

Pravidla Denního stacionáře Domovinka

1 Pravidla soužití v DS Domovinka

Na co máte právo?

- Na důstojné a ohleduplné zacházení od pracovníků Domovinky.
- Využívat vybavení stacionáře.
- Účastnit se aktuálně nabízených činností a služeb pořádaných/organizovaných Domovinkou nebo si zvolit jinou z poskytovaných aktivit.
- Požádat o odchod do jiné místnosti.
- Máte právo na svého klíčového pracovníka. To je pracovník, který se zajímá o Vaše potřeby a přání. Snaží se o to, abyste byl/a co nejvíce v Domovince spokojený/á.
- Pokud nejste spokojený/a se svým klíčovým pracovníkem, máte právo ho změnit po předchozí domluvě s vedoucí Domovinky.
- Podílet se s pracovníky na plánování týdenních aktivit/navrhovat aktivity.
- Kdykoliv můžete požádat o pomoc a radu kteréhokoliv pracovníka Domovinky.
- Stěžovat si, když se Vám něco nelíbí. Pravidla pro podávání stížností visí na nástěnce u vchodových dveří a jsou také součástí těchto pravidel.
- Nahlédnout do Vaší osobní dokumentace, či si vyžádat kopii.
- V případě aktuálně volné kapacity (v pořadníku nejsou noví žadatelé, hospitalizace klienta) navštívit, po dohodě s vedoucí, Domovinku i jiný den v týdnu, než máte smluvně ujednaný.
- Kouřit na vyhrazeném místě. Na požádání Vám rádi připravíme vhodné prostředí ve venkovních prostorách. V celé budově Domovinky je kouření zakázáno.
- Požívat alkohol v přiměřené míře.
- Zvolit si jídlo podle aktuální nabídky.
- V době pobytu ve stacionáři využívat uzamykatelných skříněk na chodbě Domovinky – náhradní klíče jsou uloženy v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí.

Co od Vás vyžadujeme?

- Pravidelnou návštěvu Domovinky, ve dny, které máte smluvně ujednané. V odůvodněných případech jako je nemoc, využití odlehčovací služby, apod., se můžete z Domovinky na konkrétní den odhlásit.
- Při náznavu nemoci zůstaňte v domácím prostředí, do Domovinky přijďte, jakmile nemoc a její příznaky odezní. Při projevech nemoci Vám vedoucí může odepřít vstup do Domovinky do doby vyléčení. V případě náhlého projevu nemoci na Domovince můžete zůstat jeden den v oddělené místnosti, další den již nemůžete Domovinku navštívit.

- Odhlášení oběda do 12:00 předchozího pracovního dne, v opačném případě Vám nemůžeme zaručit, že oběd bude ještě možné odhlásit. V případě, že si oběd včas neodhlásíte a nebude možné jej odhlásit, bude Vám účtován.
- Odhlášení požadavku na ranní svoz. V případě, že si dopravu neodhlásíte a řidič již absolvuje cestu do Vašeho bydliště, bude Vám služba účtována.
- Dodržování společenských pravidel a pravidel slušného chování vůči všem lidem na Domovince (např. nepoužívejte žádné vulgární výrazy, urážky, agresivní chování, narážky sexuálního charakteru. apod.). Svým chováním prosím nenarušujete chod stacionáře.
- Dodržování osobní hygieny. Domovinku navštěvujte řádně oblečení a dbejte osobní čistoty. V případě potřeby máte možnost se v Domovince za poplatek vykoupat. Pokud toto pravidlo nebude dodrženo, vedoucí Vás upozorní, nabídne možné řešení a vyžádá nápravu.
- V Domovince není zakázáno požívání alkoholu v přiměřené míře (např. pivo k obědu), mějte však pod kontrolou své chování a nenarušujete průběh poskytování služby.
- Respektujte osobní prostor ostatních osob v Domovince.
- Nevstupujte do kuchyně.
- Respektování vzájemné zodpovědnosti:
 - Odchod uživatele na zahradu Denního stacionáře Domovinka- pokud chce uživatel odejít na zahradu, informuje o této skutečnosti personál zařízení.
 - Odchod uživatelů mimo prostory DS Domovinka - v případě, že je toho uživatel po duševní i fyzické stránce schopen (dle zpracované dokumentace – sociální šetření, individuální plán), může samostatně opustit prostory DS Domovinka. O této skutečnosti uživatel informuje personál zařízení.

