete trávit také ve venkovních prostorách. K dispozici je Vám zahrada s altánem nebo zahrada s cvičebními stroji. V případě, že potřebujete doprovod, domluvte se na vhodném čase s aktivizační pracovnící nebo pečovatelkou.
 3. Při odchodu z odlehčovací služby prosím sdělte pečovatelce, že odcházíte a jaký je přibližný čas Vašeho návratu. Pro Vaši bezpečnost a dostupnost pomoci Vám doporučujeme uložit si do Vašeho telefonu telefonní číslo na pečovatelky: 2. patro 725 914 259, 1. patro 725 328 273 a pečovatelkám sdělit číslo na Vás. Takto se spolu budeme moci v případě potřeby rychle a jednoduše spojit.
 4. Nemůžete si samostatně nebo za dopomoci svých blízkých vyřídit, co potřebujete? Potřebujete jet k lékaři a nechcete čekat na sanitku? Máte možnost využít zpoplatněnou fakultativní službu doprava služebním autem za soukromými účely. Podmínkou však je, že jste mobilní a jste schopen přesunu do auta. Pokud máte o tuto službu zájem, sdělte to koordinátorce alespoň 3 dny předem.
 5. Aktivizační pracovníce má pro Vás pestrou nabídku možností, jak aktivně trávit čas. Aktivizační pracovníce se Vám může věnovat individuálně. Během těchto osobních setkání spolu můžete podle Vašich přání a potřeb trénovat chůzi, hrát společenské hry, povídat si, zaspívat si pro radost, může Vám číst, doprovodit Vás k lékaři nebo na nákup. V rámci skupinových aktivit, které jsou 1x denně, můžete spolu s ostatními uživateli trénovat paměť, zacvičit si, něco dobrého si spolu uvařit, můžete si zaspívat nebo povídat, zavzpomínat si a mnoho dalšího. Aktuální nabídka těchto setkání je vždy na týden zveřejněná na nástěnce na chodbě.
 6. Drogerii a občerstvení si můžete nakoupit v nedaleké samoobsluze. Pokud si nemůžete nakoupit sám, za doprovodu pracovníka nebo prostřednictvím svých blízkých, zajistíme Vám nákup dle Vašeho přání. Nákupy zajišťujeme 1x týdně ve středu.
 7. Společenské hry si můžete vypůjčit ze skříňky v jídelně na 2.patře.
 8. V odlehčovací službě si můžete vypůjčit knihy a časopisy. Najdete je ve skříňce v jídelně na 2.patře.
 9. Zdarma můžete využít připojení na internet přes Wi-Fi: CSS_JIH_GUEST, heslo 4HostCSS
 10. Vaše poštovní zásilky doručené na adresu odlehčovací služby Vám přinese sociální pracovníce.

Úhrada za služby

1. Cena za odlehčovací službu je stanovena v Sazebníku úhrad za úkony odlehčovací služby. Při přijetí do odlehčovací služby Vám přidělíme originální čárový kód. Také úkony, které máte dohodnuty ve smlouvě, mají své kódy. Při zahájení práce u Vás pečovatelka miniterminálem načte Váš kód, a poté načte začátek a konec úkonu, který u Vás vykonává. Úkony se po minutách načítají do



našeho systému. Na základě tohoto přehledu Vám na konci měsíce vypočítáme úhradu za úkony péče. Úhradu za ubytování Vám vypočítáme podle počtu dní, které jste v daném měsíci strávil v odlehčovací službě. Částka za celodenní stravu se odvozuje od počtu objednaných obědů, to znamená, že pokud zahájíte pobyt před obědem, je Vám tento den zajištěna a účtována celodenní strava s tím, že máte zajištěnou snídani na den odchodu, pokud odcházíte před obědem. Pokud zahájíte pobyt v odpoledních hodinách, celodenní strava Vám není zajištěna ani účtována.

