

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele:	Dveře dokořán, z.s. (dále jen "poskytovatel")
Druh služby:	Osobní asistence
Identifikátor:	3796759
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování:	Dveře dokořán z. s., U Ohře 210/19, 360 18 Karlovy Vary - Tašovice
Účinnost dokumentu od:	od právní moci rozhodnutí o změně registrace

1. POSLÁNÍ SLUŽBY

Posláním osobní asistence je podporovat uživatele v jejich přirozeném sociálním prostředí tak, aby mohli žít způsobem života, který je ve společnosti považován za běžný.

2. CÍL SLUŽBY

Cílem služby je, aby byli uživatelé co nejsamostatnější při zvládání různých činností v běžném životě.

3. CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou sociální služby osobní asistence jsou osoby ve věku od 7 let do neomezeného věku s oslabenou nebo ztracenou schopností péče o vlastní osobu a soběstačnost z důvodu nepříznivého zdravotního stavu nebo věku, omezujícího tyto osoby po stránce duševní, smyslové či fyzické:

- osoby s mentálním postižením
- osoby s kombinovaným postižením (osoby s mentálním postižením v kombinaci s dalším zdravotním postižením)
- osoby se zdravotním postižením (osoby s tělesným postižením, osoby s poruchou autistického spektra)
- osoby s jiným zdravotním postižením (osoby po úrazu či nemoci s dlouhodobými či chronicky zdravotně nepříznivými stavy, které trvají déle než 1 rok - jako jsou např. poškození nervového systému, kardiovaskulární, onkologická, neurologická či autoimunitní onemocnění)
- senioři (osoby ve věku od 65 let se zhoršeným zdravotním stavem z důvodu věku či nemoci - jako je např. omezení mobility, úbytek kognitivních funkcí, metabolické či neurodegenerativní onemocnění)

Služba je poskytována terénní formou, tzn. v domácnosti uživatele nebo v jeho jiném přirozeném prostředí na území Karlovarského kraje.

4. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- vyjadřujeme úctu a respekt k uživateli a k jeho důstojnosti
- přistupujeme k uživateli s maximálním ohledem na jeho individuální potřeby, možnosti, schopnosti a dovednosti
- respektujeme rozhodnutí uživatele a podporujeme ho v informované volbě
- podporujeme uživatele tak, aby byl v co nejvyšší míře samostatný a soběstačný

5. NABÍZENÉ ČINNOSTI

Uživatelům naší služby Osobní asistence jsou nabízeny úkony v rozsahu tzv. **základních činností**, jež jsou definovány platnými zákonnými normami (především Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a Vyhláška 505/2006 Sb.):

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, celková úprava vzhledu, pomoc při orientaci a samostatném pohybu)
- b) pomoc při osobní hygieně (např. běžná denní hygiena, péče o ústa, česání a mytí vlasů, péče o nehty, péče o oči, péče o uši, mytí těla a koupání, použití WC)
- c) pomoc při zajištění stravy (např. zajištění dodavatele stravy, příprava stravy)
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid a údržba domácnosti, obsluha domácích spotřebičů, péče o oblečení a boty, péče o lůžko, nakládání s odpady, nákupy)
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (např. získávání znalostí a dovedností, příprava na zaměstnání, oblíbené činnosti, zajištění péče o dítě v domácím prostředí)
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. využívání běžných veřejných služeb, doprovázení do školy, do zaměstnání, k lékaři, na úřady, na volnočasové aktivity)
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (např. hospodaření s finančními prostředky, řešení dluhů a exekucí, uzavírání smluv)
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí (např. opatření pro zajištění bezpečí, provedení jednoduchého ošetření, dohled při dodržování léčebného režimu, znalost zásad zdravé výživy)

Pracovníci organizace jsou také dle Zákona č. 108/2006 Sb. / Vyhláška 505/2006 Sb. povinni zdarma poskytovat **základní sociální poradenství**, které je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytuje osobám potřebné informace či dovednosti přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Zajišťuje se v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby Osobní asistence
- b) poskytnutí informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci (např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi, sociální péče apod.)
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě
- d) poskytnutí informace, provedení činnosti či nácvik dovedností směřujících k podpoře členů rodiny a pečujících osob v případech, kdy se spolupodílejí na péči a za účelem zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci

6. FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Současně se službou Osobní asistence může být poskytována i tzv. fakultativní služba doprava pro uživatele - doprava osobním vozem provozovaným poskytovatelem.

7. ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována nepřetržitě po celý rok, v pracovní dny běžně od 8:00 – 16:00 hodin, v ostatním čase dohodou dle potřeby uživatele. V sobotu, v neděli a ve svátky dohodou v časovém rozsahu dle potřeby uživatele.

8. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Prvotní kontakt

Zájemci o službu mohou získat základní informace o službě:

- a) na webových stránkách organizace: www.dveredokoran.cz
- b) na profilu sociální sítě Facebook: www.facebook.com/svoboda.dveredokoran
- c) telefonicky na číslech:
 - 353 235 267, 603 107 099 – vedoucí služby
 - 608 201 457 – sociální pracovnice
- d) písemně prostřednictvím emailu:
 - svoboda.dveredokoran@seznam.cz – vedoucí služby
 - sp2dveredokoran@gmail.com – sociální pracovnice
- e) z propagačního letáku organizace
- f) při osobním setkání s pracovníkem např. na úřadě, ve městě, při dni sociálních služeb apod.

V případě zájmu o službu je domluven termín osobní schůzky se zájemcem v prostorách sídla organizace nebo na místě, které vyhovuje uživateli (například byt zájemce).

Osobní setkání se zájemcem o službu

Kdo se setkání zúčastní: zájemce o službu, případně jeho oprávněný zástupce (zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, zastupující člen domácnosti apod.), dále sociální pracovník a případně i vedoucí pracovník či osobní asistent naší organizace za účelem seznámení se s plánovaným uživatelem, na přání zájemce se může setkání zúčastnit i jiná osoba, např. rodinný příslušník, přítel, zástupce jiné služby, tlumočník, lékař, úředník apod.

Kde setkání probíhá: setkání se zájemcem o službu může probíhat v prostorách sídla organizace nebo na jiném místě (např. byt zájemce, kancelář úřadu, nemocniční pokoj).

Účel setkání: cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci, jeho situaci, potřebách a zároveň informování zájemce o naší službě, jejích podmínkách, možnostech, právech a povinnostech uživatelů i právech a povinnostech naší organizace, aby se mohl zájemce relevantně rozhodnout, zda naši službu přijme či nikoliv; schůzka je vedena tak, aby zájemce všem informacím opravdu porozuměl (obrázkový průvodce službou, dokumentace ve snadném čtení apod.)

Fáze jednání:

1. fáze – předání podrobných informací o službě a zjišťování informací o zájemci:

- sociální pracovník poskytne zájemci o službu základní sociální poradenství a podrobnější informace o nabízené sociální službě osobní asistence i jejích podmínkách, právech a povinnostech uživatelů i našich jako poskytovatele
- sociální pracovník dále zjišťuje základní informace o zájemci, mapuje jeho životní situaci (historie, rodina, vzdělání, práce, bydlení, zdraví, finance, společenské kontakty, zájmy atd.), konkrétní potřeby, jeho cíle, očekávání, požadavky a přání, případná rizika, požadovanou četnost služeb a časovou potřebu výkonů osobní asistence - to vše nejen v souvislosti a v návaznosti na základní činnosti služby osobní asistence, ale především v rámci celistvosti daného člověka se záměrem mu nabídnout a poskytnout co nejvyšší kvalitu služby
- na základě předaných informací a společné diskuse může dojít k následujícím situacím:

