



Centrum služeb pro rodinu a dítě a dětský domov Charlotty Masarykové
ul. U Včely 176, 156 00 Praha 5 - Zbraslav
Telefon: +420 257 920 303, ID datové schránky sfe7ead
Zřizovatel: Hlavní město Praha, Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1



Smlouva o poskytování péče a služeb v Odlehčovací službě

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Jméno:

Datum narození:

Trvalé bydliště:

Zastoupený zákonným zástupcem:

Datum narození:

Trvalé bydliště:

(dále jen „Klient“)

a

Název organizace:

IČO: 00874957

Sídlo: ul. U Včely 176, 156 00 Praha 5 – Zbraslav

Pracoviště: ul. U Včely 176, 156 00 Praha 5 – Zbraslav

Zastoupený: Ing. Radkou Soukupovou, ředitelkou

(dále jen „Poskytovatel“)

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem Smlouvu o poskytnutí sociální služby Odlehčovací služba (§ 44 zákona o sociálních službách).

Čl. 1

Účel Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností mezi Klientem a Poskytovatelem při poskytování sociální služby Odlehčovací služba.
2. Účelem je rovněž vymezení poskytování sociální služby – míry podpory a pomoci v oblastech života Klienta a dalších fakultativních, příp. zprostředkovaných služeb, jejichž cílem je řešit nepříznivou sociální situaci Klienta tak, aby prožíval svůj život důstojně podle svých potřeb a přání.

3. Poskytovatel se zavazuje, že tuto službu bude poskytovat s ohledem na Klientovu osobnost, tzn. na základě jeho potřeb a stanovených osobních cílů, dle individuálního plánu a plánu péče, v souladu s posláním a cíli Odlehčovací služby.

Čl. 2

Cíl spolupráce

1. Klient si při podpisu této Smlouvy na základě vzájemné dohody zvolil jako cíl spolupráce:

.....
.....

2. Poskytovatel poskytuje Klientovi služby tak, aby Klienta podporoval při realizaci cíle spolupráce.

3. Klient ve spolupráci s vedoucí služby/sociální pracovnící sestavuje první individuální plán, který je součástí této Smlouvy, kde je uveden cíl spolupráce, cíle klienta a plán péče, které budou popisovat kroky a spolupráci v naplňování jak cíle spolupráce, tak celého individuálního plánu (cíle klienta) a plánu péče. Další cíle budou zaznamenávány, vedeny a hodnoceny v rámci navazujícího plánování. Se stanovováním dalších cílů v rámci plánů bude Klientovi nápomocen rovněž klíčový pracovník (vždy ve spolupráci se sociální pracovnící). Individuální plán a plán péče vychází z aktuálních potřeb a přání klientů a zároveň z možností Poskytovatele v souladu s čl. 1., odst. 3.

2. Klient má právo upravovat a měnit své cíle v rámci individuálního plánu v průběhu poskytování sociální služby, a to zejména v souvislosti se svými aktuálními potřebami a přáními.

Čl. 3

Druh sociální služby

1. Sociální služba, jejíž poskytování je předmětem této Smlouvy, je vymezena dle § 44 zákona č. 108/2006 sb., o sociálních službách jako **Odlehčovací služby**.

2. Odlehčovací služba je poskytována ambulantní formou a obsahuje tyto základní činnosti, včetně základního sociálního poradenství:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Čl. 4

Rozsah poskytování sociální služby

1. Klient má právo na poskytnutí všech úkonů ze základních činností, jak jsou definovány zákonem č. 108/2006 sb., o sociálních službách a jak je rozvádí prováděcí vyhláška č. 505/2006 sb., v aktuálním znění, o které Poskytovatele smluvně požádá.
2. Služby dle odst. 1 tohoto článku jsou poskytovány podle osobních cílů klienta a jeho potřebné míry podpory a pomoci v rámci průběhu poskytování sociální služby.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi ty úkony ze základních činností dle čl. 3 odst. 2, které si Klient ve smluveném rozsahu dohodl podle této Smlouvy. Úkony jsou zaznamenány v individuálním plánu a plánu péče – evidence poskytnutých úkonů.
4. Poskytovatel konstatuje, že mapování potřeb Klienta zpracované s Klientem a jeho zákonným zástupcem před nástupem do služby je pouze orientační, skutečný rozsah poskytovaných úkonů péče dle čl. 4 této Smlouvy se tak může lišit od předpokládaných úkonů péče nastíněném v mapování potřeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo, aby v případě změn potřeb Klienta, poskytoval Klientovi vždy úkony péče v takovém rozsahu, který vyžaduje jeho aktuální stav. O tomto budou jeho zákonní zástupci informováni. Klient s tímto právem Poskytovatele výslovně souhlasí.