2. V některých případech je zapotřebí, aby službu poskytovaly dvě pracovnice najednou. Pokud dvě pracovnice společně poskytují jeden úkon (například obě najednou Vás koupou), naúčtujeme Vám u tohoto úkonu čas, jako by pracovala jen jedna pracovnice. Druhá pracovnice vykazuje pouze spolupráci, kterou Vám nebudeme účtovat. Jiná situace je, pokud dvě pečovatelky provádí dva různé úkony (např. jedna dopomáhá při osobní hygieně a druhá při přípravě jídla a pití). V tomto případě hradíte skutečný čas u každého úkonu.
3. Na začátku měsíce Vám koordinátorka zašle nebo předá vyúčtování za poskytnuté služby v předchozím měsíci.
4. Úhradu za službu můžete zaplatit v hotovosti v kanceláři sociální pracovnice nebo bankovním převodem. Centrum sociálních služeb Jih upřednostňuje platbu bankovním převodem. V případě bankovního převodu uhradte péči a ubytování na účet: 123-72340207/0100, stravu na účet: 131-199 6400 227/0100. Pro identifikaci platby použijte přidělený variabilní symbol.

Návštěvy

1. Návštěvní hodiny jsou omezené na dobu obvyklou pro návštěvy, tedy od 8:00 do 20:00 hodin. Po domluvě s navštíveným uživatelem a personálem je návštěva možná i mimo tuto dobu, avšak neměla by narušovat soukromí a noční klid ostatních uživatelů.
2. S návštěvou můžete být na chodbě, v jídelně, venkovních prostorách nebo ve Vašem pokoji.
3. V případě, že bydlíte na dvoulůžkovém pokoji, může Vaše návštěva probíhat na pokoji jen se souhlasem spolubydlícího a s maximální ohleduplností k němu.
4. Návštěvníci jsou povinni dodržovat zákaz kouření v prostorách odlehčovací služby, zachovávat klid a pořádek, respektovat soukromí uživatelů.
5. Na návštěvu nemohou docházet a případně jsou k opuštění prostor odlehčovací služby vyzvány:
 - osoby v podnapilém stavu nebo pod vlivem drog,
 - osoby, se kterými si nepřejete být ve styku,
 - osoby, které jsou vulgární nebo agresivní,
 - osoby, které by ničily majetek Centra sociálních služeb Jih,
 - osoby, které by ohrožovaly zdraví uživatelů.



6. Do jednolůžkového pokoje k Vám dle Vašeho přání může návštěva přivést psa nebo kočku, do dvoulůžkového pokoje může zvíře jen se souhlasem spolubydlícího. Podmínkou je, že zvíře nesmí být hlučné a agresivní k ostatním uživatelům.

Naší snahou je Vaše spokojenost a zároveň pro obě strany bezpečné poskytování odlehčovací služby. Z tohoto důvodu Vás žádáme o dodržování níže uvedených povinností:

Povinnosti uživatele služby

1. Seznámit se s těmito vnitřními pravidly a dodržovat je. Porušování pravidel má své důsledky. V případě nedodržení Vás upozorníme, že nejednáte v souladu s pravidly. Při opakovaném méně závažném porušení pravidel nebo jednom závažném porušení pravidel s Vámi projedná klíčová pracovnice, sociální pracovnice a vedoucí služby, že další porušování vnitřních pravidel může mít za následek vypovězení smlouvy o poskytování odlehčovací služby. V případě, že dojde k porušení vnitřních pravidel zvláště závažným způsobem, může dojít k výpovědi smlouvy ihned. Za zvláště závažné porušení vnitřních pravidel je považováno fyzické napadení, opakované verbální napadání uživatelů, zaměstnanců, jiných osob, úmyslné ničení majetku zařízení nebo majetku ostatních uživatelů, sexuální obtěžování, krádeže. Při posuzování závažnosti chování či jednání uživatele, které je v rozporu s vnitřními pravidly služby, se vždy přihlíží ke schopnostem uživatele porozumět vnitřním pravidlům a posoudit následky svého jednání.
2. Chovat se ke spolubydlícím ohleduplně, neobtěžovat je hlukem, zápachem, nepořádkem, slovním či fyzickým napadáním, sexuálním obtěžováním.
3. Jednat s pracovníky Centra sociálních služeb Jih podle obecných zásad slušnosti, v komunikaci nepoužívat vulgární výrazy, nenapadat je slovně ani fyzicky.
4. Respektovat soukromí a nevstupovat do pokojů a koupelny jiných uživatelů bez jejich souhlasu nebo když nad jejich pokojem svítí zelené světlo.
5. Udržovat pořádek ve společných prostorách.
6. Chovat se hospodárně při užívání věcí pro společnou potřebu – neplýtvat vodou, elektřinou, toaletními potřebami.
7. S pomůckami a zařízením odlehčovací služby i majetkem jiných uživatelů zacházet šetrně.
8. Zapůjčené pomůcky (například chodítka) po použití vrátit.
9. Dodržovat tyto zákazy:
 - Zacházení s otevřeným ohněm v budově. To se týká například kouření nebo zapalování svíček.
 - Samostatného vstupu do denní místnosti pečovatелů.
 - Přechovávání zbraní, nebezpečných předmětů a chemikálií



