



Centrum sociálních služeb Hrabyně



INFORMACE O SLUŽBĚ

**Vnitřní pravidla o poskytování sociální služby
v Domově pro osoby se zdravotním postižením**

ÚVOD



Informace o službě – Vnitřní pravidla o poskytování pobytové sociální služby v Domově pro osoby se zdravotním postižením (dále jen Informace o službě nebo vnitřní pravidla) upravuje práva a povinnosti klientů související se životem v Centru sociálních služeb Hrabyně (dále jen „poskytovatel“, „zařízení“ nebo „CSS Hrabyně“).

Tato vnitřní pravidla jsou zpracována 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. Tato pravidla jsou předávána klientovi při podpisu Smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby v Domově pro osoby se zdravotním postižením.

Centrum sociálních služeb Hrabyně – je příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Posláním CSS Hrabyně je prostřednictvím pobytové sociální služby poskytovat podporu osobám s tělesným postižením starším 18 let, kteří mají sníženou soběstačnost, a jejichž životní situace vzhledem k těžkému tělesnému postižení vyžaduje pravidelnou podporu jiné fyzické osoby. Tuto podporu již není možné zabezpečit pomocí terénních nebo ambulantních sociálních služeb v přirozeném sociálním prostředí.

Klientům sociální služby poskytovatel v rámci sociální služby zajišťuje ubytování, celodenní stravu a potřebnou individuální péči, dále jsou klientům nabídnuty fakultativní a doplňkové činnosti, jako např. "přeprava bezbariérovým autem" a základní sociální poradenství. Kromě výše uvedených činností zajišťuje sociální služba také rehabilitaci, nezbytnou zdravotní péči vlastními kvalifikovanými zaměstnanci – všeobecnými sestrami a potřebnou lékařskou péči příp. poskytnutí doprovodu klientů k odborným lékařům.

Poskytovatel dále zprostředkovává a pořádá společenské, kulturní a sportovní akce a činnosti, jež mohou v případě zájmu klienti využívat.



BYDLENÍ

Poskytovatel zajišťuje klientům ubytování v jednolůžkových, popř. dvoulůžkových pokojích. Dle přání klienta a možností poskytovatele si může klient požádat o přestěhování na jiný pokoj. Přání klienta je zohledněno v rámci jeho individuálního plánu a přestěhování probíhá v případě uvolnění vhodného místa. Chtějí-li klienti sdílet svůj život se svým partnerem, je poskytovatel připraven vyjít vstříc v čase, co možná nejkratším, dle provozních možností. Možnost partnerského bydlení je součástí nabídky sociální služby v oblasti ubytování. Případná změna ubytování může být realizována pouze po předchozím projednání s klientem.

Pokoje, které jsou umístěny v tzv. starší budově, jsou v jedné bytové buňce, která je tvořena 2 pokoji, předsíní, bezbariérovým WC a bezbariérovým sprchovým koutem. Pokoje v tzv. „nové budově“ jsou jednolůžkové a dvoulůžkové, k pokoji náleží předsíně a bezbariérové WC a bezbariérový sprchový kout.

Pokoje jsou standardně vybaveny lůžkem, nočním stolkem, skříní, stolem, klimatizací a trezorem (Příloha č. 4 tohoto dokumentu). Po dohodě s poskytovatelem a spolubydlícím si může klient vybavit pokoj vlastním drobným nábytkem (polička, noční stůlek 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 i ostatní občanskou vybavenost v okolí. Klient může provádět v prostorech a v pokojích změny pouze se souhlasem poskytovatele.

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.

Ředitelka zařízení posoudí žádost klienta, zejména splnění podmínek pro provoz kamery, dopad na ostatní klienty a personál CSS Hrabyně a technické možnosti připojení.

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 pořízován o poskytovaných službách zaměstnancem CSS Hrabyně záznam.

Porušení podmínek pro provoz kamery ze strany klienta nebo změny provozních podmínek CSS Hrabyně mohou 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.