Důsledky porušení pravidel:

- Pracovníci Vás upozorní na porušení pravidel (1x ústně, 2x písemně)
- V případě opakovaného (1x ústně, 2x písemně) porušení pravidel s Vámi vedoucí může rozvázat smlouvu o poskytování služeb v Domovince. Výpovědní lhůta může být poskytovatelem v tomto případě zkrácena až na jeden pracovní den ode dne, kdy výpověď obdržíte.

2 Pravidla dopravy do/z denního stacionáře

Uživatelům je nabízena možnost dopravy do/ze stacionáře speciálně upraveným vozidlem s přestavbou, které mohou využít i uživatelé na ortopedickém vozíku. Jelikož se jedná o fakultativní (doplňkovou) službu, záleží vždy na personálních a časových možnostech stacionáře, zda bude možné tuto službu danému uživateli zajistit.

Při sjednání dopravy je nutno respektovat časové a personální možnosti služby, tzn.:

- Plánuje se svoz více uživatelů najednou v rámci jedné trasy.



- Čas vyzvednutí klienta se pohybuje v časovém rozmezí +/- 10 minut od smlouvaného času. Smlouvaný čas se může za dobu poskytování služby po předchozí domluvě změnit.
- Denní stacionář poskytuje ambulantní služby, nikoliv služby terénní. Není tedy v možnostech pracovníků (zákonné vymezení; časové důvody – více uživatelů v autě, ...), kteří zajišťují svoz/rozvoz uživatelů, poskytovat pečovatelské úkony v domácnosti, k tomuto je třeba zajistit pečovatelskou službu. Při zajištění svozů/rozvozů je tedy vždy třeba, aby pečující osoba klienta doprovázela před vchod do bytu/domu.

Bezpečný vstup na pozemek

Klienti/rodinní příslušníci jsou povinni umožnit bezpečný vstup pracovníkům poskytovatele na vlastní pozemek za účelem poskytnutí služby, tzn.:

- klient/rodinní příslušníci jsou povinni si v době poskytování svozů/rozvozů bezpečně zajistit psa či jiné potenciálně nebezpečné zvíře, v opačném případě může pracovník vstup na pozemek/do domu odmítnout.
- klient/rodinný příslušník zajistí volný a bezpečný přístup na pozemek (poseká trávu, odhází sníh, odstraní překážky, výkopy, apod.), v opačném případě může pracovník vstup do domu odmítnout. Bude-li přístup na pozemek z různých důvodů omezen, klient/rodinný příslušník je povinen o dané skutečnosti informovat vedoucí zařízení a domluvit se na dalším postupu.

3 Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Není-li uživatel spokojen s kvalitou poskytované služby, způsobem jejího poskytnutí, s respektováním svých práv, je oprávněn si kdykoliv stěžovat nebo k vyřízení stížnosti pověřit svého zástupce. Podání stížnosti nemá vliv na přístup k danému uživateli. Proti stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

Vymezení pojmu - stížnost

- **Stížnost:** Stížnost je ústně či písemně vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Stížnost se zaměřuje na kvalitu služby, napadá neřešený problém nebo způsob poskytování služby.

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat uživatel služby, jeho rodinný příslušník, opatrovník, fyzická či právnická osoba zastupující uživatele, či jinak do služby zainteresovaná osoba.

Možnosti a způsoby podávání stížností

Ústní stížnost

- **Osobně**, kterémukoliv zaměstnanci Charity Zábřeh.
- **Telefonicky** - 736 509 438, 583 414 622, či na jiné telefonní číslo.



- Za předání ústně podané stížnosti zodpovídá ten zaměstnanec, který ji přijal. Zaměstnanec je povinen stížnost předat vedoucímu střediska neprodleně, nejpozději však následující pracovní den.

Písemná stížnost

- Vhozením do „**Schránky na přání a stížností**“, která je umístěna v chodbě u vstupních dveří Domovinky. Schránka je vybírána pravidelně 1x týdně vedoucí Domovinky.
- Do **centrální poštovní schránka organizace** (Charitní dům Sv. Barbory, Žižkova 15, Zábřeh) .
- **E-mailem** - domovinka@charitazabreh.cz
- **Poštou** - Leštinská 907/16, 789 01 Zábřeh; Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh
- **Osobním předáním**

Anonymní stížnost

- Existují i možnosti podání anonymní stížnosti. *Uživatelům se nabízí jako možné varianty podání anonymní stížností* - poštovní zásilka, email nebo telefon, schránka přání a stížností, centrální poštovní schránka organizace.

Evidence a vyřizování stížností

- Každá, přímo podaná stížnost (písemná či ústní) i anonymní je nejprve zaevidována do „Evidenční knihy přání, vzkazů a stížností“ (dále jen Evidenční kniha) uložené u vedoucí Domovinky
- Stížnosti vyřizuje vedoucí zařízení, případně jím pověřený zástupce. V jeho nepřítomnosti zastupující pracovník v pořadí sociální pracovník, animátorka, osobní asistentka.
- Stížnosti vznesené proti vedoucímu zařízení jsou předávány vedoucí úseku sociálních služeb či řediteli organizace
- K prošetření a zodpovědnému posouzení stížnosti je možné přizvat pracovníky, kteří ke zdůvodnění souvisejících skutečností mají co říci.
- Každá stížnost je prošetřena a je na ni písemně odpovězeno do 14 dnů. Je – li to nutné, je odpověď objasněna také v rozhovoru. Odpověď musí reagovat na všechny body stížnosti, její součástí musí být informace o přijatých opatřeních, doporučení ke zlepšení napadeného stavu, případně důvody, proč nelze přání vyslyšet. Z těchto jednání o prošetření stížností (podaných ústně i písemně) je prováděn zápis do Evidenční knihy.
- Anonymně podaná stížnost je řádně evidována, prošetřena a o způsobu vyřízení je proveden zápis do Evidenční knihy. Způsob vyřízení stížnosti je do 14 dnů vyvěšen na nástěnce v přízemí Domovinky.

Postup v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může se odvolat k:

1. **Charita Zábřeh, Žižkova 15, 789 01 Zábřeh**
 - Zdeňka Hrubá, DiS., vedoucí úseku soc. služeb, 583 412 587 kl. 21
 - Bc. Jiří Karger, ředitel, tel. 583 412 587, kl.32
2. **Ing. Petr Haltmar, předseda Rady Charity Zábřeh**
Nám. Míru 48, 789 91 Štítý, tel. 723 820 730
3. **Arcidiecézní charita Olomouc, ředitel Václav Keprt**
Křížkovského 6, 771 11 Olomouc, tel. 585 229 380
4. **Arcibiskupství olomoucké, sídelní biskup či administrátor diecéze**
Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 200
5. **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
6. **Jinému nezávislému orgánu** – obec, kraj, atd.

4 Pravidla předání vyúčtování uživateli

Vyúčtování je uživateli doručeno vždy v písemné formě, a to buď fyzicky do vlastních rukou uživatele, prostřednictvím pošty či elektronické pošty. Bližší informace o způsobu předání vyúčtování jsou dojednány v individuálním plánu uživatele.

5 Informace o zpracování osobních a citlivých údajů uživatelů služby

Poučení o zpracování osobních údajů

Charita Zábřeh zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 110/2019 Sb., O zpracování osobních údajů (dále jen "Zákon"), a s účinností ode dne 25. května 2018 také s Nařízením EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí (dále jen "Nařízení").

Níže shrnujeme důležité informace o zpracování osobních údajů, které nám v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytnete.

Správce osobních údajů

Charita Zábřeh se sídlem Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh.

IČO: 42766796, telefon: 583 412 587, e- mail: info@charitazabreh.cz, webové stránky: <https://zabreh.charita.cz/>

Účel zpracování osobních údajů a právní základ pro zpracování

Osobní údaje uživatelů jsou zpracovávány za účelem zajištění řádného a kvalitního poskytování sociální služby na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Poskytnutí osobních údajů pro uvedený účel je zákonným požadavkem nezbytným pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.