- a) zájemce nakonec po vysvětlení všech informací nabízenou službu odmítne (např. z důvodu, že očekával služby, jenž organizace neposkytuje nebo je není schopna zajistit)
- b) zájemce není pevně rozhodnut o vhodnosti poskytované služby a potřebuje čas na rozmyšlenou, v tomto případě předá pracovník zájemci informační leták, potřebnou dokumentaci k prostudování (vzor smlouvy o poskytování sociální služby osobní asistence, vnitřní pravidla služby, souhlas se zpracováním osobních údajů, pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, případně další) a poté se pracovník se zájemcem domluví na způsobu dalšího vzájemného kontaktu, pokud by se zájemce rozhodnul do naší služby vstoupit
- c) zájemce společně s pracovníkem dojdou ke shodě, že služba může uspokojit potřeby zájemce, podmínky poskytování jsou pro něj přijatelné a přistoupí k uzavření smlouvy o poskytování osobní asistence, dále pak postupují dle 2. fáze
- d) pracovník odmítne zájemce o službu z důvodu podmínek uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., § 91 odst. 3, tzn. že:
 - neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
 - nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
 - osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, jsme jako poskytovatel vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy – jedná se neodůvodněné nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce nebo opakované agresivní verbální a fyzické napadání pracovníků poskytovatele

2. fáze – příprava smlouvy:

- pokud zájemce společně s pracovníkem dojdou ke shodě a zájemce o službu souhlasí se vstupem do služby, získává sociální pracovník další informace (podrobnější osobní údaje, důležité kontakty nebo z hlediska žádoucích souvislostí i např. stupeň závislosti, invalidity či svéprávnost zájemce) pro navázání spolupráce a sepsání Smlouvy o poskytování sociální služby osobní asistence

Pokud je zřejmé, že nemáme dostatečnou kapacitu, zájemce nespadá do cílové skupiny nebo mu byla v době kratší než 6 měsíců před žádostí o vstup do naší služby vypovězena z naší strany smlouva z důvodu porušování povinností, poskytne mu vedoucí služby či sociální pracovník základní sociální poradenství a nabídne zájemci jinou službu, která odpovídá jeho požadavkům, případně mu ji pomůže zprostředkovat.

9. UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cílem této fáze je písemné uzavření smlouvy o poskytování služby Osobní asistence a to způsobem, který je pro zájemce srozumitelný.

Pověřený pracovník si domluví schůzku se zájemcem nebo i s jeho případným a oprávněným zástupcem, při čemž tato schůzka se může konat v prostorách sídla organizace či na jiném místě dle domluvy (zpravidla v domácnosti uživatele).

Pověřený pracovník služby informuje zájemce o obsahu smlouvy i jejích podmínkách, a to srozumitelným způsobem (přizpůsobení řeči, potřebná gestikulace, znázornění, předvedení, obrázková metoda, smlouva či další potřebná dokumentace v obrázkové formě a ve snadném čtení) a v průběhu jejího uzavírání si pracovník také ověřuje, zda zájemce sdělované informace chápe a jestli se potřebuje případně na něco zeptat.

Smlouvu podepisuje zájemce jako budoucí uživatel služby nebo jeho zástupce a pověřený pracovník služby Osobní asistence

10. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ, VLASTNÍ ASISTENCE, DOKUMENTACE

Individuální plánování

Jedná se o proces plánování poskytování sociální služby, jenž vychází ze skutečných přání, potřeb, schopností, možností a silných stránek uživatele, na kterých lze poskytování pomoci a podpory stavět. Záznamem o procesu individuálního plánování je tzv. Individuální plán, který je sestavován písemně, za přítomnosti a aktivní účasti uživatele či jeho oprávněného zástupce, a to zpravidla nejméně 1x za rok. Nedílnou součástí individuálního plánování je také pravidelné vyhodnocování každého individuálního plánu (situace, očekávání, požadavky, potřeby a přání, požadovaná četnost a časová potřeba, možná rizika, konkrétní cíle a jejich kroky či postupy, kterými těchto cílů můžeme dosáhnout). Každý uživatel má vzhledem ke své jedinečnosti a individualitě také stanoveného odpovídajícího klíčového pracovníka, který za proces i výstupy individuálního plánování zodpovídá.

