Centrum sociálních služeb
Hrabyně





INFORMACE O SLUŽBĚ

Podmínky poskytování sociální služby
Sociální rehabilitace
v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín

ÚVOD



Informace o službě – podmínky poskytování sociální služby Sociální rehabilitace (dále jen „Informace o službě" nebo „podmínky") upravuje práva a povinnosti klientů související se životem v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín (dále jen „zařízení" nebo „CSRS Hlučín"). Sociální rehabilitace v CSRS Hlučín je pobytovou sociální službou Centra sociálních služeb Hrabyně (dále jen „poskytovatel", zařízení" nebo „CSS Hrabyně").

Tyto podmínky jsou zpracovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, Standardy kvality sociálních služeb a vnitřními předpisy poskytovatele. Tyto podmínky jsou předávány klientovi při podpisu Smlouvy o poskytování Sociální rehabilitace v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín.

Posláním služby sociální rehabilitace v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín je podporovat dospělé osoby starší 18 let s tělesným postižením v jejich osobním rozvoji, naučit je trvale žít se svým zdravotním omezením. S podporou služby sociální rehabilitace se klienti naučí překonávat některé nepříznivé dopady a omezení a snížit rizika sociálního vyloučení. Sociální rehabilitace usiluje o vytvoření otevřeného a bezpečného prostředí, ve kterém mohou klienti na základě svých individuálních potřeb, možností, dovedností a schopností dosahovat nejvyšší míry soběstačnosti, samostatnosti a nezávislosti.

Klientům sociální služby poskytovatel v rámci sociální služby v CSRS Hlučín zajišťuje ubytování, stravu a potřebnou individuální péči, dále jsou klientům nabídnuty fakultativní činnosti, jako např. „přeprava bezbariérovým autem" a základní sociální poradenství.

BYDLENÍ



Poskytovatel zajišťuje klientům ubytování v jednolůžkových pokojích a v jednom dvoulůžkovém pokoji. Pokoj je součástí bytu. V jednom bytě jsou dva jednolůžkové pokoje; ke každému pokoji náleží bezbariérová koupelna společně s bezbariérovým WC a společná bezbariérová kuchyň. Bezbariérová koupelna je vybavená pračkou. Bezbariérová kuchyně je vybavena základním nádobím a nábytkem, jako je kuchyňská linka, police, stůl, varná deska, mikrovlnná trouba, lednice aj. Elektrospotřebiče ve společné kuchyni využívají oba klienti, kteří v bytě bydlí. Pokoje jsou standardně vybaveny polohovací postelí, nočním stolkem, skříní, stolem, policemi, a trezorem (Příloha č. 4 tohoto dokumentu). Po dohodě s poskytovatelem si může klient vybavit pokoj vlastním drobným nábytkem (polička, noční stolek apod.), domácími spotřebiči, televizí, počítačem a jinými.

Klient je povinen řádně užívat prostory vyhrazené k ubytování a dále má právo a možnost využívat volně přístupné prostory zařízení jako zahradu i ostatní občanskou vybavenost v okolí. Klient může provádět v prostorech a v pokojích změny pouze se souhlasem poskytovatele.

Na požádání je ubytovaný povinen umožnit do svého pokoje vstup personálu (týká se situací kdy je podezření na požár, havárii vody, topení, elektřiny, a také když má personál důvodnou obavu o zdraví či život klienta).

Klient je oprávněn za dále uvedených podmínek instalovat v pokoji, kde je ubytován, kameru za účelem ochrany jeho majetku. O záměru provést instalaci kamery ve vlastním pokoji musí písemně požádat ředitelku zařízení (Příloha č. 3 tohoto dokumentu).

Pokud je klient ubytován na pokoji společně s dalším klientem, doloží jeho písemný souhlas s instalací a provozem kamery na pokoji.

Na povolení k instalaci a provozu kamery nemá klient právní nárok.

Podmínky provozu instalovaných kamer v zařízeních CSS Hrabyně:

1. Kamera smí být instalována výhradně po předchozím písemném souhlasu ředitelky zařízení za podmínek v tomto souhlasu uvedeném.
2. V jednom pokoji může být instalována pouze jedna kamera se záznamem obrazu a bez záznamu zvuku.
3. Kamera nesmí mít aktivovány jakékoliv funkce biometrické identifikace.
4. Kamera nesmí být v provozu v době, kdy je na pokoji přítomna další osoba (spolubydlící, personál CSS Hrabyně, návštěvy nebo jiné osoby).
5. Kamera nesmí monitorovat prostory mimo pokoj klienta a pokud je pokoj sdílený s dalším klientem, pak osobní prostor tohoto klienta (např. prostory intimní hygieny, lůžko, skříňka).
6. Instalace kamery bude provedena na náklady klienta.
7. Klient je povinen hradit veškeré náklady na provoz kamery.
8. V případě ukončení provozování kamery je klient povinen na své náklady uvést místo instalace kamery do původního stavu.
9. Klient zodpovídá za veškeré škody vzniklé provozováním jeho kamery.
10. Klient je povinen poskytnout CSS Hrabyně veškerou součinnost pro ověření, zda je kamera provozována v souladu s těmito informacemi o službě a podmínkami v souhlasu pro instalaci a provoz kamery. Důkazní břemeno leží na klientovi, který kameru instaloval.
11. Personál CSS Hrabyně není povinen poskytovat služby klientovi, pokud je pořizován o poskytovaných službách zaměstnancem CSS Hrabyně záznam.

