
VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DENNÍHO STACIONÁŘE (platnost od 1. ledna 2026)

KDO JSME

- Denní stacionář je ambulantní sociální služba a nachází se v Lounech, ve Fügnerově ulici 1668, v pravém křídle, v přízemí budovy, přístup do denního stacionáře je bezbariérový
 - trvalý pobyt klienta mimo Louny není faktorem, který by znemožňoval poskytnutí služby,
 - nejedná se o zdravotnické zařízení, zdravotní služby má každý uživatel zajištěny svým ošetřujícím lékařem,
 - zřizovatelem Sociálních služeb města Loun, příspěvkové organizace, je Město Louny,
 - službu denního stacionáře poskytujeme na základě smlouvy s klientem v rozsahu základních činností uvedených v § 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, a je vizí a požadavků Ústeckého kraje vyplývajících z „Akčního plánu rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji“ a „Metodiky zajištění sítě sociálních služeb Ústeckého kraje“ schválené usnesením Zastupitelstva Ústeckého kraje č. 106/25Z/2019 ze dne 9. 12. 2019.
- Tato vnitřní pravidla jsou závazná pro uživatele denního stacionáře a pro všechny jeho zaměstnance.

Provozní doba: **PONDĚLÍ – PÁTEK od 7:00 do 15:30 hodin**

1. Naše poslání

Posláním denního stacionáře je poskytnut pomoc a podporu osobám s mentálním a kombinovaným postižením, osobám s chronickým duševním onemocněním při spokojeném zvládnání vlastního života s možností osobní realizace. Posláním denního stacionáře je také s určitou mírou pomoci a podpory vést osoby s mentálním a kombinovaným postižením, osoby s chronickým duševním onemocněním na jejich cestě k samostatnému životu, aby byl srovnatelný s životy ostatních občanů s přihlédnutím k jejich individuální potřeby.

2. Cílové skupiny uživatelů denního stacionáře

- osoby s kombinovaným postižením, podmínkou je ukončená povinná školní docházka
- osoby s mentálním postižením, podmínkou je ukončená povinná školní docházka
- senioři do 80 let

Věková struktura okruhu osob: od 15 do 80 let věku

Maximální okamžitá kapacita služby je 16 klientů

3. Zásady poskytovaných služeb

- **Dodržování a ochrana práv, uznávání hodnot** - základem při poskytování služeb je respektování a dodržování lidských práv. Nepřipouštíme žádnou formu diskriminace. Respektujeme hodnotu a důstojnost každého občana bez ohledu na jeho původ, rasu, barvu, pohlaví, jazyk, náboženství, zdravotní stav, sexuální orientaci, politické či jiné smýšlení, majetek, rod nebo jiné postavení. Dbáme na to, aby nedocházelo k porušování práv klienta, aby žádný z klientů nebyl ponižován, podceňován či zesměšňován.

- **Respektování volby a svobodného rozhodování** - uživatel, případně opatrovník ve spolupráci s uživatelem, si sám vybere, jaké úkony potřebuje. Uživateli přizpůsobíme v rámci možností druhy činností, způsob úhrady aj. Zájemci i uživateli poskytneme bezplatné základní sociální poradenství.
- **Respektování soukromí** - neporušujeme soukromí v intimních situacích (toaleta apod.)
- **Individuální plánování a flexibilita, partnerství a spolupráce** - služby poskytujeme na základě individuálních potřeb a osobních cílů uživatelů. Nasloucháme nadějím, obavám a potřebám. Každý uživatel má možnost požádat o poskytnutí či zprostředkování pomoci, rady apod. Pomůžeme při řešení různých nepříznivých situací. Služby přizpůsobujeme v co nejvyšší míře aktuálním přáním a potřebám uživatele. Uživatel je pro nás partnerem, spolupracujeme s rodinnými příslušníky, veřejnou správou, veřejností a dalšími odborníky.
- **Ochrana důvěrných informací** - pracovníci nesdělují cizím osobám informace o osobních a rodinných poměrech, neodnášejí osobní dokumentaci a důvěrné materiály ze zaměstnání, nedovolí cizím osobám nahlížet do dokumentace, dodržují vnitřní směrnici o ochraně osobních údajů.
- **Odbornost, kvalita a kontrolovatelnost** - pracovníci splňují potřebnou kvalifikaci pro výkon práce, nově přijímaní pracovníci jsou vzděláváni pro práci s cílovými skupinami žadatelů. Kvalita poskytovaných služeb je sledována vedoucími pracovníky organizace, zřizovatelem organizace, hodnocena nezávislými orgány (inspekcí). Jsou řešeny a vyhodnocovány připomínky a stížnosti.