Vlastní asistence

Osobní asistent dochází zpravidla do přirozeného prostředí uživatele (domů) nebo dle domluvy na předem určené místo a ve smluvený čas. Dále pak osobní asistent poskytuje uživateli pomoc a podporu v jeho běžných činnostech, na základě jeho specifických potřeb vymezených v individuálním plánu a v rozsahu základních činností služby Osobní asistence. Osobní asistent vede uživatele k maximální možné samostatnosti, při čemž v plném rozsahu dodržuje zásady poskytované služby, které jsou vymezeny v bodě č. 4.

Dokumentace

V souvislosti s každým uživatelem naší služby je vedena osobní a provozní dokumentace, a to jak v listinné podobě, tak v elektronické podobě. Dokumentaci v listinné podobě uchováváme v uzamčené kanceláři a skříni na adrese sídla společnosti Dvěře dokořán, z.s. Dokumentaci v elektronické podobě uchováváme v informačním systému pro sociální služby s názvem eQuip, který je chráněný heslem a přístupovými právy každého pracovníka. Přístup k dokumentaci v listinné i elektronické podobě či jejich tvoření, zpracovávání, ukládání a používání je umožněno pouze pověřeným pracovníkům organizace dle vnitřních předpisů a uživatel nebo jeho oprávněný zástupce má právo do své dokumentace nahlížet či z ní pořizovat kopie. Veškerá data související s uživatelem jsou považována za citlivé údaje a jako takovými je s nimi nakládáno, personál organizace je vázán mlčenlivostí a každý uživatel při vstupu do služby podepisuje také Souhlas se zpracováním osobních údajů.

11. SPOLUPRÁCE SE ZÁSTUPCEM UŽIVATELE, SPOLUPRÁCE S RODINOU, S BLÍZKÝMI LIDMI, SLUŽBAMI

Spolupráce se zástupcem uživatele (opatrovník, zákonný zástupce apod.)

Pokud má uživatel svého oprávněného zástupce, tak s ním pracovníci služby spolupracují. Takový zástupce se účastní prvotního jednání se zájemcem o službu, podepisuje dokumentaci uživatele, sděluje pracovníkům důležité informace o uživateli, může se zapojit do plánování průběhu poskytování služby či hodnocení jejího průběhu. Zároveň jsou mu pracovníky služby sdělovány důležité informace ohledně např. změny zdravotního stavu uživatele či o případných dalších nastalých situacích, které si vyžadují spolupráci. Se zástupcem uživatele je také sepisována v případě potřeby dohoda o pomoci s hospodařením uživatele.

Spolupráce s dalšími blízkými lidmi uživatele (rodinný příslušníci, přátelé, partneři apod.)

Vzájemná spolupráce s blízkými osobami uživatele je velmi žádoucí, neboť můžou být významným zdrojem informací o každodenním životě člověka. Služba tak může lépe hájit práva a zájmy uživatele v souladu s jeho vůlí a potřebami. Pokud má uživatel zájem, mohou se blízké osoby účastnit také např. individuálního plánování.

Spolupráce s návaznými službami

Pracovníci poskytují uživateli i jeho případnému zástupci informace o možnosti využívat návazné služby v kraji, jako jsou sociálně-terapeutické dílny, podporované zaměstnávání, denní stacionáře, pečovatelské služby apod., a to na základě potřeb a přání uživatele. Pracovníci tyto služby uživateli nabízejí, vysvětlují a případně je mohou pomoci zprostředkovat.

12. ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služba Osobní asistence je službou placenou a výše úhrady za její poskytování i s ní souvisejících činností, je stanovena v aktuálním přehledu úhrad, který je zveřejněn na webových stránkách organizace: <https://www.dveredokoran.cz/sluzby/cenik/>.

Uživatel je povinen hradit poskytování služby dle aktuálního přehledu úhrad a poskytovatel je povinen předkládat uživateli vyúčtování úhrady za max. 2 kalendářní měsíce nejpozději do 15 dnů od posledního účtovaného měsíce. Uživatel se zavazuje platit úhradu zpětně za účtované měsíce do 15 dnů od předložení vyúčtování na základě faktury převodem na účet poskytovatele nebo v hotovosti.