Čl. 5

Místo a čas poskytování sociální služby, zajištění stravování

1. Služba se poskytuje jako služba ambulantní v prostorách Poskytovatele na adrese: U Včely 176, 156 00 Praha 5 – Zbraslav.
2. Čas poskytování sociální služby:

Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle
----------------	--------------	---------------	----------------	--------------	---------------	---------------

**Nasmlouvaná
doba
poskytování
péče a služeb**

4. Klient se zavazuje odebírat následující stravu, kterou Poskytovatel zajišťuje s ohledem na věk, zásady racionální výživy a individuálního dietního režimu Klienta:

Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle
----------------	--------------	---------------	----------------	--------------	---------------	---------------

Snídaně

Svačina

Oběd

Svačina

Večeře

3. Poskytovatel je povinen udržovat prostory Odlehčovací služby ve stavu způsobilém k poskytování sociální služby a zajistit nerušený výkon práv Klienta spojených s užíváním těchto prostor.

Čl. 6

Úhrady za poskytování sociální služby a způsob placení

1. Za poskytnuté sociální služby a další činnosti poskytnuté Klientovi v rozsahu stanoveném touto Smlouvou hradí Klient Poskytovateli úhradu dle platného ceníku., který Poskytovatel vydává v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Ceník může být ze strany Poskytovatele aktualizován, přičemž aktualizaci je povinen oznámit Klientovi minimálně jeden měsíc před jeho platností.

2. Poskytovatel se zavazuje předložit Klientovi vyúčtování úhrady za poskytnuté služby v závislosti na prokazatelné evidenci čerpání jednotlivých zpoplatněných úkonů za uplynulý kalendářní měsíc, nejpozději do 10. pracovního dne v následujícím kalendářním měsíci. Poskytovatel zasílá Klientovi vyúčtování služby elektronickou poštou na jím uvedenou adresu, příp. je možno vyúčtování převzít osobně. v písemné podobě Českou poštou na adresu trvalého bydliště Klienta. Úhrada se hradí dle splatnosti faktury, již se Klient zavazuje dodržet.

3. Úhradu je možno provést:¹

a) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele číslo 257 914 908/0600 vedený u Moneta Money bank.

b) v hotovosti na podatelně Centra služeb pro rodinu a dítě a dětský domov Charlotty Masarykové, U Včely 176, 156 00 Praha 5 – Zbraslav.

4. V případě, že během poskytování sociální služby způsobí Klient prokazatelně zaviněnou škodu na majetku Poskytovatele nebo jiné osoby, zavazuje se ji uhradit do 30 kalendářních dnů od jejího vzniku.

Čl. 7

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociální služby

1. Klient prohlašuje, že byl seznámen s obsahem této Smlouvy a s Přílohami této Smlouvy

č. 1: Ceník odlehčovací služba,

č. 2 Prvotní individuální plán,

č. 3: Pravidla soužití – Vnitřní pravidla,

č. 4: Postup při vyřizování stížnosti,

¹ Zaškrtněte zvolenou variantu úhrady.

kteře byly Klientovi předány v písemné podobě ještě před podpisem Smlouvy. Prohlašuje také, že tyto přílohy přečetl, porozuměl jim a souhlasí s nimi. Klient se zavazuje sjednaná pravidla služby respektovat a dodržovat.

2. Poskytovatel si vyhrazuje možnost změny pravidel dle potřeb zařízení. V případě změny pravidel je Poskytovatel povinen v písemné podobě předat nová pravidla Klientovi alespoň jeden měsíc před jejich účinností.

Čl. 8

Ujednání o nakládání s osobními a citlivými údaji

1. Klient souhlasí, aby jím poskytnuté osobní údaje byly Poskytovatelem uchovávány, zpracovány a používány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů pro účely poskytování sociální služby ve smyslu této Smlouvy. Osobní údaje jsou archivovány do doby skartace dle platného Skartačního řádu. Klient prohlašuje, že dostal informace o zpracování osobních údajů v písemné podobě.