CO NABÍZÍME

1. Základní činnosti denního stacionáře

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

Podrobný popis základních činností

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc při oblékání a svlékání

- uživatel zvládá činnost sám – zaměstnanec ponechá uživateli soukromí
- uživatel zvládá činnost se slovní podporou – zaměstnanec je přítomen při této činnosti a radí, aby se uživatel svlékl/oblékl tak, aby byl slušně ustrojen
- uživatel vykoná činnost s dohledem zaměstnance – zaměstnanec je přítomen při vykonávání úkonu a po celou dobu dohlíží, aby uživatel byl řádně ustrojen
- uživatel zvládá činnost s fyzickou podporou -zaměstnanec pomůže svléknout/obléknout tu část oblečení, se kterou má uživatel problém
- uživatel je plně závislý na podpoře zaměstnance – zaměstnanec uživatele svlékne/oblékne tak, aby nepociťoval teplo/chlad

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- uživatel zvládá činnost sám – zaměstnanec ponechá uživatele, aby se sám přesunul, je však nablízku pro případ, že by uživatel přesun nezvládl
- uživatel zvládá činnost se slovní podporou – zaměstnanec je přítomen při této činnosti a radí, aby se uživatel zvládl přesunout samostatně

- uživatel vykoná činnost s dohledem zaměstnance – zaměstnanec je přítomen při činnosti, stojí vedle vozíku/lůžka a po celou dobu dohlíží, aby se uživatel bezpečně přesunul, je-li to potřeba, přidrží zaměstnanec vozík nebo podepře uživatele
- uživatel zvládá činnost s fyzickou podporou - zaměstnanec uživatele přesune

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pobytu ve vnitřním prostoru

- uživatel zvládá činnost sám – zaměstnanec ponechá uživateli prostor, aby se pohyboval samostatně
- uživatel zvládá činnost se slovní podporou – zaměstnanec vysvětlí uživateli, jak se v prostoru pohybovat, upozorní na překážky a občas zkontroluje, zda uživatel pohyb zvládá
- uživatel vykoná činnost s dohledem zaměstnance – zaměstnanec je přítomen při každém pohybu uživatele a dohlíží na to, aby se uživatel pohyboval bezpečně (vyhýbal se překážkám, apod.)
- uživatel zvládá činnost s fyzickou podporou - zaměstnanec uživatele při pohybu podře nebo převezve na vozíku

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- uživatel zvládá činnost sám – zaměstnanec ponechá uživateli prostor, aby si sám odebral jídlo, donesl si ho ke stolu a sám se najedl, aby sám uklidil nádobí
- uživatel zvládá činnost se slovní podporou – zaměstnanec vysvětlí uživateli, jak si má donést jídlo ke stolu, jak krájet, odnést nádobí, apod.
- uživatel vykoná činnost s dohledem zaměstnance – zaměstnanec je přítomen při činnosti a dohlíží na to, aby si uživatel odnesl bezpečně jídlo/pití ke stolu a najedl se,
- uživatel zvládá činnost s fyzickou podporou - zaměstnanec uživateli jídlo/pití přinese, je-li to potřeba, obslouží uživatele (nakrmí...)

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

V denním stacionáři jsou toalety a umývárny zvlášť pro muže a ženy, dbá se na zachování soukromí uživatelů při návštěvě těchto místností (uživatel je vždy sám nebo pouze s pracovníkem, je-li to potřeba).

- uživatel zvládá činnost sám – zaměstnanec ponechá uživateli soukromí
- uživatel zvládá činnost se slovní podporou – zaměstnanec je přítomen činnosti, otočí se zády k uživateli, aby uživateli zachoval soukromí, a slovně podporuje při výkonu hygieny
- uživatel vykoná činnost s dohledem zaměstnance – zaměstnanec je s předchozím souhlasem uživatele přítomen při činnosti a dohlíží, aby uživatel vykonal hygienu správným způsobem, zaměstnanec zásadně nesděljuje dalším osobám, jak úkon probíhal
- uživatel zvládá činnost s fyzickou podporou - zaměstnanec je přítomen při činnosti s předchozím souhlasem uživatele a umyje uživatele, apod.