V případech, kdy se uživatel nemůže účastnit předem naplánované asistence, je povinen ji ve lhůtě nejméně jednoho kalendářního dne před domluveným termínem zrušit, v opačném případě může být poskytovatelem požadována úhrada ve stejné výši, jako kdyby byla služba řádně vykonána.

13. STÍŽNOSTI

Na kvalitu či způsob poskytování našich služeb si lze stěžovat. Uživatel, jeho zástupce či další blíže vymezené okruhy osob mohou mít nápad, připomínky a podněty ke kvalitě, průběhu a způsobu poskytování našich služeb nebo i fungování celé naší organizace a sociálního systému. Takové projevy považujeme za žádoucí zpětnou vazbu a možnost či prostor pro zlepšování kvality našich služeb. V souvislosti s takovými projevy pak v žádném případě nedochází k jakýmkoliv negativním důsledkům, znevýhodněním či sankcím proti stěžovateli.

Uživatel či jeho zástupce jsou se svými právy podávat stížnost seznámeni srozumitelnou formou při podepisování smlouvy a zahájení sociální služby, ale i v jejím průběhu. Pro ucelení souvisejících informací k tomu slouží dokument s názvem „Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností“, který je v případě potřeby zpracován a využíván také ve formě tzv. snadného čtení.

Tento dokument uživatel či jeho zástupce při vstupu do služby podepisuje a obsahuje informace o tom, kdo může stížnost podávat, jakým způsobem a na koho je možné se obracet, jaký bude postup a lhůty při jejím vyřizování a jaký je postup v případě, že s vyřízením stížnosti nebude stěžovatel spokojen.

Kdo může podat stížnost na poskytování sociální služby:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována soc. služba
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

V organizaci rozlišujeme:

- a) **vyjádřenou nespokojenost** - oznámenou skutečnost, se kterou není stěžovatel spokojený, ale nechce podávat oficiální stížnost, pracovník služby proto se stěžovatelem situaci prodiskutuje, navrhne řešení a v případě nenalezení shody může stěžovateli podání oficiální stížnosti dále doporučit (tzn. tak, že se bude při projednávání stížnosti postupovat dle níže uvedeného postupu)

- b) podnět** - konkrétní návrh na zlepšení, který je možné buď ihned zohlednit při poskytování služby, nebo je možné jej prodiskutovat na poradě či s vedoucím služby, pracovník služby pak poskytne navrhovateli ústní zpětnou vazbu o tom, jak byl jeho podnět vyřešen
- c) stížnost** - ústní nebo písemné oznámení v podobě oficiálního vyjádření nespokojenosti (další níže uvedené postupy se budou týkat právě tohoto druhu oznámení.):

Způsob podání stížnosti a na koho je možné se obracet:

Stížnost se podává přímo naší organizaci (poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje), a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost nemusí být podávána na žádném zvláštním formuláři, lze ji sepsat volnou formou a způsob jejího podání je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele, který může takovou stížnost podat:

a) písemně:

- běžnou poštou nebo přímo vhozením do schránky organizace k rukám vedoucího služby na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary
- osobním předáním písemné stížnosti k rukám vedoucího služby na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary
- elektronickou poštou na email vedoucího služby (svoboda.dveredokoran@seznam.cz)
- osobním předáním písemné stížnosti k rukám kteréhokoliv jiného pracovníka služby
- elektronickou poštou na email kteréhokoliv jiného pracovníka služby (ten svoji emailovou adresu na požádání neprodleně poskytne)

b) ústně:

- osobně vedoucímu služby na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary
- telefonicky vedoucímu služby na telefonním čísle: 603 107 099
- osobně u kteréhokoliv jiného pracovníka služby
- telefonicky kterémukoliv jinému pracovníkovi služby (ten svoje telefonní číslo na požádání neprodleně poskytne)

Stěžovatel má také právo kteréhokoliv pracovníka služby požádat o pomoc při zhotovování a podání stížnosti, a pracovník je povinen takovou pomoc stěžovateli poskytnout. Stěžovatel má i možnost zmocnit k podání a vyřizování stížnosti jinou nezávislou osobu.