V rámci ubytování je možné parkování vlastního automobilu na vyhrazených parkovacích místech u tzv. „METY“. Podrobnosti parkování vozidel klientů CSS Hrabyně upravuje provozní řád parkovišť.



STRAVOVÁNÍ

Poskytovatel zajišťuje klientům stravování podle předem zveřejněného jídelního lístku, který je k dispozici na nástěnkách na jednotlivých patrech, v aplikaci pro objednávání stravy přes webové stránky poskytovatele www.csshrabyne.cz. Klienti si volí stravu pomocí čipové karty přímo na terminálech umístěných na 3.patře u kanceláře sociálních pracovníků nebo na chodbě před prostorem recepce, nebo online formou za použití přihlašovacího jména a hesla. Přihlašovací údaje jsou vydávány na pokladně CSS Hrabyně. Přihlášení či změny v objednaném jídle na určitý den je možné nejpozději 2 pracovní dny předem do 8:30 hodin. Klienti mají možnost si vybrat z následujících diet – racionální, diabetická a vegetariánská.

V případě potřeby klienta, dle jeho přání a dle možností poskytovatele může být klientovi zajištěno stravování podle jeho individuálního dietního režimu. Stravování může být rovněž na přání upraveno na mixovanou nebo mletou stravu. U klientů, kteří mají lékařem doporučeno přijímat stravu formou nutričních vaků nebo enterální výživovou sondou, je stravování poskytováno na základě ordinace příslušného lékaře. V tomto případě může klient požádat poskytovatele o prominutí úhrady za stravu. Klient podá žádost o prominutí úhrady za stravu k rukám ředitelky s doložením vyjádření zdravotního oddělení, zda je tato žádost vzhledem ke zdravotnímu stavu klienta oprávněná. Na základě této žádosti může poskytovatel rozhodnout o prominutí úhrady za stravu ze zdravotních důvodů klienta.

Poskytovatel nenese odpovědnost za následky vyplývající z nedodržení doporučeného dietního stravovacího režimu ze strany klienta.

Klienti se stravují v hlavní jídelně v přízemí zařízení nebo v jídelně příslušného patra, eventuelně na pokoji. Strava se podává v následujících časových intervalech vždy s kladným přístupem k individuálním potřebám klienta, pokud lze zajistit v rámci časových možností pečujícího personálu:

	Hlavní jídelna	Jídelna na patře	Na pokoji
Snídaně	07.00 - 08.00 hod.	07.30 - 08.30 hod.	07.30 - 08.30 hod.
Oběd	11.30 - 13.00 hod.	11.15 - 12.30 hod.	11.15 - 12.30 hod.
Večeře	-----	17.00 - 17.45 hod.	17.00 - 17.45 hod.

Klienti mají na chodbě v přízemí CSS Hrabyně a na 8. patře k dispozici sifón.

Klienti mají možnost skladovat své potraviny v lednici na pokoji, nebo v lednici na patře podle Metodického pokynu Uchovávání jídla v lednicích na jednotlivých patrech. Potraviny by měly být před úschovou řádně označené jménem klienta.

POSKYTOVÁNÍ PÉČE



Poskytovatel poskytuje klientům základní činnosti dle § 48 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a § 14 Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Každý klient má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

Péče je poskytována dle individuálních potřeb a schopností klienta. Poskytovatel zajišťuje v rámci sociální služby poskytování těchto činností a úkonů péče:

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh,
- podpora a pomoc při podávání jídla a pití,
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním případně vnějším prostoru areálu Centra sociálních služeb Hrabyně a blízkého okolí.

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

C) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

- pracovně výchovná činnost,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- vytváření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění,
- volnočasové a zájmové aktivity.

D) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných informačních zdrojů, přístup k vnějším dostupným službám,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob.

E) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

- socioterapeutické činnosti, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

F) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.



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:

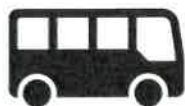
- směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti 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 A DOPLŇKOVÉ ČINNOSTI

Fakultativní služby jsou takové služby, které poskytovatel poskytuje nad rámec poskytovaných služeb v Domově pro osoby se zdravotním postižením.