Váš samostatný souhlas vyžadujeme za účelem poskytování údajů o využívání služby obci dle svého bydliště nebo místa trvalého pobytu z důvodu spolufinancování poskytované služby. Jedná se o údaje: jméno a příjmení, adresa, ročník narození, druh využívané služby a počet hodin/úkonů/dnů poskytnuté služby. Dále zajišťujeme „Souhlas s poskytnutím fotografie“ a „Souhlas s poskytnutím osobních údajů třetím osobám“.

Rozsah zpracovávaných osobních údajů

Za účelem poskytnutí sociální služby zpracováváme Vaše:

- **Osobní údaje:**
 - identifikační údaje (jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa pobytu);
 - kontaktní údaje Vaše a blízké osoby, kterou uvedete jako kontaktní (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);
 - údaje o sociální situaci (sociální dokumentace).

- **Citlivé údaje:**
 - informace o zdravotním stavu, mohou-li mít vliv na poskytování služby;
 - informace o náboženském vyznání, jsou-li potřebné pro poskytování sociální služby (např. zajištění návštěvy kněze apod.).

Osoby oprávněné k přístupu k osobním údajům

Osobní údaje využívají pracovníci, stážisté a praktikanti podílející se na zajištění řádného průběhu poskytnutí služby (jedná se převážně o sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, vedoucí úseku sociálních služeb Charity Zábřeh, ředitele organizace), kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru či stáže/praxe.

Zpřístupnění údajů jiným osobám

Osobní údaje dále mohou být zpřístupněny subjektům oprávněným dle zvláštních právních předpisů (např. orgánům činným v trestním řízení, pověřeným kontrolním orgánům apod.).

Zpřístupnění dalším subjektům můžeme provést pouze na základě Vašeho souhlasu (např. zpřístupnění údajů o poskytované službě obci, která se spolupodílí na úhradě nákladů sociální služby; zpřístupnění údajů rodinnému příslušníkovi či jiné kontaktní osobě), který můžete kdykoliv odvolat.

Způsob zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky služby a uloženy písemně ve složce uživatele a elektronicky v systému WebCarol. Tento systém je chráněn heslem a mají do něj přístup pouze pověřeni pracovníci služby. Pověřeni pracovníci mají do účtu každý samostatný přístup chráněný heslem. Dokumentace v písemné podobě je uložena v kartotéce v uzamykatelné kanceláři.

Doba uložení osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu poskytování služby a dále po dobu 10 let od jejího ukončení dle platného archivačního řádu. Osobní dokumentace uživatelů,

kterým bylo ukončeno poskytování služby, se ukládají až do uplynutí skartačních lhůt v uzamykatelných prostorách.

Další informace o právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení má Subjekt údajů právo:

Právo na přístup k osobním údajům: Máte právo získat od Charity Zábřeh potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou správcem zpracovávány. Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, máte dále právo k nim získat přístup. Charita Zábřeh Vám poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů.

Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování: Subjekt údajů má právo (v případech stanovených Nařízením) požádat Charitu Zábřeh o opravu nebo doplnění nesprávných, resp. neúplných osobních údajů, požádat o výmaz osobních údajů, pokud odpadl nebo není dán důvod pro jejich zpracování, případně požádat o omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s řešením okolností zpracování osobních údajů u Charity Zábřeh.

Právo vznést námitku: Subjekt údajů má z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace právo kdykoli vznést u Charity Zábřeh námitku proti zpracování jeho osobních údajů zpracovávaných pro účely oprávněných zájmů Charity Zábřeh nebo jiných osob (dle Nařízení).

Právo na přenositelnost údajů: Subjekt údajů má (za podmínek stanovených v Nařízením) právo získat své osobní údaje od Charity Zábřeh a předat je jinému správci osobních údajů.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu: Subjekt údajů má právo podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů bylo porušeno Nařízení. Tímto dozorovým úřadem bude pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů: Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. V případě poskytování DS Domovinka se jedná pouze o odvolání „Souhlasu s poskytnutím fotografie“, „Souhlasu uživatele s poskytováním údajů o využívání služby obcí“ a „Souhlasu s poskytnutím osobních údajů třetím osobám“. Učinit tak můžete podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu, nebo kontaktní e-mail správce uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

Datum aktualizace: 6. 2. 2023

Datum účinnosti: 1. 3. 2023

Zpracovala: Mgr. Daniela Chrobáková
vedoucí DS