Postup při vyřizování stížností:

V případě obdržení stížnosti v jakékoliv formě, je o této skutečnosti v co nejkratší době proveden vedoucím služby či jiným členem správní rady písemný záznam v dokumentu s názvem Evidence stížností, kde je zaznamenán datum přijetí stížnosti, forma a způsob podání, údaje o stěžovateli, obsah stížnosti, způsob a datum vyřízení stížnosti, způsob a datum vyrozumění stěžovatele. Stěžovateli je na požádání bez zbytečných odkladů umožněno do této evidence nahlížet a pořizovat z ní kopie.

Vedoucí služby či jiný člen správní rady následně vyhodnotí oprávněnost či neoprávněnost stížnosti. Vychází přitom ze zákonů, etických pravidel sociálních pracovníků ČR, etických pravidel osobního asistenta, z metodiky organizace a z individuálního rozhovoru s pracovníky:

- a) Pokud je stížnost neoprávněná**, vysvětlí vedoucí služby tuto skutečnost písemně stěžovateli s odkazem na prokazatelné důvody této neoprávněnosti.
- b) Pokud je stížnost oprávněná** a je podána na konkrétního pracovníka, je uživateli nabídnuta možnost spolupráce s jiným pracovníkem. Stížnost na konkrétního pracovníka bude řešena individuálním rozhovorem pracovníka s vedoucím služby v rámci společného setkání a po individuálním rozhovoru může být dále řešena také v týmu, pokud to vedoucí služby uzná za vhodné a podstatné. Podkladem pro informování uživatele o řešení jeho stížnosti je zápis z takového setkání a součástí odpovědi stěžovateli je dále omluva organizace Dveře dokořán z.s. a informace o důsledcích, které z jeho stížnosti byly vyvozeny směrem k organizaci, případně ke konkrétnímu pracovníkovi.

- c) Pokud je **stížnost oprávněná a během setkání týmu nedojde k jasnému závěru a shodě**, bude svolána externí supervize. Podkladem pro informování klienta o vyřízení jeho stížnosti pak bude zpráva nezávislého externího supervizora. Pokud bude na supervizi stížnost vyhodnocena jako oprávněná, v tomto případě je součástí odpovědi stěžovateli omluva organizace směrem k němu a informace o důsledcích, které z jeho stížnosti byly vyvozeny směrem k organizaci, případně ke konkrétnímu pracovníkovi
- d) Pokud **není zcela jasné, zda je stížnost oprávněná či ne**, bude uživateli nabídnuta možnost uskutečnit objasňující setkání s pracovníkem, kterého se stížnost týká. Tohoto setkání se kromě pracovníka, jehož se stížnost týká, účastní také vedoucí služby. Pokud se stížnost týká přímo vedoucího pracovníka, jsou setkání přítomni také členové správní rady. Cílem tohoto setkání je lépe vyjasnit důvody stížnosti a zvážit její oprávněnost či neoprávněnost. Dále je stížnost vyřizována dle bodů uvedených výše.

Anonymní stížnost se vyřizuje v souladu s výše uvedenými pravidly kromě bodu **d)**, u kterého to povaha věci nedovoluje a každá taková anonymní stížnost je vyvěšena na webových stránkách organizace www.dveredokoran.cz po dobu minimálně 21 dní od jejího podání.

O způsobu vyřízení stížnosti je osoba, která stížnost podala, informována písemně (emilem nebo dopisem) a to do 30ti kalendářních dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. V případě anonymní stížnosti bez uvedení zpětné adresy je o způsobu vyřízení stížnosti informováno opět na webových stránkách organizace www.dveredokoran.cz a taktéž do 30ti kalendářních dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena.

Postup při nespokojenosti s vyřízením:

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

Taková žádosti musí být sepsána a odeslána písemně na adresu Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2 (email: posta@mpsv.cz, telefon: 221 921 111) a musí v ní být uveden důvod, proč stěžovatel žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo vyřízení stížnosti prověří a lhůty pro takové vyřízení prověření stížnosti ministerstvem činí:

- 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo zainteresovaných osob

Ministerstvo zpracovává svá pravidla pro prověření vyřízení stížnosti, vede evidenci o podaných žádostech i o výsledku jejich prověření, umožňuje stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jeho podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy, a je také povinno písemně stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti informovat.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Odložit žádost o prověření vyřízení stížnosti může ministerstvo jen v případě, kdy je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo jde o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci pak ministerstvo stěžovateli také písemně oznámí.