Fakultativní činností poskytovatele: **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 nástěnkách na patrech a na internetových stránkách www.csshrabynne.cz.

Doplňkovou činností: **Výpůjčka skútru**



Klienti, jenž nejsou omezeni na svéprávnosti, a jejichž fyzický a mentální stav je na takové úrovni, že jsou schopni řídit a ovládat skútr určený k provozu osob s fyzickým omezením, jsou oprávněni si skútr krátkodobě vypůjčit. Výpůjčka je realizovaná na základě smlouvy o výpůjčce, ve které jsou stanoveny další podmínky zapůjčení. Rozhodnutí komu, a po jakou dobu skútr bude zapůjčen, je na dohodě mezi poskytovatelem a klientem. Výpůjčka skútru je poskytována bez úplaty.

DOSTUPNOST SLUŽBY



Ubytování, stravování, přiměřená podpora, pomoc a péče jsou poskytovány v prostorech poskytovatele podle profesí zaměstnanci CSS Hrabyně v příslušné pracovní době.

Úsek služeb

- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| • sociální pracovníci | 08:00 - 13:30 hod |
| • pracovníci v sociálních službách | 00.00 - 24.00 hod. |

Zdravotně – terapeutický úsek

- zdravotní oddělení 00.00 - 24.00 hod.
- rehabilitace 07.00 - 15.30 hod.

Úsek ekonomický

- pokladna aktuální pokladní hodiny vyvěšeny na dveřích pokladny

Úsek technický

- referent dopravy a odpadového hospodářství 08.00 - 13.30 hod.
- oddělení prádelny 08.00 - 14.00 hod.
- oddělení údržby 07.00 - 15.30 hod.

BEZPEČNOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU



Při nástupu do zařízení obdrží klient od sociálního pracovníka klíč od pokoje a trezoru (Příloha č. 4 tohoto dokumentu). Poskytovatel nenes 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.

OSOBNÍ HYGIENA A HYGIENA PROSTŘEDÍ



Udržování čistoty a pořádku

Udržování čistoty ve společných prostorech a v pokojích zajišťuje úklidová firma. Udržování čistoty a pořádku na pokoji je zájmem klienta. Běžný úklid společných prostor je zajišťován úklidovou službou každý den. 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 pracovníků 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 individuálního plánu klienta a provozních možnostech poskytovatele. Nezbytná hygiena je provedena bezodkladně.

Praní prádla



Praní prádla je zajišťováno v prádelně zařízení. Současně s praním a žehlením jsou v případě potřeby prováděny i drobné opravy prádla, které jsou zahrnuty v ceně ubytování.

ZDRAVOTNÍ SLUŽBY



Poskytovatel v rámci poskytované služby nabízí klientům možnost využívat na základě ordinace příslušného lékaře nezbytnou zdravotní péči a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu.

Lékařské služby zajišťují externí všeobecní praktičtí a odborní lékaři, kteří ordinují v ordinaci v prostorách poskytovatele v jejich ordinačních hodinách. Ordinační hodiny každého lékaře jsou zveřejněny před univerzální ambulancí v přízemí zařízení. V zařízení klientům, na základě jejich současného zdravotního stavu, poskytují zdravotní služby kvalifikovaní zdravotničtí pracovníci dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských povoláních, v platném znění. Klienti mohou na doporučení příslušného lékaře využívat možností rehabilitace. Klient je ve vztahu ke svému lékaři ve stejném postavení jako kterýkoliv jiný občan a má tedy právo navržený léčivý přípravek či zdravotní výkon odmítnout.

Léčivé přípravky užívá klient zcela sám nebo za asistence zaměstnanců zdravotního oddělení. Léčivé přípravky, které si klient přinese s sebou, má možnost předat na zdravotní oddělení. Doplatek za léčivé přípravky si hradí každý klient ze svých prostředků.