Porušení podmínek pro provoz kamery ze strany klienta nebo změny provozních podmínek CSS Hrabyně mnohou být důvodem k odebrání souhlasu s její instalací a provozem. Případné porušení podmínek pro provoz kamery je důvodem k výpovědi smlouvy o poskytování služby sociální péče.



STRAVOVÁNÍ

Poskytovatel zajišťuje v CSRS Hlučín podporu a pomoc klientům při přípravě jídla a podporu při výběru obědů případnou podporu se zajištěním jídla z okolních restauračních zařízení.

Pobytová služba Sociální rehabilitace v CSRS Hlučín podporuje klienty ve vlastním vaření. Pro vaření klientů je v zařízení v každém bytě společná kuchyně pro dva klienty. Snídaně, svačiny a večeře si klient připraví sám nebo dle svého individuálního plánu, popř. s podporou a pomocí pracovníka v sociálních službách ze surovin, které si klient nakoupí z vlastních zdrojů.

Nedílnou součástí přípravy stravy je nákup potřebných potravin, při kterém jsou klienti také podporováni. Poskytovatel zajišťuje podporu a pomoc klientům při přípravě jídla a podporu při výběru obědů. Klienti se individuálně učí zvládnout tyto dovednosti, popř. mají vždy možnost využít pracovníka v sociálních službách.

Poskytovatel nenese zodpovědnost za následky vyplývající z nedodržení postupu klienta při používání elektrospotřebičů.

POSKYTOVÁNÍ PÉČE



Poskytovatel poskytuje klientům základní činnosti dle § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a § 35 Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Péče je poskytována dle individuálních potřeb a schopností klientů.

Poskytovatel zajišťuje v rámci sociální služby poskytování těchto činností a úkonů péče:

- nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a další činností vedoucích k sociálnímu začlenění;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- poskytnutí ubytování;
- poskytnutí stravy;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

Každý klient má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ



Poskytovatel poskytuje zájemcům o sociální služby a klientům dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a § 3 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění informace:

- směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- podpora v oblasti hledání bydlení, zaměstnání,
- 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,
- o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Základní poradenství je poskytováno bezplatně.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Fakultativní služby jsou takové služby, které poskytovatel poskytuje nad rámec poskytovaných služeb Sociální rehabilitace v CSRS Hlučín.



Fakultativní činností poskytovatele je: **Přeprava bezbariérovým automobilem autobusem** Přeprava klientů na návštěvu rodiny, na nákupy, kulturní akce atd. Způsob využití služby a její úhrada je upravena v Ceníku přepravného na území ČR a v zahraničí. Tento ceník je k dispozici u dopravního referenta, na nástěnce v přízemí a na internetových stránkách www.csshrabyně.cz.

DOSTUPNOST SLUŽBY



Ubytování, stravování, přiměřená podpora, pomoc a péče jsou poskytovány v prostorech CSRS Hlučín, na adrese: Dlouhoveská 17, 748 01 Hlučín. Pracovník v sociálních službách je v CSRS Hlučín dostupný v pracovní dny **pondělí, středa a pátek, a to od 7:00 do 12:30 hod. V ostatních pracovních dnech není podpora pracovníkem služby zajišťována**.

Klienti Sociální rehabilitace mohou využívat další služby poskytovatele na adrese Centrum sociálních služeb Hrabyně, 747 67 Hrabyně 3/202, v níže uvedenou dobu:

- **Recepce CCS Hrabyně** **00.00 – 24.00 hod.** **tel. 553 607 800**
- sociální pracovnice 08.00 – 13.30 hod. tel. 553 607 888
- zdravotní oddělení 00.00 – 24.00 hod. tel. 553 607 812
- pokladna aktuální pokladní hodiny vyvěšeny na nástěnce v přízemí
- referent dopravy 08.00 – 13.30 hod. tel. 553 607 841

BEZPEČNOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU



Při nástupu do zařízení obdrží klient oproti podpisu od sociálního pracovníka **klíč od vstupních dveří do budovy, od bytu, pokoje, trezoru a poštovní schránky** (Příloha č. 4 tohoto dokumentu). Poskytovatel nenese odpovědnost za finanční hotovost a cennosti, uložené na pokoji a v trezoru klienta.