- Krádeže či úmyslného poškození majetku pracovníků, uživatelů nebo odlehčovací služby.
- Používání nerevidovaných elektrospotřebičů bez způsobilosti k bezpečnému provozu.
- Manipulace s hasícími přístroji, pokud nehoří.

Kromě povinností máte také práva, která jsou pracovníci povinni respektovat a dodržovat je.

Práva uživatele služby

1. Právo na službu v rozsahu uvedeném ve smlouvě.
2. Právo na základní sociální poradenství. Toto poradenství Vám poskytne sociální pracovnice zdarma v průběhu sociálního šetření před poskytnutím služby, ale také kdykoliv na vyžádání během poskytování odlehčovací služby. Může Vám dle Vašich potřeb pomoci s:
 - tím, jak řešit vaši situaci,
 - výběrem vhodného druhu sociální služby nebo jiných forem pomoci (dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče),
 - poskytnutím informací o Vašich základních právech a povinnostech v odlehčovací službě,
 - výběrem další dostupné pomoci.

Na sociální poradenství zdarma mají nárok také osoby, které o Vás pečují. Po telefonické domluvě jim sociální pracovnice může pomoci s:

- podáním informací o možnostech jejich podpory,
 - nácvikem dovedností pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.
- Tento nácvik provádíme po předchozí domluvě každý 3. čtvrtek v měsíci v učebně na adrese Odborářská 677/72, Ostrava – Hrabůvka.
3. Právo na osobní svobodu, ochranu Vašeho zdraví, soukromí, majetku, osobní důstojnosti a suverenity.
 4. Máte právo na důstojné zacházení, právo volby, právo na zachování kontaktu se svými blízkými.
 5. Právo na ochranu osobních údajů a zachování mlčenlivosti zaměstnanců o údajích, které se Vás týkají a které se o Vás dozvíme při poskytování odlehčovací služby. Povinnost mlčenlivosti mají zaměstnanci i po ukončení pracovního poměru.
 6. Právo na přístup k informacím. Informace o poskytování odlehčovací služby získáte z tohoto dokumentu, dále pak z webových stránek CSSJ (<https://www.cssj.cz>) nebo telefonicky se sociální pracovnící či koordinátorkou pečovatelské služby (kontakty jsou uvedeny níže).
 7. Právo nahlížet do Vašeho osobního spisu, který je uložen v uzamykatelné kartotéce v kanceláři sociální pracovnice. Pokud máte o uplatnění tohoto práva zájem, domluvte se se sociální pracovnící. Do Vašeho spisu může nahlížet i Vámi



pověřená osoba, pokud jste k tomu dal písemný souhlas v rozsahu, který jste určil, a také Váš zástupce, pokud Vám byl soudně určen. Dále mohou do spisu nahlížet vybraní zaměstnanci Centra sociálních služeb Jih, a to pouze v souvislosti s výkonem svých pracovních povinností. Seznam osob oprávněných nahlížet do Vašeho osobního spisu je v tomto spisu uveden.