Pomoc při použití WC

- uživatel zvládá činnost sám - zaměstnanec ponechá uživateli soukromí,
- uživatel zvládá činnost se slovní podporou - zaměstnanec je přítomen činnosti, otočí se zády k uživateli, aby uživateli zachoval soukromí, a slovně podporuje,
- uživatel vykoná činnost s dohledem zaměstnance - zaměstnanec je s předchozím souhlasem uživatele přítomen při činnosti a dohlíží, aby uživatel mohl bezpečně a v čistotě použít WC, zaměstnanec zásadně nesděljuje dalším osobám, jak úkon probíhal,
- uživatel zvládá činnost s fyzickou podporou - zaměstnanec uživatele odstrojí, přesune na WC, odejde co nejdále, aby měl uživatel soukromí, na požádání uživatele se vrátí, očistí uživatele a ustrojí.

c) Poskytnutí stravy

- zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídají věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
- SSML Louny zajišťuje uživatelům převážně teplý oběd. Jídlo se objednává vždy týden dopředu u externí firmy na stravování – Stravování Kiss Lenešice. Snídani a svačinu si uživatelé zajistí sami (donesou si do den. stac.), pokud uživatel potřebuje stravu celodenní (snídani, oběd, svačinu), pak lze, na základě individuální žádosti, zajistit i další jídla,

- oběd je přivezen v jídlonosičích, ohřátí a podání stravy zajistí zaměstnanci DS ve vybavené kuchyňce; je-li řešena i snídaně, případně svačina, jsou tyto pokrmy připraveny buď v kuchyni poskytovatele a doneseny uživateli do prostor denního stacionáře nebo lze pokrmy připravit ve cvičné kuchyňce denního stacionáře,
- denní stacionář je vybaven elektrickým sporákem, mikrovlnnou troubou, varnou konvicí, chladničkou a potřebným nádobím, uživatel má proto možnost donést si i vlastní jídlo a v denním stacionáři si jídlo ohřát, naservírovat a konzumovat,
- uživatel nemusí odebírat obědy u poskytovatele služeb.

d) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti jsou v denním stacionáři činnostmi kolektivními nebo individuálními a zahrnují:

- nácvik a upevňování (nebo pomoc s nácvikem a upevňováním) motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
- podporu v oblasti partnerských vztahů,
- podporu při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- podporu při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu,
- pracovní výchovnou činnost,
- vytvoření a zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání nebo pracovního uplatnění, poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání,
- volnočasové a zájmové aktivity a zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

Postup

Brainstorming, dotazování uživatelů, výběr aktivit dle plánů podpory, seznámení uživatelů s aktivitami, nabídnutí aktivit uživateli, nabídka alternativ, možnost výběru aktivit uživatelem, realizace aktivity (proškolení o bezpečnosti práce, seznámení s pravidly pracovní hygieny, seznámení s postupem aktivity, ukázka postupu aktivity, provedení aktivity uživatelem se slovní nebo fyzickou podporou, provedení aktivity uživatelem s dohledem pracovníka, samostatné provedení aktivity uživatelem, procvičování), diskuze o vlastních zkušenostech, scénky, hry na situaci, pochvala, zhodnocení aktivity, zpětná vazba, využití pomůcek pro srozumitelnost.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- zprostředkování navazujících služeb,
- doprovázení do různých veřejných nebo jiných institucí (škola, školské zařízení, zaměstnání, lékař, volnočasové aktivity, orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby),
- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí,
- nácvik (např. různé schopnosti, chování v různých společenských situacích, případně různé způsoby komunikace, kontaktu a práce s informacemi),
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí a zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity.