SPOLEČNÉ SOUŽITÍ

Návštěvy



Návštěvy mohou klienti přijímat každý den na pokojích klientů, v prostorech recepcce, v čítárně a ve společenské místnosti na 6. patře, a to v době od 6:00 do 21:00 hod., na dvoulůžkových pokojích klientů od 9:00 do 19:00 hod., s ohledem na denní zvyklosti spolubydlícího. Po 19:00 hod. může klient žijící ve dvoulůžkovém pokoji přijímat návštěvy pouze se souhlasem spolubydlícího. K pobytu návštěv po 21 hod. se přistupuje individuálně se souhlasem ředitelky zařízení.



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 pořádat se souhlasem ředitelky zařízení nebo jím pověřeného zaměstnance a pouze ve vybraných prostorech.

Kouření a užívání návykových látek



V zařízení je kouření povoleno pouze v prostorech vyhrazených pro kuřáky, a to v místnosti kuřárny na 7. patře. V jiných prostorách zařízení je kouření klientům přísně zakázáno. V celém zařízení platí přísný zákaz užívání a přechovávání omamných a psychotropních látek, a také nepřiměřené požívání alkoholických nápojů.



Volný čas

Klient si svůj volný čas organizuje dle svých individuálních schopností, je však přitom povinen respektovat vnitřní pravidla poskytovatele. V případě soukromé akce klienta je nutné si předem domluvit rezervaci zeleného salonku nebo čítárny. Zařízení nabízí klientům aktivity k trávení volného času: **keramická dílna, solná jeskyně, canisterapie, knihovna.**

POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ



Klienti mohou kdykoliv opustit zařízení. Při pobytu mimo zařízení si klient odhlašuje stravu sám a to nejpozději dva pracovní dny předcházející dni odchodu či odjezdu. Oznamování pobytu mimo zařízení je doporučeno z provozních důvodů (odhlášení stravy, výpočet úhrad za poskytnutou péči) a z bezpečnostních důvodů. Klient, opatrovník nebo rodinný příslušník nahlásí pobyt mimo zařízení zaměstnanci vykonávajícímu službu – pracovníkovi v sociálních službách. Dlouhodobý pobyt mimo zařízení (odchod i návrat) by měl klient nahlásit nejpozději v den odchodu či odjezdu.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY



Obyčejné poštovní zásilky určené pro klienta přebírá na pobočce Pošty Hrabyně 3, pověřený zaměstnanec zařízení – pokladní, v době nepřítomnosti její zástupce. Poté pokladní nebo její zástupce předá zásilky sociální pracovníci, která následně zajistí jejich roznesení konkrétním klientům.

Doporučené poštovní zásilky a balíky si klient vyzvedává osobně na pobočce pošty Hrabyně 3.

STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY



Stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb či na kteréhokoliv zaměstnance zařízení je oprávněn podat kdokoli (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 stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných 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,
- 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 či prodlením 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 CSS s výjimkou prostorů pro kouření vyhrazených,
- jednáním v rozporu s obecně platnými právními předpisy,
- žebvání a obtěžování jiných osob nacházejících se v prostorech CSS Hrabyně a RÚ Hrabyně 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 CSS Hrabyně,
- 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 odesílateli 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 nepřevzme 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 dědického řízení.

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.

Oznámení o změně výši příjmu. Klient může doložit výši svého příjmu při nástupu do zařízení a dále při každé změně příjmu. Neučiní-li tak, má poskytovatel za to, že po zaplacení úhrady za ubytování a stravu v kalendářním měsíci, zůstala klientovi částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu.

Výši přiznaného příspěvku na péči je klient povinen sdělit poskytovateli pro stanovení úhrady za péči neprodleně po obdržení příslušného rozhodnutí, **nejpozději do osmi kalendářních dnů.**

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 na každém patře a v prostoru recepce.