2. Klient má právo kdykoliv nahlédnout nebo být informován o údajích a datech, která jsou obsažena v dokumentaci, která je o něm Poskytovatelem vedena.

3. Dojde-li v době platnosti Smlouvy ke změně kontaktních údajů, je povinnost tyto nové údaje písemně sdělit do 5 kalendářních dnů Poskytovateli.

Čl. 9

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Tuto Smlouvu lze ukončit následujícími způsoby:

- a) výpovědí ze strany Klienta,
- b) písemnou dohodou,
- c) úmrtím Klienta,
- d) výpovědí ze strany Poskytovatele,
- e) vypršením období, na které byla Smlouva uzavřena,
- f) dovršením věkové hranice Klienta.

2. Klient může tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu kdykoliv v průběhu poskytování služby. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Klientem činí 7 kalendářních dní a počíná běžet první den po doručení písemné výpovědi Poskytovateli, pokud se Klient a Poskytovatel nedohodnou jinak.

3. Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět v případě, že Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:

a) nezaplacení úhrady za poskytování služeb, je-li Klient v prodlení těchto úhrad více než 14 kalendářních dní,

b) jestliže Klient i po opětovném ústním i písemném upozornění opakovaně hrubě porušuje povinnosti vyplývající z Pravidel soužití. Za hrubé porušení povinnosti je považováno 3 x písemně zaznamenané hrubé porušení povinnosti. Tato pravidla jsou přílohou č. 3 této Smlouvy,

c) jestliže Klient uvede během přijetí a v průběhu služby nepravdivé informace.

4. Další důvody, pro které může Poskytovatel vypovědět Smlouvu:

a) jestliže se zdravotní stav Klienta zhorší natolik, že potřebuje trvalou lékařskou a zdravotní péči,

b) jestliže Poskytovatel zjistí, že Klient není v nepříznivé sociální situaci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována,

c) jestliže Poskytovatel pozbude oprávnění k činnosti, ukončí poskytování sociální služby nebo z důvodu nepřidělení finanční dotace na poskytování této služby.

5. Výpovědní lhůty při výpovědi dané Poskytovatelem jsou následující:

a) v případech uvedených v odst. 3 tohoto článku je Poskytovatel oprávněn ukončit Smlouvu okamžitě. Výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení výpovědi,

b) v případech uvedených v odst. 4 činí výpovědní lhůta 30 kalendářních dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena.

7. Za doručenu je výpověď Klienta i Poskytovatele považována nejpozději okamžikem převzetí nebo okamžikem odmítnutí jejího převzetí nebo 5. dnem po odeslání doporučeného dopisu s výpovědí na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

8. Výpověď musí být učiněna písemně a doručena Klientovi.

Čl. 10

Doba platnosti Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího sjednání smluvními stranami stvrzeného jejich podpisem pod touto Smlouvou.

2. Doba platnosti Smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu určitou do konce téhož kalendářního roku.

3. Začátek využívání služby je

4. Klient nemůže postoupit svá práva z této Smlouvy na třetí osobu.

Čl. 11

Ostatní ustanovení

1. Klient spolupracuje na praktickém provádění ustanovení této Smlouvy.

2. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

3. Smlouva může být měněna či zrušena pouze písemnými číslovanými dodatky.

4. Klient podpisem Smlouvy souhlasí se zpracováním, evidencí a archivací osobních a citlivých údajů nutných k poskytování sociální služby a byl seznámen s možností nahlížet do dokumentace, kterou o něm organizace vede, viz. čl. 8 této Smlouvy.

5. V oblastech, které tato Smlouva výslovně neupravuje, se práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy vyplývající řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky a dalšími obecně závaznými předpisy České republiky v platném znění.

6. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

7. Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s obsahem souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze, dne

Podpis Klienta

Podpis zákonného zástupce

Podpis a razítko Poskytovatele

Schváleno 17. února 2023

Platnost od 20. února 2023

Příloha č. 1

Ceník odlehčovací služba

Zařízení jako registrovaný poskytovatel sociálních služeb nabízí svým uživatelům rozsah základních činností stanovených v § 44 zákona č. 108/2006. sb., o sociálních službách v souladu s jejich aktualizacemi.

Úhrady jsou stanoveny dle § 10 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v souladu s jejich aktualizacemi.