Klienti zařízení jsou povinni dodržovat bezpečnostní předpisy zařízení. Při mimořádných událostech se řídí vnitřními bezpečnostními předpisy (Příloha č. 5 tohoto dokumentu). Klienti sociální služby jsou povinni šetřit majetek zařízení a dbát, aby nebyl úmyslně poškozován. Klient odpovídá podle občanského práva za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti na majetku poskytovatele nebo majetku jiných osob využívajících sociální služby. Za úmyslně způsobenou a zaviněnou škodu se považuje hmotná škoda na majetku a lze ji vyjádřit finanční částkou. Klient je povinen zaplatit poskytovateli škodu v plné výši. V případě odstranění škody (opravy) zaměstnanci poskytovatele, uhradí klient cenu použitého materiálu a náklady na počet odpracovaných hodin. Ředitelka CSS Hrabyně rozhodne o případném oprávněném nároku a o způsobu a výši úhrady úmyslně způsobené škody nebo příp. o nahlášení orgánům činným v trestním řízení.

DŮLEŽITÉ TELEFONNÍ KONTAKTY

- Tísňové volání 112
- Rychlá záchranná služba 155
- Hasiči 150
- Policie ČR 158
- Městská policie 156

OSOBNÍ HYGIENA A HYGIENA PROSTŘEDÍ



Udržování čistoty a pořádku

Udržování čistoty ve společných prostorech zajišťuje pracovník v sociálních službách. Udržování čistoty a pořádku v pokojích je zájem klienta. Do zásuvek, nočních stolků a skříní klientů nesmí personál nahlížet bez jejich souhlasu a jejich přítomnosti.

Na pokojích klientů nelze z hygienických důvodů chovat zvířata, volně skladovat nebezpečné chemikálie, rychle se kazící potraviny, věci hygienicky závadné.

Osobní hygiena



Hygiena je důležitou součástí osobní pohody. Proto se doporučuje všem klientům dbát na osobní hygienu i čistotu svého okolí. O osobní hygienu pečují klienti sami nebo s podporou či pomocí pracovníka v sociálních službách.

K osobní hygieně patří také úprava a stříhání vlasů, holení, péče o nehty. Klienti mají možnost využívat externích služeb kadeřnictví a pedikúry. Osobní hygiena klientů probíhá na základě individuální plánu klienta a provozních možnostech poskytovatele. Nezbytná hygiena je prováděna bezodkladně.

Praní prádla



Praní prádla, zejména ložního prádla je zajišťováno v prádelně zařízení. Současně s praním a žehlením jsou v případě potřeby prováděny i drobné opravy ložního prádla. Každý klient si může zároveň prát samostatně v automatické pračce, která je umístěna v bezbariérové koupelně v bytě v CSRS Hlučín, prací prostředky si klient hradí z vlastních zdrojů.

ZDRAVOTNÍ SLUŽBY



Každý klient si může vybrat všeobecného praktického lékaře a další odborné lékaře dle svobodné volby. Léčivé přípravky klient užívá zcela sám nebo mu je po dohodě podává pracovník v sociálních službách. Doplatek za léčivé přípravky si hradí každý klient ze svých prostředků.

SPOLEČNÉ SOUŽITÍ

Klient je povinen se chovat tak, aby to bylo v souladu s dobrými mravy a svým chováním neobtěžoval spolubydlící – klienty v bytě i ostatní klienty v zařízení.



Návštěvy

Návštěvy mohou klienti přijímat každý den v prostorách zahrady (v pergole) nebo na pokojích klientů, a to v době od 6:00 do 21:00 hod, na dvoulůžkovém pokoji klientů od 9:00 do 19:00 hod., s ohledem na denní zvyklosti spolubydlícího. V případě, že k návštěvě budou využívat kuchyň, klient může přijímat návštěvy pouze se souhlasem spolubydlícího. Návštěvy se nesmí pohybovat v jiných prostorách zařízení, než je vymezeno klientům. V případě porušení těchto nařízení bude mít návštěva vstup do zařízení zakázán. Platí zákaz vstupu klientů i jejich návštěvám v podnapilém stavu a pod vlivem návykových látek. Platí zákaz obývání a přespávání v jiném než ve smlouvě označeném pokoji či obývání jednoho pokoje dvěma a více osobami. Před vstupem do pokoje jiného klienta či zázemí pracovníka v sociálních službách je nutné klepat a čekat na vyzvání.

Všem klientům zařízení je zakázáno navštěvovat bez souhlasu klienta jeho vlastní pokoj, dále pracovnu – místnost pracovníka v sociálních službách bez jeho souhlasu.



Noční klid

Nočním klidem se rozumí doba určená k spánku a regeneraci organismu, která je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hod. Za porušení nočního klidu se považuje hlasitá reprodukce hudby a mluveného slova, hlučné nebo agresivní chování a jiné projevy obtěžující kolektivní soužití. Společenské akce přesahující hodinu nočního klidu lze požádat se souhlasem ředitelky zařízení nebo jim pověřeného zaměstnance a pouze ve vybraných prostorech.



Kouření a užívání návykových látek

V celém objektu zařízení platí přísný zákaz užívání a přechovávání omamných a psychotropních látek, a také nepřiměřené požívání alkoholických nápojů. Kouření je povoleno jen na vyhrazeném místě venku na zahradě.



Informační schůzky

Informační schůzky slouží k informovanosti mezi poskytovatelem a klienty. Konají se v termínech návštěvy sociálního pracovníka. Informačních schůzek se zúčastní dle svých potřeb klient, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Klienti se mohou kdykoliv se svými podněty také obracet na pracovníka v sociálních službách, který případné dotazy zapíše a předá kompetentnímu zaměstnanci Centra sociálních služeb Hrabyně.



Volný čas

Klient si svůj volný čas organizuje dle svých individuálních schopností, je však přitom povinen respektovat vnitřní pravidla poskytovatele.

POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ



Klienti mohou kdykoliv opustit zařízení. Při odchodu se doporučuje, aby klient (z provozních a bezpečnostních důvodů) nahlásil zaměstnanci vykonávajícímu směnu v pracovní dny od pondělí do pátku od 7:00 do 15:30 hod, kde jde a kdy přibližně plánuje návrat. Oznamování pobytu mimo zařízení o víkendu a státním svátku by měl klient nahlásit nejpozději v pracovním dnu, předcházejícímu dni pracovního volna. Oznamování pobytu mimo zařízení je doporučeno z provozních a bezpečnostních důvodů. Klient, opatrovník nebo rodinný příslušník nahlásí pobyt mimo zařízení zaměstnanci vykonávajícímu službu – pracovníkovi v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi v Centru sociálních služeb Hrabyně od pondělí do pátku od 8:00 – do 13:30 hod.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY



Každý klient Sociální rehabilitace má přidělenou poštovní schránku , která je označená jeho jménem a je umístěna na venkovní zdi budovy CSRS Hlučín. Poštovní schránku si klient vybírá samostatně. V případě, že si klient přeje, aby mu poštovní zásilky byly doručovány do CSRS Hlučín je klient povinen nahlásit si pro doručování poštovních zásilek doručovací adresu: CSRS Hlučín, Dlouhoveská 17, 748 01 Hlučín.

STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY



Stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb či na kteréhokoliv zaměstnance zařízení je oprávněn podat kdokoliv (klient, opatrovník, rodina, kamarádi atp.). Postup pro vyřizování stížností se řídí směrnicí ředitelky Vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Základní pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 tohoto dokumentu.

UKONČENÍ POBYTU, VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY



Obě smluvní strany mohou ukončit Smlouvu o poskytování služby sociální péče (dále jen smlouva) vzájemnou dohodou ke sjednanému datu. Dohoda musí být dána písemně a doručena druhé straně.

Klient může smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc, a to od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena nebo podle dohody.

Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu s klientem z těchto důvodů:

- fyzické napadení, obtěžování, sledování nebo týrání jiných klientů, zaměstnanců či návštěvníků zařízení,
- opětovné hrubé narušení mezilidských vztahů, zejména vulgární napadání, neslušné chování, narušení sousedských vztahů, porušení dobrých mravů,

- prodlení s úhradou za ubytování, stravu, úkony péče nebo další služby po dobu delší než 60 dnů,
- nedodržení splátkového kalendáře v dohodě o uznání dluhu v případě, že tato byla mezi klientem a poskytovatelem uzavřena,
- změnou zdravotního stavu klienta, kdy se klient stává okruhem osob, kterým nemůže být služba poskytována z důvodu bezpečnosti a odborného zabezpečení sociální služby,
- **nezaplacením stanovené úhrady** za ubytování, stravování a přiznaný příspěvek na péči, nebo nezaplacením vzniklé škody způsobené na majetku poskytovatele po dobu delší než 60 dnů po splatnosti,
- diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav) odlišnosti vůči jiným klientům služby, zaměstnancům či návštěvníkům,
- opětovné hrubé porušení příkazu ředitelky o zákazu kouření v soukromých a společných prostorech CSRS Hlučín s výjimkou prostorů pro kouření vyhrazených,
- jednáním v rozporu s obecně platnými právními předpisy,
- žebrání a obtěžování jiných osob nacházejících se v prostorech CSRS Hlučín za účelem získání finančního obnosu či jiné výhody,
- přechovávání jakýchkoliv zbraní dle zákona o střelných zbraních a střelivu, jakož i všechny typy chladných zbraní na pokojích a v prostorách CSRS Hlučín,
- jestliže klient i po opětovném upozornění hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z Informací o službě a smlouvy a poskytovatel již vyčerpal všechny způsoby nápravy, kterými jsou písemné „Upozornění vedoucího zaměstnance" a písemné „Upozornění ředitelky".

Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 kalendářní měsíc, a to od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klienti doručena. Pro případ, že se zásilka vrátí zpět odesilateli jako nedoručená nebo v případě, že si ji adresát odmítne převzít, má se za to, že zásilka byla doručena druhý den po dni odeslání.

Klient se s poskytovatelem dohodli pro případ úmrtí klienta následovně:

a) klient dává výslovný souhlas poskytovateli, aby v případě jeho úmrtí byl veškerý jeho majetek za účasti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách sepsán a předán nejbližší kontaktní osobě klienta. Pokud nikdo nepřevezme majetek klienta, bude po sepsání uložen po dobu dědického řízení v prostorech poskytovatele k tomu určených. Seznam uloženého majetku bude následně nahlášen do dědického řízení. Veškeré finance, které po klientovi zůstanou, budou uloženy na pokladně zařízení na účet, který je vedený na jméno klienta, a následně budou nahlášeny do dědickéhořízení.

b) poskytovatel nahlásí své splatné pohledávky za zůstavitele do dědického řízení.

VÝKLAD DALŠÍCH POJMŮ



Potřebami poskytovatele pro použití fotografie podle smlouvy se rozumí použití fotografie pořízené na kulturních, společenských a sportovních akcích na intranet, webové stránky zařízení a poskytnutí těchto fotografií médiím na základě písemného souhlasu klienta.

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ



Informace o službě je předávána klientovi při podpisu smlouvy o poskytování pobytové sociální služby. Informace o službě jsou k dispozici u sociálních pracovníků, na sekretariátu, jsou umístěny na informační nástěnce v přízemí.

V Hrabyni dne 3. 9. 2026.

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 01. 10. 2026

Schválila: Mgr. Jarmila Absolonová, MBA
ředitelka

Přílohy Informací o službě

Příloha č. 1 Základní pravidla pro vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Příloha č. 2 Práva a povinnosti klientů Sociální rehabilitace v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín

Příloha č. 3 Žádost o instalaci kamery na pokoji

Příloha č. 4 Základní informace o použití trezoru v pokojích klientů

Příloha č. 5 Pravidla a postupy řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací



PŘÍLOHA č. 1
ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klienti mají právo obracet se na zaměstnance CSS Hrabyně se stížnostmi, podněty a připomínkami na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.

Stížnost lze podat: **ústně; písemně – poštou; do označené schránky v přízemí CSRS Hlučín; elektronicky e-mailem; telefonicky.**

Stížnost je možno předat/sdělit **jakémukoliv zaměstnanci**, vedoucím zaměstnancům jednotlivých úseků a oddělení a ředitelce zařízení. Převzít stížnost může každý zaměstnanec a předá ji na sekretariát k zaevidování do spisové služby.

Stížnost mohou klienti sociálních služeb sdělit: **osobně; prostřednictvím svého opatrovníka; prostřednictvím klíčového pracovníka; prostřednictvím jiného klienta nebo zaměstnance, kterému důvěřují; prostřednictvím označené schránky v přízemí CSRS Hlučín.**

Klienti sociálních služeb mohou své připomínky, náměty a stížnosti na způsob a kvalitu poskytovaných služeb sdělovat rovněž **ANONYMNĚ**. Stížnost anonymně sdělená se považuje za námět nebo připomínku, protože v tomto případě není komu odpovědět. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšená na nástěnkách na jednotlivých patrech, aby s výsledkem a projednáním stížnosti byl seznámen případný stěžovatel.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen stížnost řešit neprodleně, nejdéle pak v těchto stanovených lhůtách:

a) **Stížnost se vyřizuje okamžitě, nejdéle do 30 dnů.**
b) **Složitější stížnost se vyřizuje do 60 dnů.**

O vyřízení stížnosti bude klient v této lhůtě písemně vyrozuměn. Všechny stížnosti jsou uloženy na sekretariátu ředitelky. Při řešení stížnosti se mohou vyjádřit všechny osoby, kterých se stížnost bezprostředně týká (klient, zaměstnanec atd.). Při vyřizování stížnosti má klient právo si přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu, popřípadě tlumočníka, pokud se jedná o cizince nebo osobu, která komunikuje ve znakové řeči.
Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti:

1) **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,** Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
   Tel.: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
2) **Veřejný ochránce práv,** Údolní 39, 602 00 Brno
   Tel.: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
3) **Český helsinský výbor,** Štefánikova 261/21, 150 00 Praha 5.
   Tel.: (+420) 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz



PŘÍLOHA č. 2
PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ SOCIÁLNÍ REHABILITACE V CENTRU SOCIÁLNĚ REHABILITAČNÍCH SLUŽEB HLUČÍN

Práva klientů sociální služby

Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby – Klient má právo na ochranu svého soukromí a zaměstnanci jsou povinní toto plně respektovat. Zaměstnanci rovněž hájí klientovo právo na respektování studu.