V Hrabyni dne 30. 04. 2026

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 01. 05. 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 služby v Domově pro osoby se zdravotním postižením
- 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, na 2. a na 8. patře CSS Hrabyně; elektronicky e-mailem; telefonicky.**

Stížnost je možno předat/sdílet **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, na 2. a na 8. patře CSS Hrabyně.**

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.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- 2) **Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno; tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz**
- 3) **Český helsinský výbor, Štefánikova 261/21, 150 00 Praha 5**
tel.: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz



PŘÍLOHA č. 2 PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Práva klientů sociální služby

Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby – Klient má právo na ochranu svého soukromí a zaměstnanci jsou povinni 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 zachována 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 – Každý klient má zajištěnou zdravotní péči kvalifikovaným personálem. Lékařské služby zajišťují externí všeobecní praktičtí a odborní lékaři. 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 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 podpory klientům, a to v závislosti na míře jejich samostatnosti. Zaměstnanci klientovi umožňují využívat své schopnosti (např. uvařit si, přichystat si snídani, večeří apod.). 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 klienta 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 činnostech, které jsou vyjmenovány 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 poskytnutí pobytové sociální služby v Domově pro osoby se zdravotním postižením.

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 KAMERY 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 O 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 nenesie 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.

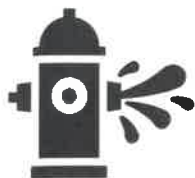
Po otevření trezoru je potřeba **stisknout červené tlačítko** uvnitř dveří, čímž dojde k resetování zámku.

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 tomto jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá recepci – 553 607 800 nebo tísňovou linku – 150 nebo 112.	553 607 800 - RECEPCE
Únik plynu	Pokud si úniku plynu všimne klient – informuje o tomto jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá recepci – 553 607 800 nebo tísňovou linku – 150 nebo 112.	553 607 800 - RECEPCE
Vodovodní havárie	Pokud si havárie vody všimne klient – informuje o tomto jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá recepci – 553 607 800 nebo tísňovou linku – 150 nebo 112.	553 607 800 - RECEPCE
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 zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ
Úmrtí zaměstnance	Pokud klient nalezne zaměstnance bez známek života – informuje o tom jakéhokoliv jiného zaměstnance, popřípadě volá zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ
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 nebo zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ
Úraz zaměstnance	Pokud se stane zaměstnanci úraz, klient – informuje o tom jakéhokoliv jiného zaměstnance, popřípadě volá zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ.
Úraz klienta	Pokud se stane klientovi úraz, klient – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ
Ztráta a poškození majetku klienta	Pokud klient zjistí, že mu byl poškozen nebo odcizen majetek, klient – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá Policii ČR – 158. Pokud si klient není jistý, zda věc někam nezaložil, požádá zaměstnanci o pomoc s prohledáním pokoje či osobních věcí za jeho účasti.	158 TÍSŇOVÁ LINKA

Napadení zaměstnance klientem	Pokud se klient stane svědkem napadení zaměstnance jiným klientem, klient – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ
Napadení klienta klientem	Pokud dojde k napadení klienta jiným klientem, klient – informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá zdravotní sestry zařízení – 553 607 812.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ
Náhlé změny zdravotního stavu klienta	Pokud se změní zdravotní stav klienta, klient informuje o tom jakéhokoliv zaměstnance, popřípadě volá zdravotní sestry zařízení – 553 607 812. Jakékoliv změny zdravotního stavu zaznamenávají pracovníci v sociálních službách do denních záznamů daného klienta, toto sledují zdravotní sestry a reagují na změny dle závažnosti přivoláním RZS, sledováním klienta apod. Pokud dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu, pracovník v sociálních službách volá 553 607 812 – zdravotní sestry, ty ihned prověřují stav klienta, případně kontaktují RZS.	553 607 812 – ZDRAVOTNÍ ODDĚLENÍ
Údržba – výměna žárovky, zlomená klika, zlomený zámek – nouzová situace	Pokud klient zjistí závadu, popř. potřebuje něco opravit, klient – informuje o tom zaměstnance daného patra, který provede o tomto záznam do programu PC. Závada je v nejbližším možném termínu odstraněna. Pokud tato závada ohrožuje bezpečí či život klienta, volá zaměstnanec vedoucího údržby, ten zajistí provedení opravy ihned.	

JAK VOLAT NA TÍŠŇOVOU 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.).