Základní činnosti

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:	a) Poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby. b) Poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče. 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 o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.	Bez úhrady
²Základní činnosti při poskytování odlehčovacích služeb se zajišťují v rozsahu		

² Netrvá-li poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

následujících úkonů:		
a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:	1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití, 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, 3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, 4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.	140,- Kč/ hodina
b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	1. pomoc při úkonech osobní hygieny, 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty, 3. pomoc při použití WC.	140,- Kč/ hodina
c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, 2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby. ³	140,- Kč/ hodina 235,- Kč/ denně za celodenní stravu včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou a podáváním stravy 25,- Kč/ snídaně včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou a podáváním stravy 85,- Kč/ oběd včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou a podáváním stravy 20,- Kč/svačina včetně

³ Ceny jsou fakturovány za objednanou stravu. V případě omluvené nepřítomnosti (odhlášené stravy) hradí klient pouze provozní náklady související s přípravou stravy. V případě neomluvené nepřítomnosti (neodhlášené stravy) se objednaná strava hradí v plné výši.

		<p>provozních nákladů souvisejících s přípravou a podáváním stravy</p> <p>85,- Kč/večeře včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou a podáváním stravy</p> <p>60,- Kč – provozní náklady související s přípravou stravy</p>
e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	<p>1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,</p> <p>2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.</p>	140,- Kč/ hodina
f) Sociálně terapeutické činnosti:	Socioterapeutické činnosti jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.	140,- Kč/ hodina
g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:	<p>1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,</p> <p>2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.</p>	140,- Kč/ hodina
h) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:	1. nácvik a upevňování motorických, psychických a	140,- Kč/ hodina

	sociálních schopností a dovedností, 2. podpora při zajištění chodu domácnosti.	
--	---	--

Příklad výpočtu úhrad: v případě, že klient v měsíci, který má 20 pracovních dnů, čerpá služby každý všední den v celkové dotaci 4 hodin a odebírá celodenní stravu, činí úhrada za poskytování úkonů péče 11.200,- Kč a úhrada za odebranou stravu včetně provozních nákladů činí 4.700,- Kč.

Příloha č. 2 - Prvotní individuální plán

Jméno a příjmení	
Období od do:	<i>Podle docházky, max. 3 měsíce</i>
Cíl:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>poznat, jak funguje OS – seznámit se s prostory, s pracovníky</i> • <i>vyzkoušet si všechny činnosti</i> • <i>osvojit si pravidla OS a dodržovat je</i> 	
Co se budu učit:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>orientovat se v OS – kde co je</i> • <i>znát pravidla OS (pravidla soužití)</i> • <i>spolupracovat s asistencí</i> • <i>zjistím, jaké činnosti mě baví, co mi jde a co se potřebuji učit</i> • <i>zjistím, které dny chci (potřebuji) chodit do OS</i> 	
Postup k plnění IP:	
<i>Zkousím všechny činnosti.</i>	
<i>Povídání o pravidlech.</i>	
<i>Mám svého klíčového pracovníka</i>	
<i>Mohu si říct o pomoc všem pracovníkům.</i>	
Pomůcky: Plán činností v OS - tabule s obrázky a popisy.	
Podpora při plnění cíle (kdo a jak): pracovníci OS, můj klíčový pracovník:	
Dovednosti:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Vyznám se ve všech místnostech OS:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>vím, kde se co dělá,</i> • <i>kde jsou pomůcky,</i> • <i>kde je kuchyňka – hrnky, talíře, lednice apod. – umím používat.</i> 2. <i>Znám pravidla OS:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>znám pravidla v OS - nebo mi je pracovník připomene a já se podle nich řídím.</i> 3. <i>Umím říct/popsat nějakou činnost, kterou dělám rád.</i> 4. <i>Se sociální pracovníci/vedoucí OS si řeknu, které dny budu do OS chodit (společně s rodiči/opatrovníkem) – víc dní, méně dní, na jak dlouho.</i> 	
Poznámky:	
<i>Pro klíčového pracovníka, zakroužkujte:</i>	

Jaký dílčí cíl služby OS se tímto IP plní

- *Klient je soběstačný a samostatný v prostorách služby (dle míry potřebné podpory).*
- *Klient je s přiměřenou podporou samostatný v běžném prostředí (dle míry potřebné podpory).*
- *Klient zastává ve skupině společenskou roli.*
- *Klient zná svoje práva a povinnosti a umí je uplatňovat.*