Právo klienta na vlastní rozhodování, na uplatňování vlastní vůle – Každý klient je svobodný občan ve všech směrech svého konání. Jediné, co jej může omezit, jsou zákony. Každý klient má právo realizovat své potřeby, tužby a přání.

Právo na přiměřené riziko – Klient má právo vybrat si způsob svého života, je zachovávána jeho jedinečnost dle jeho fyzických i duševních možností, a to i za cenu určitého rizika. Je však nutné, aby byl o tomto riziku informován.

Právo klienta na individuální utváření denního programu – Každý klient má právo utvářet si svůj denní program dle svého uvážení. Klienti mají stanoveny základní principy chodu dne dané provozem zařízení.

Právo na kontakt s ostatními lidmi a komunitou – Klient má možnost setkávání se s lidmi, rodinou, návštěvami. Klientům jsou nabízeny kulturní akce mimo zařízení, kam je jim v případě potřeby zajištěn i doprovod zaměstnanci.

Právo na ochranu osobních údajů – Každý klient má právo na ochranu osobních údajů a ochranu před jejich zneužitím. Veškerá dokumentace klienta vedená zaměstnanci CSS Hrabyně je zabezpečena proti neoprávněnému nahlížení a zneužití třetí osobou.

Právo si stěžovat – Každý klient, opatrovník, rodina či blízcí klienta mají právo podávat stížnosti. Klient si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Právo na kvalifikovanou zdravotní péči – V akutních případech přivolá personál rychlou záchrannou službu. Každý klient má právo na výběr svého všeobecného praktického a odborného lékaře.

Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména – Klient má právo na zachování a ochranu své osobní důstojnosti, a to i v situaci závislosti na péči jiné osoby. Klient má právo na respektování osobní cti, na respektování vlastní minulosti života a prožitků, na respektování dobré pověsti, má právo vyžadovat ochranu svého jména. Klienti sociálních služeb ani zaměstnanci zařízení nemají právo jinou osobu v zařízení ponižovat, nerespektovat, křičet na ni, fyzicky a psychicky ji ohrožovat. Důstojné zacházení zabezpečuje také důstojné oslovování. Zaměstnanci zařízení respektují přání klienta, jak si přeje být oslovován.

Právo na zachování a podporu samostatnosti – Zaměstnanci poskytují různou míru asistence a podpory klientům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti. Zaměstnanci klientovi umožňují využívat své schopnosti (např. uvařit si, přichystat si snídani, večeří, atp.). Zaměstnanci nedělají za klienta to, co je schopen udělat sám. Míru podpory a pomoci ze strany zaměstnanců si klient volí sám a je uvedena

v jeho individuálním plánu. Výjimkou jsou situace, kdy si klient přeje samostatně vykonávat něco, co ho ohrožuje na životě či zdraví a současně nemá náhled na svou situaci a své chování a nedokáže posoudit míru rizika.

Právo na kvalitní a profesionální pomoc a podporu – Pomoc a podpora je klientovi poskytována zaškolenými zaměstnanci, kteří mají odpovídající vzdělání a zároveň vhodné osobnostní charakteristiky a dovednosti pro výkon své profese.

Právo na individuální přístup – Zaměstnanci respektují individuální potřeby a přání klienta. S klientem je vypracován a aktualizován jeho individuální plán, který odráží jeho individuální potřeby a přání. Při poskytování služby zaměstnanci berou zřetel na fyziologické, psychické a jiné zvyklosti klienta.

Právo na rovné zacházení, být respektován a přijímán – Zaměstnanci přistupují ke klientům rovným způsobem. Zaměstnanci žádného klienta neupřednostňují a žádného neignorují, věnují každému stejnou míru pozornosti, ovšem s přihlédnutím k individuálním potřebám klientů. Zaměstnanci respektují individuální zvláštnosti, zvyky, názory a zkušenosti klientů.

Právo vlastnit majetek – Každý klient má právo vlastnit majetek a libovolně s ním disponovat.

Právo na nedotknutelnost obydlí – Bez zaklepání na pokoj zaměstnanci nevstupují. Klienti mají klíče od svých pokojů, skříní a trezorů, mají možnost si je zamykat.

Právo na listovní a telefonní tajemství – Zaměstnanci nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností či záznamů. Soukromá pošta je předávána přímo klientovi. Pokud si klient přeje, může mu zaměstnanec dopis přečíst.

Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu – Zaměstnanci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu klienta a také jej v této oblasti podporují. Každý klient má zaručenou svobodu pohybu. Klient může využívat všechny prostory jemu určené, ve vnitřních i vnějších prostorách zařízení. Zaměstnanci za klienty nepřebírají zodpovědnost. Klient má právo kdykoli dle své vůle opustit budovu zařízení.

Právo odmítnout pomoc a podporu konkrétního zaměstnance – Klient má právo odmítnout podporu nebo pomoc konkrétního zaměstnance a jeho přání je respektováno.

Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání a jeho projevu – Klienti nejsou ve svobodě myšlení a náboženského vyznání omezováni.

Právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou – Klienti jsou vždy informováni o volbách a referendech, v případě jejich zájmu je jim poskytnuta asistence či jiná pomoc. Výběr není zaměstnanci ovlivňován. Klienti omezeni ve způsobilosti k právním úkonům mají stejná základní práva a svobody jako lidé plně způsobilí. Opatrovník zastupuje klienty omezené ve způsobilosti k právním úkonům nebo v činnostech, které jsou vyjmenovaných v usnesení soudu.

Povinnosti klientů sociální služby

Povinnost dodržovat vnitřní pravidla, Informace o službě atd. – Povinnost poskytnout poskytovateli osobní údaje potřebné k sepsání smlouvy o poskytování sociální služby Sociální rehabilitace v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín.

Povinnost dodržovat závazky vyplývající ze smlouvy – Povinnost hradit každý měsíc v řádném termínu a výši smlouvou ujednanou úhradu za poskytované služby.

Povinnost slušného chování – Povinnost chovat se k ostatním klientům služby, zaměstnancům a ostatním lidem v rámci poskytování sociální služby tak, aby neporušoval jejich základní lidská práva.

Oznamovací povinnost – Klient je povinen, onemocní-li akutní infekční nemocí, tuto skutečnost oznámit zaměstnanci zařízení. Klient je povinen neprodleně nahlásit škodu či závadu zaměstnanci zařízení nebo na škodu, která by mohla vzniknout, upozornit, aby mohly být učiněny kroky, které povedou k jejímu odstranění či odvrácení.

Povinnost dodržovat bezpečnost a požární ochranu – Klient je povinen dodržovat přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně v celém objektu zařízení, včetně kouření. Klient za žádných okolností nezasahuje do elektrické rozvodné skříně.



PŘÍLOHA č. 3
ŽÁDOST O INSTALACI KAMER NA POKOJI

Jméno a příjmení:
Adresa:
Telefon:
E-mail:
Datum:

Centrum sociálních služeb Hrabyně
747 67 Hrabyně 3/202
zastoupené ředitelkou Mgr. Jarmilou Absolonovou, MBA

ŽÁDOST O INSTALACI KAMERY NA POKOJI

Vážená paní ředitelko,
tímto bych chtěl/a požádat o instalaci kamerového systému na mém pokoji pro zabezpečení a monitoring. Níže uvádím potřebné informace, které se týkají žádosti:

1. **Typ, technické parametry a funkce kamery**
   - **Typ kamery**: (např. IP kamera, analogová kamera)
   - **Technické parametry**:
     - Rozlišení:
     - Úhel záběru:
     - Noční vidění:
     - Obousměrné audio:
   - **Funkce kamery**:

2. **Doklad o splnění podmínek pro provoz v interiéru**
   - Přikládám technický list výrobce [nebo jiný doklad], který potvrzuje, že kamera splňuje podmínky pro provoz v interiéru.

3. **Funkce, které budou aktivovány**
   - Aktivovány budou následující funkce:
     - Nahrávání videa
     - Detekce pohybu
     - Notifikace v případě detekce pohybu

4. **Navrhované umístění kamery a úhel jejího záběru**
   - Kamera bude umístěna:
   - Úhel záběru pokryje:

5. **Účel pořizování záznamů**
    - Účelem pořizování záznamů je zabezpečení osobních věcí a monitorování případných incidentů.

6. **Doba uložení záznamů**
    - Záznamy budou uchovávány po dobu [např. 30 dní] a poté budou automaticky smazány.

7. **Způsob deaktivace nahrávání záznamů**
    - V případech, kdy je pořizování záznamů podle domácího řádu zakázáno, bude nahrávání fyzicky deaktivováno.

8. **Datum uvažované instalace kamery**
    - Uvažované datum instalace kamery je (minimálně 14 dní od podání žádosti).

Prohlašuji, že jsou mi známy podmínky provozu kamery podle Informací o službě, včetně případných následků při jejich porušení.

Děkuji vám za zvážení této žádosti.

Podpis
Jméno a příjmení klienta



PŘÍLOHA č. 4
ZÁKLADNÍ INFORMACE A POUŽITÍ TREZORU V POKOJÍCH KLIENTŮ

Trezor v pokoji může klient využívat především pro uložení věcí, které nechce nechat volně přístupné. Může se jednat o peněženky, doklady, mobilní telefony, léky apod. Každý trezor je pojištěn do limitu 30.000 Kč. Poskytovatel důrazně doporučuje, aby si klient větší obnosy peněz a cennější věci zabezpečil jiným způsobem, především prostřednictvím institucí k tomu zřízených jako jsou banky atd.

Rozhodně se nedoporučuje uchovávat v trezorech např. životní úspory. Je nutné zvážit, zda je pro klienta nezbytné využívat trezor na celý objem pojistného limitu.

Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu věcí či obnosu uložených v trezoru klienta.

NÁVOD NA POUŽITÍ TREZORU

1. **Zvolení kódu:**
   Klient si sám zvolí 4–8místný číselný kód, který si musí zapamatovat.
2. **Zamknutí trezoru:**
   - Klient zadá svůj kód na klávesnici trezoru.
   - Poté stiskne tlačítko **A** nebo **B**.
   - Nakonec otočí **šedým kolečkem doleva** a tím se trezor zamkne.

Příklad: Zadáte kód 1234, stisknete **A** nebo **B**, otočíte šedým kolečkem doleva. Hotovo.

3. **Odemknutí trezoru:**
   - Klient zadá svůj kód.
   - Stiskne tlačítko **A** nebo **B**.
   - Otočí **šedým kolečkem doprava**. Trezor se otevře.

Po otevření trezoru je potřeba **stisknout červené tlačítko** uvnitř dveří, čímž dojde k resetování zámku.

4. **Zapomenuté heslo:**
   Pokud klient zapomene svůj kód:
   - Trezor je možné otevřít **klíčem**.
   - Klíč se zasune do zámku, odemkne se a **šedým kolečkem se otočí doprava**.

Nakonec opět **stiskněte červené tlačítko** uvnitř dveří pro reset.



PŘÍLOHA č. 5
PRAVIDLA A POSTUPY ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH, HAVARIJNÍCH A MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍ

Každý člověk je povinen chovat se a jednat tak, aby nedošlo ke vzniku mimořádné události. V případě, že se tak stane, je každý zaměstnanec povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod, způsobené mimořádnou situací. **Pro každého je vždy na prvním místě záchrana lidského života a ochrana zdraví osob.**

SITUACE	JAK POSTUPOVAT?	KAM VOLAT?
Vznik požáru	Pokud si požáru všimne **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 150 nebo 112, případně recepci – 553 607 800.	**150 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Únik plynu	Pokud si úniku plynu všimne **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 150 nebo 112, případně recepci – 553 607 800.	**150 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Vodovodní havárie	Pokud si vody všimne **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 150 nebo 112, případně recepci – 553 607 800.	**150 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Výpadek elektrického proudu	Pokud nastane výpadek elektřiny, **klient** informuje jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá recepci – 553 607 800.	**553 607 800 - RECEPCE**
Nefunkční výtah	Pokud je nefunkční výtah, **klient** –o tomto informuje jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá recepci – 553 607 800.	**553 607 800 - RECEPCE**
Úmrtí jiného klienta	Pokud **klient** nalezne jiného klienta bez známek života – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 155 nebo 112, případně zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	**155 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Úmrtí zaměstnance	Pokud **klient** nalezne zaměstnance bez známek života – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 155 nebo 112, případně zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	**155 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Násilné vniknutí cizí osoby nebo osob do pokoje klienta	Pokud se cizí osoba dostane do vašeho pokoje, **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku 158 nebo 112, případně recepci – 553 607 800.	**158 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Úraz zaměstnance	Pokud se stane zaměstnanci úraz, **klient** – informuje o tom jakéhokoliv jiného zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 155 nebo 112, popřípadě zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	**155 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Úraz klienta	Pokud se stane klientovi úraz, **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 155 nebo 112, popřípadě zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	**155 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Ztráta a poškození majetku klienta	Pokud klient zjistí, že mu byl poškozen nebo odcizen majetek, **klient** – informuje jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku 158.	**158 TÍSŇOVÁ LINKA**

Napadení zaměstnance klientem	Pokud se klient stane svědkem napadení zaměstnance jiným klientem, **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku 158 nebo 112.	**158 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Napadení klienta klientem	Pokud dojde k napadení klienta jiným klientem, **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku 158 nebo 112, popřípadě zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	**158 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Náhlé změny zdravotního stavu klienta	Pokud se změní zdravotní stav klienta, **klient** informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá tísňovou linku – 155 nebo 112, popřípadě zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	**155 nebo 112 TÍSŇOVÁ LINKA**
Údržba – výměna žárovky, zlomená klika, zlomený zámek – nouzová situace	Pokud klient zjistí závadu, popř. potřebuje něco opravit, **klient** – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá recepci – 553 607 800.	**553 607 800 - RECEPCE**

JAK VOLAT NA TÍSŇOVOU LINKU

Snažte se mluvit vždy klidně a srozumitelně, zodpovězte všechny otázky operátora, nikdy neukončujte hovor jako první. Při volání na tísňovou linku je důležité sdělit tyto informace:

- kdo volá (své jméno a číslo telefonu ze kterého voláte),
- co se stalo (popište událost, která se stala, tato informace je nutná k posouzení, jakou pomoc vyslat),
- kde se to stalo (nahlaste přesné místo události – adresu (včetně města), nebo popište místo, kde se nacházíte podle známých objektů nebo jiných orientačních bodů),
- informace o postiženém (počet postižených, přibližný věk, pohlaví apod.).