Postup

Brainstorming, dotazování uživatelů, výběr aktivit dle plánů podpory, seznámení uživatelů s aktivitami, nabídnutí aktivit uživateli, nabídka alternativ, možnost výběru aktivit uživatelem, realizace aktivity (proškolení o bezpečnosti, seznámení s pravidly pohybu venku, seznámení s postupem aktivity, ukázka postupu aktivity, provedení aktivity uživatelem se slovní nebo fyzickou podporou, provedení aktivity uživatelem s dohledem pracovníka, samostatné provedení aktivity uživatelem, procvičování), diskuze o vlastních zkušenostech, scénky, hry na situaci, pochvala, zhodnocení aktivity, zpětná vazba, využití pomůcek pro srozumitelnost, spolupráce s okolím, doprovod na místo určení, podpora a pomoc v místě určení.

f) Sociálně terapeutické činnosti

- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání,
- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění osob,
- aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trh práce,
- výchovné, vzdělávací a volnočasové aktivity,
- pořádání setkání pro rodiny,
- psychosociální podpora,
- podpora výměny zkušeností,

Postup

Výběr aktivit dle plánů podpory, seznámení uživatelů s aktivitami, nabídnutí aktivit uživateli, možnost výběru aktivit uživatelem, nabídka alternativy k aktivitě, realizace aktivity (proškolení o bezpečnosti aktivity, seznámení s pravidly aktivity, seznámení s postupem aktivity, ukázka postupu aktivity, provedení aktivity uživatelem se slovní nebo fyzickou podporou, provedení aktivity uživatelem s dohledem pracovníka, samostatné provedení aktivity uživatelem, procvičování), pochvala, zhodnocení aktivity, doprovod na místo určení, podpora a pomoc v místě určení.

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (hájení zájmu uživatele v kontaktu s jinými lidmi, a to jak s jeho vrstevníky, tak s cizími lidmi, osvěta v oblasti práv uživatele apod.),
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Postup

Brainstorming, dotazování uživatelů, diskuze o vlastních zkušenostech, scénky, hry na situaci, opakování, shrnutí, rekapitulace, nácvik v terénu s pracovníkem, zpětná vazba, práce se skupinou, spolupráce s okolím, využití pomůcek pro srozumitelnost.

Podpora dovedností:

- sociální dovednosti – co to je,
- dodržování pravidel,
- říkání si o pomoc,
- základy komunikace,
- komunikace těla,
- představování, seznamování,
- oslovení, rozhovor,
- poslouchání, reagování,
- domlouvání se,
- sebe prezentace,
- sebeprosazení,
- vztahy,
- nebezpečné situace.

2. Základní sociální poradenství

V rámci základního poradenství poskytujeme informace o možných sociálních dávkách, o možnosti využití jiných sociálních služeb nebo dostupných veřejných služeb, konzultace způsobů praktické péče apod. Zprostředkujeme poskytování zdravotních služeb, tísňové péče, zapůjčení kompenzačních pomůcek atd.

Základní sociální poradenství je poskytováno všem klientům a zájemcům o službu zdarma.

JAKÝ JE POSTUP

Zájemce o službu nás může kontaktovat osobně, telefonicky, elektronicky (např. e-mailem) nebo prostřednictvím rodinného příslušníka či známého.

Při prvním kontaktu podá pracovník základní informace a zodpoví dotazy. V případě trvalého zájmu o službu dohodne pracovník se zájemcem schůzku zpravidla v prostorách poskytovatele a projedná se zájemcem jeho potřeby.

Pracovník zájemce vyslechne, nechá jej definovat, co od služby očekává, a zároveň zjistí, zda je žadatel v nepříznivé sociální situaci a jaké informace o službě už zájemce získal. Poté informace doplní a upřesní, co jsou SSM Louny schopny nabídnout. Pokud zájem stále trvá, je s žadatelem sepsána žádost o poskytnutí služeb denního stacionáře a jsou mu předány informace o nabízených činnostech, výši úhrady a sepsání smlouvy. Po podepsání smlouvy se přistoupí k realizaci služby od data dohodnutého smlouvou.

V případě, že službu není možné zavést, poskytne sociální pracovník DS příslušné osobě kontakty na jiné, ve městě dostupné, poskytovatele sociálních nebo veřejných služeb.

Individuální a skupinové plánování

Individuální plánování znamená zajistit uživateli služby odpovídající jeho potřebám, požadavkům a přáním. Základem plánování průběhu sociální služby je plán podpory uživatele a spolupráce mezi uživatelem a pracovníkem. Individuální plán je dohoda mezi uživatelem a poskytovatelem, která vyjadřuje cíl uživatele a kroky, které vedou k naplnění cíle klienta. Klíčovým prvkem v sestavování individuálního plánu je zaměření se na přání a potřeby jedné osoby, definování žádoucí změny v jejím životě a následná konkretizace cílů, termínů a úkolů. Vše vychází z potřeb a přání uživatele, ne personálu. Uživatel má právo odmítnout individuální plánování, pokud tak učiní, zapíše se tato skutečnost výrazně do formuláře individuálního plánu a uživatel podepíše.

Skupinové plánování znamená nastavit plán skupiny a stanovit kroky a cíle skupinového plánu pro určitý časový úsek, kdy klienti se společně podílí na denní činnosti podle předem připraveného plánu. Plán činností denního stacionáře se stanovuje na kalendářní měsíc. Uživatel obdrží měsíční plán předem a má možnost se rozhodnout, kterého programu se zúčastní.

Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem je pracovník, který zajišťuje přímou péči a tzv. „průvodcem klienta“. Jeho hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované klientovi, iniciativně si všimnout jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Klíčového pracovníka si klient sám vybere.

Platba za službu a vykazování péče

Služby denního stacionáře jsou poskytovány za úhradu. Klient je povinen zaplatit úhradu za poskytnuté činnosti dle aktuálního ceníku nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce, kdy bylo předáno klientovi vyúčtování služby. Ve vyúčtování služby je uvedena rekapitulace poskytované služby za daný měsíc, kde jsou vyznačeny druhy poskytovaných činností a jejich celkový čas. Úhradu lze zaplatit v hotovosti předáním příslušné částky pracovníku DS nebo do pokladny Poskytovatele služby nebo bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele. Forma úhrady se sjedná ve smlouvě a lze ji, po dohodě obou smluvních stran, změnit.

Vykazování péče probíhá prostřednictvím programu Cygnus. Pracovník zaznamená příchod a odchod klienta do/z denního stacionáře a jednotlivé čerpané úkony zaznamenává do programu s uvedením času každého úkonu. Měsíční vyúčtování je pak provedeno ve stejném programu a klientovi je vystaven pokladní doklad nebo faktura.

Zánik smlouvy a změny ve smlouvě

Smlouva o poskytování služeb denního stacionáře zanikne:

- smrtí klienta,
- dohodou obou smluvních stran,
- výpovědí ze strany klienta,
- výpovědí ze strany poskytovatele.

Kdy můžeme odmítnout uzavřít smlouvu

(§ 91 odst. 3 zák. č. 108/2006 Sb., v platném znění):

- neposkytujeme službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti smlouva o poskytnutí služeb denního stacionáře z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Docházka do denního stacionáře a povinnosti klientů

Příchod do denního stacionáře je možný od 7:00 hodin, odchod v 15:30 hodin. Klient si sám stanoví ve smlouvě, kolik času chce v DS strávit. Do DS klient přichází/odchází sám nebo v doprovodu zákonného zástupce, vždy dle svých schopností.

Musí-li klient pravidelně užívat léky, je nutné, aby léky užíval mimo průběh poskytování služby a před vstupem do zařízení. Pracovníci DS nejsou zdravotnickými pracovníky a nemohou zajišťovat podávání léků v průběhu poskytování služby. Klient může v zařízení léky užívat, navštěvuje-li zařízení v doprovodu zákonného zástupce a léky podá tento zástupce.

Povinnosti klientů:

- nevstupovat do DS v případě výskytu jakéhokoliv respiračního nebo akutního infekčního onemocnění (např. žloutenka, Covid 19, průjemové infekční onemocnění apod.) a oznámit výskyt onemocnění poskytovateli v případě, že se onemocnění objevilo po návštěvách DS (inkubační dobu určí ošetřující lékař),
- dodržovat pravidla slušného chování a vědomě nemařit provádění úkonů denního stacionáře,
- při vstupu do DS se přezouvat,
- mít s sebou vlastní kompenzační pomůcky,
- mít vlastní oděv k převlečení pro výkon výtvarných nebo pracovních činností,
- oznámit předem poskytovateli plánovanou nepřítomnost,
- oznámit poskytovateli změny ovlivňující poskytování sociální služby nebo smluvního vztahu (změna zdravotního stavu, který může mít vliv na další poskytování služby, změnu osobních údajů apod.),
- nevodit do DS domácí zvířata

Ochrana práv klientů a ochrana osobních údajů

Základní lidská práva klientů jsou nedotknutelná a za žádných okolností nesmí být pracovníky DS porušována. Zaměstnanci DS respektují názor a přání klienta, proto se nesnaží za klienta rozhodovat, nemoralizují ho, nediskriminují ho a nemanipulují s ním.

Všichni pracovníci Sociálních služeb města Loun, p. o. jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli při výkonu práce. Klient má možnost nahlížet do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním sociální služby.

Údaje o poskytování služby nesdělujeme ani rodinným příslušníkům, pokud k tomu klient nedal písemný souhlas nebo rodinný příslušník není jeho opatrovníkem.

Pravidla pro přijímání darů

Všem zaměstnancům Sociálních služeb města Loun, p. o. je výslovně zakázáno přijmout od klienta, rodinného příslušníka nebo jiného známého jakýkoliv finanční dar nebo věcný dar v hodnotě nad 100,- Kč.

Zaměstnanec smí přijmout pouze drobnou pozornost (květinu, čokoládu, bonboniéru, malý dekorativní předmět, fotografii) nebo občerstvení (kávu, čaj, malý zákusek).

Zaměstnanec rovněž nesmí klientovi poskytnout žádný dar v hodnotě nad 100,- Kč nebo výhodu (např. službu mimo pracovní dobu, nižší cenu za poskytnutý úkon apod.).

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, náměty, připomínky

Stížnosti

Právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby má klient, jeho opatrovník, nebo jakákoliv jiná osoba, které klient udělil právo ke svému zastoupení a k nahlížení do své osobní dokumentace.

Stížnost může být podána ředitelce, jejímu zástupci nebo sociálnímu pracovníkovi formou ústní, telefonickou, prostřednictvím e-mailu nebo datové schránky nebo poštovní zásilky zaslané na adresu Poskytovatele.

Stížnost musí být objektivní, dokázaná a musí být prošetřena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů od doručení Poskytovateli.

Stížnost nesmí vyřizovat pracovník proti kterému stížnost směřuje.

Stížnosti jsou považovány za možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby a nemají negativní vliv na poskytování služeb klientovi.

Vyjádření nebo řešení stížnosti předává Poskytovatel písemnou formou do rukou klienta a případně svému zřizovateli.

Anonymní stížnosti nemají adresáta, proto na ně nelze odpovídat. Anonymní stížnosti se prošetří, pokud jsou oprávněné, je provedeno opatření k nápravě. Jsou-li anonymní stížnosti neoprávněné, pouze se založí do evidence stížností.

Náměty a připomínky

Náměty a připomínky k poskytování služby od klientů, jejich rodinných příslušníků i zaměstnanců jsou pro nás přínosem a důvodem ke zlepšování kvality služby.

KONTAKTY

1. Sociální služby města Loun, p. o., Rakovnická 2502, 440 01 Louny, **725 785 401**, podatelna@ssmlouny.cz
 - Bc. Marcela Vodrážková, sociální pracovník: **603 763 808**, stacionar@ssmlouny.cz
 - Ing. Libuše Machillová, ředitelka: **725 785 400**, machillova@ssmlouny.cz
 - Bc. Gabriela Hetzerová, DiS., zástupce ředitelky **734 583 333**, hetzerova@ssmlouny.cz
2. Město Louny, odbor majetkové správy, Mírové nám. 35, 440 01 Louny, Ing. Zuzana Králová, vedoucí odboru, tel.: 415 621 116, e-mail: z.kralova@mulouny.cz
3. Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem, odbor sociálních věcí, Mgr. Marie Blažková, vedoucí odboru, tel.: 475 657 470, e-mail: blazkova.m@kr-ustecky.cz
4. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
5. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

Tato pravidla nabývají účinnosti 1. ledna 2026

Schválil:

Ing. Libuše Machillová
ředitelka SSML