Nasmlouvaná docházka

	Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle
Hodiny							

Datum:

Klient:

Zákonný zástupce:

Klíčový pracovník:

Sociální pracovnice/vedoucí služby:

Příloha č. 3 - Pravidla soužití – Vnitřní pravidla

1. Klient dodržuje domluvený čas příchodů a odchodů.
2. O případných změnách, zpožděních či nepřítomnosti je povinen včas informovat sociální pracovníci/vedoucí služby.
3. Klient přichází do služby čistě umytý a oblečený.
4. Klient je povinen mít k dispozici čisté náhradní oblečení a dostatek inkontinenčních pomůcek (pokud je využívá). Kompenzační pomůcky používá vlastní a je zodpovědný za jejich plnou funkčnost.
5. Klient dodržuje pravidla slušného chování.
6. Klient fyzicky ani jiným způsobem neublíží ostatním.
7. Klient neničí vybavení poskytovatele, nepoškozuje osobní věci ostatních.
8. Klient respektuje práva ostatních klientů a zaměstnanců služby.
9. Klient nenosí do zařízení nebezpečné předměty či látky.
10. Klient bere na vědomí, že za cenné předměty a vysoké finanční částky, které si s sebou přinese, nenesou pracovníci zodpovědnost.
11. Klient se dle svých možností zapojuje do naplňování svých individuálních plánů.
12. Klient nechodí do služby, pokud je podezření, že má infekční onemocnění nebo potřebuje akutní lékařskou péči.
13. O všech změnách, které by mohly ovlivnit poskytování služby (zdravotní stav, kontaktní údaje, doprovod klienta aj.), je nutné včas informovat sociální pracovníci/vedoucí služby.

V Praze, dne

Podpis klienta (grafický znak...):

Podpis zákonného zástupce:

Příloha č. 3 – Pravidla soužití – Vnitřní pravidla – obrázková forma

1. Přicházím a odcházím v čase, který mám předem domluvený.



2. O případných změnách, zpožděních či nepřítomnosti informuji pracovníky.



3. Přicházím čistě umytý a oblečený.



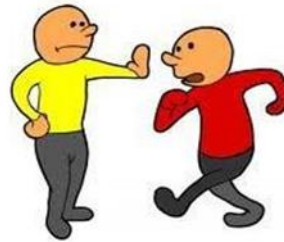
4. Pro případ potřeby si nosím náhradní oblečení a inkontinenční pomůcky.



5. Dodržuji pravidla slušného chování.



6. Fyzicky ani jiným způsobem neublíží ostatním.



7. Neničím vybavení poskytovatele, nepoškozuji osobní věci ostatních.



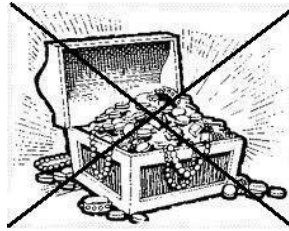
8. Respektuji práva ostatních klientů a zaměstnanců služby.



9. Nenosím do zařízení nebezpečné předměty či látky.



10. Nenosím do zařízení cenné předměty a vysoké finanční částky.



11. Dle svých možností se zapojuji do naplňování individuálních plánů.



12. Nechodím do služby, pokud je podezření, že mám infekční onemocnění nebo potřebuji akutní lékařskou péči.



13. Spolupracuji s pracovníky na čerpání služby a všechny potřebné informace včas předávám sociální pracovníci/vedoucí služby.



V Praze, dne

Podpis klienta (grafický znak...):

Podpis zákonného zástupce:

Příloha č. 4 - Postup při vyřizování stížností

Stížnosti, podněty a připomínky, jsou důležitým zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů. Stížnost vnímáme jako příležitost zlepšovat svou činnost.

Klient odlehčovací služby nebo jeho blízký, má právo se vyjadřovat ke způsobu a kvalitě poskytované služby a podat stížnost nebo připomínku, což je možno učinit:

- ✓ anonymně – napsat a vhodit do Schránky stížností umístěné v chodbě odlehčovací služby,
- ✓ ústně nebo písemně sociální pracovníci/vedoucí služby nebo pracovníkům služby.

Sociální pracovnice/vedoucí služby má povinnost stížnost zapsat a podat stěžovateli písemně vyrozumění do 30 kalendářních dnů. Pokud je stížnost podána anonymně, je vyrozumění vyvěšeno na nástěnce na chodbě odlehčovací služby.