Jako poskytovatel sociálních služby jsme povinni poskytnout ministerstvu maximální možnou součinnost při prověřování vyřízení stížnosti a ministerstvo je oprávněno vyžádat si také vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost s naší službou a danou

stížností souvisí. Tyto orgány a dotčené osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Stěžovatel má v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti právo obrátit se kromě Ministerstva práce a sociálních věcí i na další subjekty:

a) Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor sociálních věcí

→ adresa: Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary

→ email: epodatelna@kr-karlovarsky.cz

→ telefon: 354 222 240

b) Kancelář veřejného ochránce práv

→ adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

→ email: podatelna@ochrance.cz

→ telefon: 542 542 888

c) Český helsinský výbor

→ adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

→ email: info@helcom.cz

→ telefon: 257 221 141

14. DŮVODY UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Uživatel může ukončit poskytování služby osobní asistence kdykoliv bez udání důvodu. Výpověď z této smlouvy ze strany poskytovatele je možná pouze:

a) naplněním dohodnutého rozsahu a stanoveného cíle

b) uplynutím sjednané doby

c) při zhoršení zdravotního stavu uživatele do stavu vylučujícího službu resp. vyžadující jinou službu (pobytovou službu v zařízeních sociálních služeb nebo ve zdravotnickém zařízení)

d) pokud uživatel bezdůvodně nevyužívá službu ve sjednaném rozsahu v časovém období delším než 2 měsíce

e) při ukončení činnosti poskytovatele

f) při opakovaném nebo hrubém porušení a neplnění podmínek a povinností vyplývajících z vnitřních pravidel nebo z této smlouvy ze strany uživatele, přičemž za hrubé porušení podmínek a povinností se považuje:

- neodůvodněné nezaplacení úhrady za poskytnuté služby za dobu delší než 2 měsíce
- opakované agresivní verbální a fyzické napadání pracovníků poskytovatele

Výpovědní lhůta činí jeden měsíc, z důvodů uvedených u písmene f) tohoto článku činí výpovědní lhůta 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. V případě ukončení služby bude poskytovatelem poskytnuta pomoc při zajištění dalších služeb.

15. KAPACITA SLUŽBY

Maximální okamžitá kapacita služby je 7 uživatelů a je odvislá od počtu pracovníků přítomných ve službě, vykonávajících v daném okamžiku přímou práci s uživateli nebo přímou péči o uživatele.

16. ÚZEMNÍ PŮSOBNOST SLUŽBY

Služba má terénní charakter a je poskytována na území Karlovarského kraje.

17. PROSTORY, MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ

Organizace Dveře dokořán z. s. sídlí na adrese: U Ohře 210/19, 360 18 Karlovy Vary – Tašovice. Pracovníci organizace mají k dispozici zázemí v podobě kanceláře, zasedací místnosti s kuchyňským koutem, jídelním koutem a sociálního zařízení. Porady, supervize či případná setkání s uživateli probíhají v zasedací místnosti. Kancelář je vybavena nábytkem, PC, tiskárnou a celé zázemí je pokryto zabezpečeným Wi-Fi signálem s přístupem k internetu.

18. DALŠÍ INFORMACE

Další informace o službě Vám podá:

- vedoucí služby: Bohumil Svoboda (tel.: 353235267, 603107099, email: svoboda.dveredokoran@seznam.cz)
- sociální pracovnice: Bc., Alexandra Farkalinová (tel.: 608 201 457, email: sp2dveredokoran@gmail.com)

Můžete se podívat na webové stránky organizace www.dveredokoran.cz

Můžete se podívat na Facebook organizace a zjistit, co se v organizaci a ve službě aktuálně děje: <https://www.facebook.com/svoboda.dveredokoran/>

V Karlových Varech dne:.....

Zpracoval:

Podpis:.....