8. Právo na podávání poděkování, podnětů a stížností.

Pravidla pro podávání a vyřizování poděkování, podnětů a stížností

Vzhledem k tomu, že usilujeme o poskytování kvalitní služby, která odpovídá Vašim potřebám a přáním, vítáme všechny Vaše připomínky ke službě. Nemějte proto žádné obavy se vyjádřit sám nebo pomocí Vašich blízkých, či jakékoliv jiné Vámi pověřené osoby, nebudete tím nijak znevýhodněn. Čím budete ve svém vyjádření konkrétnější, tím lépe můžeme reagovat na Váš podnět.

Vyjádřit se můžete těmito formami

- Poděkování – Vaše spokojenost se službou
- Podnět – Vaše návrhy a připomínky ke zlepšení
- Stížnost – Vaše nespokojenost, například s chováním pracovníka nebo způsobem poskytování služby

Možné způsoby vyjádření

- Ústně:
 - při osobním kontaktu s kterýmkoliv pracovníkem Centra sociálních služeb Jih
 - telefonicky vedoucí sociálních služeb nebo koordinátorce služby
- Písemně:
 - předáním listu pečovatelce
 - zasláním dopisu na adresu Centrum sociálních služeb Jih, p. o., Odborářská 677/72, 700 30 Ostrava Hrabůvka
 - pomocí schránek „Poděkování, podněty, stížnosti.“ Tato schránka je umístěna na vstupní chodbě v DPS Odborářská na chodbě u odlehčovací služby. U schránky je k dispozici papír a tužka, jsou zde také Pravidla pro podávání poděkování, podnětů a připomínek
 - zasláním e-mailu vedoucí sociálních služeb nebo koordinátorovi
 - datovou schránkou: ui78jb3

Vyjádřit se můžete také anonymně. Pokud stížnost sdělíte ústně, požádejte pracovníka, aby u řešení stížnosti nezmiňoval Vaše jméno. Bude to respektovat. Pokud se chcete anonymně vyjádřit písemnou formou, stačí se nepodepsat.

Postup řešení poděkování, podnětů a stížností

Schránky Poděkování, podněty a stížnosti kontrolujeme každé pondělí. Stejně tak sešity, kde pracovníci evidují Vaše vyjádření. Vaše vyjádření přijmeme, zaevidujeme, prošetříme, objektivně vyhodnotíme a rozhodneme o následujícím postupu. Pokud přijmeme nějaká opatření, budeme je realizovat. U stížností vždy vyrozumíme stěžovatele o způsobu vyřízení stížností, a to takto:

- pokud stěžovatele známe, předáme mu písemnou odpověď osobně



nebo e-mailem

- pokud je stěžovatel anonymní, vyvěsíme odpověď u schránky „Poděkování, podněty, stížnosti“

V odpovědi na stížnost bude uveden popis stížnosti, datum podání a vyřešení stížnosti, kdo stížnost vyřizoval a jeho podpis, kroky řešení stížnosti, vyhodnocení stížnosti a případná opatření. V odpovědi na stížnost také najdete kontakty, kam se můžete obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti, a to na tyto osoby a instituce:

Ředitelka Centra sociálních služeb Jih, p. o.:

Ing. Lucie Blahutová

Odborářská 677/72, 700 30 Ostrava – Hrabůvka

Tel: 702 260 362, e-mail: lucie.blahutova@cssj.cz

Vedoucí odboru sociální péče ÚMOB Ostrava-Jih

PhDr. Linda Nováková Palatá

Horní 3, 700 30 Ostrava – Hrabůvka

Vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje

Mgr. Aleš Neuwirth

28. října 117, 702 18 Ostrava

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Zpracování osobních údajů

Dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) poskytovatel odlehčovací služby postupuje při zpracování osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Poskytovatel dále postupuje při zpracování osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Pro zahájení poskytování odlehčovací služby je poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje uživatele a další osobní údaje jím poskytnuté (identifikační údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefonní číslo, e-mail, uživatelské údaje: o poskytovaných úkonech, průběhu poskytování služby a osobní údaje na osoby blízké – na základě uděleného souhlasu subjektu či prokazatelně splněné oznamovací povinnosti poskytovatele.

Shromažďování a uložení osobních údajů vyplývá z titulu plnění smlouvy o poskytování odlehčovací služby, na jejímž základě poskytovatel službu poskytuje. Osobní údaje jsou použity pouze za účelem poskytování odlehčovací služby, jsou zpracovány a uchovány pouze v rozsahu nezbytném a po dobu nezbytnou pro účely poskytování služby, náležitě zabezpečeny před neoprávněným či protiprávním zpracováním.



Informace o postupech v případě vzniku mimořádných událostí

Během poskytování odlehčovací služby mohou nastat mimořádné a havarijní situace. Zde najdete doporučení, jak postupovat:

Vidíte, že něco v budově hoří?

- Volejte: „Hoří!“
- Volejte ihned kteréhokoliv pracovníka. Využijte zvonek, požádejte spolubydlícího, hlasitě volejte nebo bouchejte předměty.
- Co nejrychleji utíkejte ven z budovy a venku počkejte na další pokyny.

Uniká nekontrolovaně voda?

- Zavolejte kteréhokoliv pracovníka.
- Nevstupujte na mokrou podlahu, abyste neuklouzl a neupadl.

Porouchal se výtah?

- Oznamte to kterémukoliv pracovníkovi.
- Pokud jste v něm uvízl, postupujte podle instrukcí ve výtahu.

Vidíte, že někdo poškozuj nebo krade majetek odlehčovací služby?

- Oznamte to co nejdříve kterémukoliv pracovníkovi.

Vnikla do odlehčovací služby cizí osoba?

- Schovejte se na pokoji.
- Informujte přes zvonek kteréhokoliv pracovníka.

Vidíte, že je tato osoba ozbrojená?

- Utečte, je-li cesta ven. Osobní věci nechejte na místě. Varujte ostatní.
- Nemůžete-li utéci, schovejte se na pokoji za pevné předměty, zůstaňte potichu.
- Pokud jste v přímém ohrožení života, bojуйте. Snažte se zneškodnit útočníka. Použijte jakékoliv předměty, jakékoliv násilí.

Ztratil jste se venku?

- Zatelefonujte na číslo pečovatelek nebo vašich blízkých.
- Požádejte policistu nebo jinou osobu o pomoc.

Někdo někomu ubližuje nebo ubližuje Vám?

- Odejděte na svůj pokoj nebo jiné bezpečné místo a ihned volejte kteréhokoliv pracovníka. Využijte zvonek nebo požádejte o pomoc někoho na blízku.
- Popište pracovníkovi co nejpodrobněji, co se stalo.

Okradl Vás někdo?

- Přivolejte co nejdříve pečovatelku, koordinátorku nebo sociální pracovníci.
- Popište jí co nejpodrobněji, co se ztratilo, kde to bylo a co události předcházelo.
- Snažte se společně věc nebo obnos najít.
- Na Vaše přání může být přivolána Policie ČR.

Doporučujeme Vám těmto situacím předcházet a chránit si svůj majetek.



Utrpěl jste Vy nebo jiný uživatel úraz? Upadl jste Vy nebo vidíte, že upadl jiný uživatel?

- Snažte se přivolat na pomoc pečovatelku. Využijte zvonek, požádejte spolubydlícího, hlasitě volejte nebo bouchejte předměty.

Kontakty:

Sociální pracovnice

Koordinátorka

Vedoucí sociálních služeb

Ředitelka:

Mgr. Monika Šefránková tel: 725 904 743

Bc. Michaela Studená tel: 725 915 306

Mgr. Ivana Bartoncová tel: 702 289 305

Ing. Lucie Blahutová tel: 702 260 362

.....
Ing. Lucie Blahutová
ředitelka Centra sociálních služeb Jih