Pokud není stěžovatel s řešením situace spokojen, může se dále obrátit se stížností na ředitelku organizace (Centrum služeb pro rodinu a dítě a dětský domov Charlotty Masarykové, U Včely 176, 156 00 Praha 5 – Zbraslav). Ředitelka organizace má povinnost podat písemně vyrozumění do 30 kalendářních dnů.

Pokud není ani takto stěžovatel s řešením situace spokojen, může se dále obrátit na zřizovatele organizace (Magistrát hlavního města Prahy, Sociální odbor, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1).

Rovněž se stěžovatel může obrátit na nezávislého odborníka (Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno).

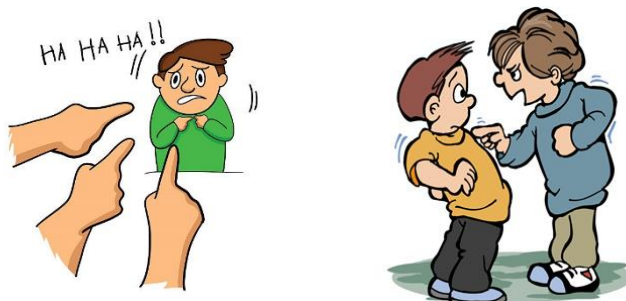
V Praze, dne

Podpis klienta (grafický znak...):

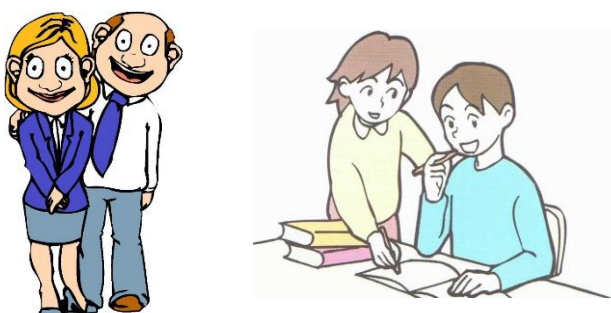
Podpis zákonného zástupce:

Příloha č. 4 – Postup při vyřizování stížností - obrázková forma

1. Pokud si myslíte, že se k vám někdo nechová hezky nebo se vám ve službě něco nelíbí, **můžete si stěžovat.**



2. Se stěžováním vám mohou pomoci rodiče, kamarádi, příbuzní. Můžete je také požádat, aby vás při stěžování zastupovali.



Stěžovat si můžete ústně přímo pracovníkům odlehčovací služby:

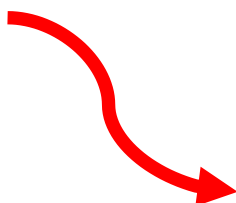
Sociální pracovnice/vedoucí služby:



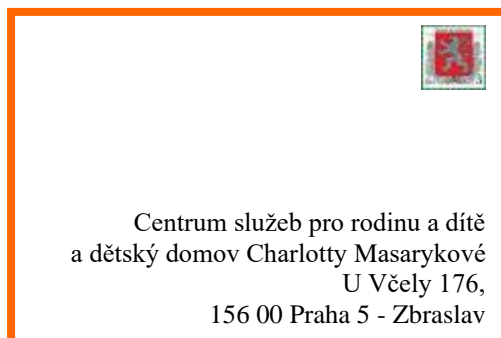
Andrea Vachtlová

Pracovníkům v sociálních službách:

Nebo můžete stížnost napsat a vhodit ji do Schránky stížností, která se nachází v prostorách OS.

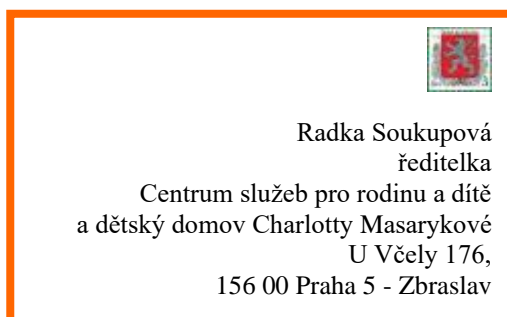


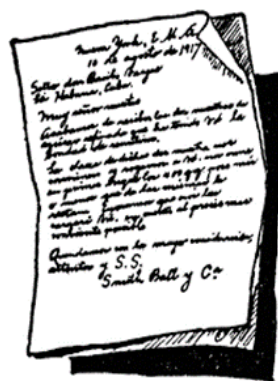
nebo zaslat na adresu:



Odpoví Vám **dopisem** do 1 měsíce.


Pokud nejste spokojeni, můžete napsat ředitelce organizace:





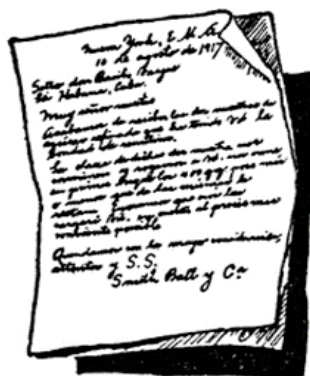
Odpoví Vám **dopisem** do 1 měsíce.

Pokud stále nejste spokojeni, napište na registrující orgán:

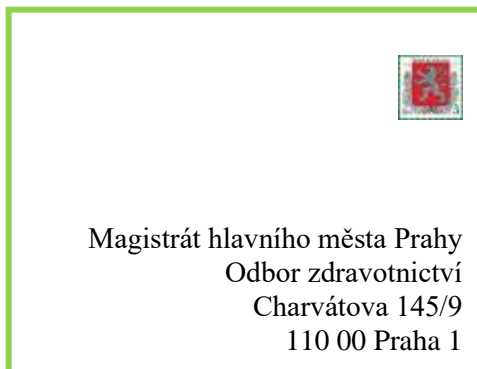


Magistrát hlavního města Prahy
Sociální odbor
Charvátova 145/9
110 00 Praha 1

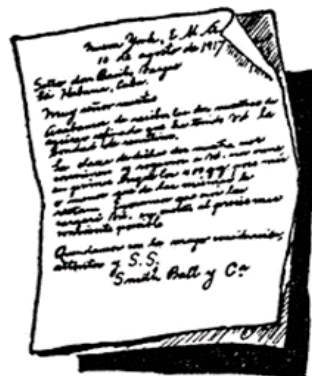
Odpoví Vám **dopisem**.



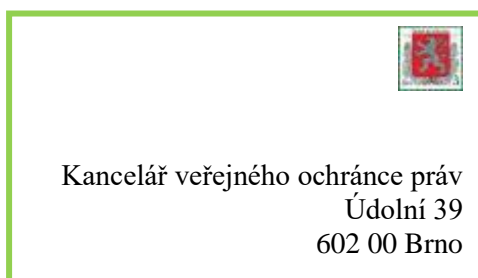
Pokud stále nejste spokojeni, napište na zřizovatele:



Odpoví Vám **dopisem**.



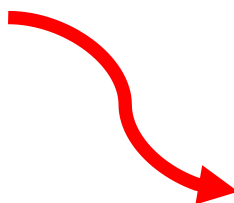
Nebo se můžete obrátit na **nezávislého odborníka:**



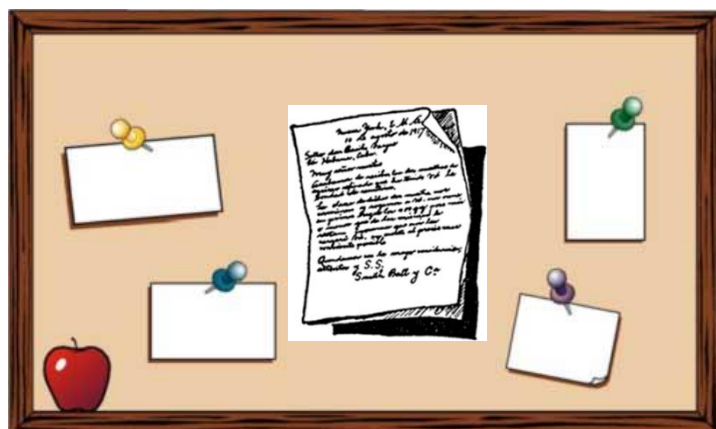
Odpoví Vám **dopisem**.



Pokud si chcete stěžovat, ale nechcete, aby to někdo věděl, můžete hodit **nepodepsanou stížnost** do Schránky stížností, která je v OS.



Na stížnost Vám odpovíme do 1 měsíce a odpověď pověsíme na nástěnku, která je u Schránky v prostorách OS.



V Praze, dne

Podpis klienta (grafický znak.....):

Podpis zákonného zástupce: