



centrum pečovatelské  
služby Frýdek-Místek

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek  
příspěvková organizace  
Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek  
IČ: 48772739, č.ú.: 27-3591950297/0100  
E-Mail: [centrum@psfm.cz](mailto:centrum@psfm.cz), [www.psfm.cz](http://www.psfm.cz)

---

## **Vnitřní pravidla pro poskytování odborného sociálního poradenství pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

Odborné sociální poradenství je poskytováno na základě Zákona o sociálních službách č. 108/2022 Sb. Ve znění později přijatých novel, ustanovení o odborném sociálním poradenství je uvedeno v § 37, jednotlivé úkony jsou uvedeny ve vyhlášce č. 505/2006, Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění později přijatých novel.

Službu Odborného sociálního poradenství (dále jen OSP) poskytujeme v zařízení **Sociálně právní poradny pro seniory a osoby se zdravotním postižením Centra pečovatelské služby Frýdek-Místek**, příspěvková organizace (dále jen Poskytovatel), jehož součástí je i **půjčovna kompenzačních pomůcek** (dále jen KP). Základní sociální poradenství je součástí každé sociální služby nabízené Poskytovatelem. Rozsah nabízených činností v rámci OSP je uveden níže, dále na informačních letácích, webových stránkách, ve standardech kvality Sociálně právní poradny.

Služba OSP je poskytována **BEZPLATNĚ** na základě žádosti Uživatele, který nás kontaktuje osobně, telefonicky, nebo emailem na uvedené adrese, kontaktních telefonních číslech, na uvedeném emailu dle aktuální provozní doby Sociálně právní poradny a Půjčovny kompenzačních pomůcek. Pronájem kompenzačních pomůcek je poskytován za úhradu dle aktuální výše úhrad. Služba OSP je poskytována i osobám blízkým, pečujícím o seniory a osoby se zdravotním postižením.

**V Sociálně právní poradně a v Půjčovně kompenzačních pomůcek je zaveden OBJEDNÁVKOVÝ SYSTÉM, kdy je potřeba se předem objednat prostřednictvím uvedených kontaktních údajů. Klient objednaný má přednost před neobjednaným.**

## **Personální zajištění odborného sociálního poradenství:**

2 sociální pracovnice

1 vedoucí sociálně právní poradny, sociální pracovnice

Všichni zaměstnanci odborného sociálního poradenství poskytují služby dle rozsahu služby Odborného sociálního poradenství, (viz níže Rozsah služby OSP.) Všichni uvedení pracovníci odborného sociálního poradenství jsou kompetentní jednat v plném rozsahu činností OSP.

## **Kontaktní údaje služby odborného sociálního poradenství:**

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Název Poskytovatele: Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek příspěvková organizace<br/>ul. Zámecká 1266, Frýdek - Místek, 738 01</b> |   |   |
| <b>Působnost:</b>  | Na území Statutárního města Frýdek-Místek, Moravskoslezský kraj   |   |
| <b>Adresa poskytování služby odborného sociálního poradenství:</b>   | ul. Zámecká 1266, Frýdek-Místek, 738 01   | Web: <a href="http://www.psfm.cz">www.psfm.cz</a><br>Email: <a href="mailto:centrum@psfm.cz">centrum@psfm.cz</a>  |
| <b>Ředitelka organizace, kontaktní údaje:</b>  | Bc. Šárka Prokopová, DiS.<br>Tel. 775 790 008   | email: <a href="mailto:prokopova@psfm.cz">prokopova@psfm.cz</a>   |
| <b>Kontaktní osoby pro Sociálně právní poradnu, Půjčovnu kompenzačních pomůcek:</b>  | Mgr. Dana Čertotová<br>vedoucí sociálně právní poradny,<br>sociální pracovnice<br><br>Mgr. Anna Vejmelka<br>sociální pracovnice<br><br>Zuzana Zelinková,<br>DiS.<br>sociální pracovnice | email: <a href="mailto:dana.cernotova@psfm.cz">dana.cernotova@psfm.cz</a><br><br>email: <a href="mailto:vejmelka@psfm.cz">vejmelka@psfm.cz</a><br><br>email: <a href="mailto:zuzana.zelinkova@psfm.cz">zuzana.zelinkova@psfm.cz</a> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Kontaktní telefonní čísla Sociálně právní poradny a půjčovny kompenzačních pomůcek:</b>  | 558 433 974<br>770 119 390<br>770 119 391   |  |
| <b>Provozní doba SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNY:</b>   | Po-Pá od 7:00 do 15:30h<br>(kromě svátků, sobot a nedělí)   |  |
| <b>Provozní doba PŮJČOVNY KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK:</b>  | Po-Pá od 11:30 do 15:30h<br>(příjem plateb za KP do 15:15h, poté se uzavírá pokladna)<br>(kromě svátků, sobot a nedělí) |  |
| <b>Místo poskytování odborného sociálního poradenství, půjčování kompenzačních pomůcek:</b> | V prostorách zařízení Centra pečovatelské služby, kancelář č. 6, a č. 7, bezbariérový přístup, přízemí                  |  |

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu provozní doby Odborného sociálního poradenství. Klienti budou včas o změnách informováni.

# **První kontakt se zájemcem o odborné sociální poradenství**

## **První kontakt**

Zájemce může požádat o službu OSP osobně, telefonicky, písemně či elektronicky na výše uvedených kontaktních údajích. Pracovník, který dle provozních podmínek telefonický hovor přijme, sdělí své jméno, a typ úseku. Zájemce sdělí pracovníkovi svá očekávání, požadavek, a na základě vyhodnocení pracovníka se domluví na tom, jakým způsobem bude jeho požadavek vyřízen. Požadavek zájemce je buďto vyřízen ihned v momentě prvního kontaktu, anebo se pracovník se zájemcem dohodne na místě a čase následného jednání, které se řídí aktuální situací a možnostmi zájemce. Pokud se dostaví zájemce o odborné sociální poradenství do sídla Poskytovatele bez předchozího objednání, má vždy přednost zájemce objednaný.

Místem konání osobního setkání je:

- kancelář č. 6 a č. 7 v přízemí v Sociálně právní poradně, v sídle Poskytovatele (Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek, příspěvková organizace, ul. Zámecká 1266, Frýdek-Místek)
- osobní setkání v domácnosti zájemce, které se dojednává v případech, kdy se jedná o zájemce obtížně mobilního či imobilního (neplatí pro zájemce o pronájem KP).

Kontaktní údaje na zájemce o službu odborného sociálního poradenství mnohdy předávají i pracovníci úseku Pečovatelské služby v rámci interdisciplinární spolupráce mezi jednotlivými úseky organizace. V případě potřeby zájemce o službu OSP pracovník Pečovatelské služby oznámí požadavek pracovníkům OSP, kteří jej následně kontaktují k vyřízení služby OSP.

Pracovník při prvním kontaktu se zájemcem vždy hodnotí, zda zájemce spadá do naší cílové skupiny a zda cíle a očekávání zájemce o službu se shodují s nabízeným typem činnosti OSP. Pokud tomu tak není, pracovník zájemci sdělí potřebné kontakty na službu v okolí, která danou činnost nabízí.

# **Postup práce s Uživatelem odborného sociálního poradenství**

## **(mimo pronájem pomůcek)**

### **Průběh jednání a podmínky**

Dostaví-li se zájemce na sjednaný termín, pracovník se představí, a sdělí svou funkci.

Pracovník seznámí Uživatele s provozním řádem SPP, vnitřními pravidly OSP, právy a povinnostmi Uživatele a Poskytovatele, včetně pravidel pro zpracování osobních údajů Uživatelů OSP a dohodnou se na formě smlouvy o OSP. Tyto dokumenty jsou k nahlédnutí v kanceláři, na vstupní chodbě u nástěnky SPP a na webu [www.psfm.cz](http://www.psfm.cz). Na požádání Uživatele pracovník předá Uživateli tyto dokumenty vytištěné.

S Uživatelem odborného sociálního poradenství je možná ústní dohoda, nicméně požádá-li Uživatel o uzavření písemné smlouvy o OSP, uzavíráme písemnou smlouvu o OSP. Uživatele seznámíme s jeho právem zůstat v anonymitě. Jestliže nám Uživatel sdělí své osobní údaje lze vyřešit souhlas se zpracováním osobních údajů Uživatele ústní dohodou a záznam o ústním souhlasu Uživatele, učiní pracovník záznam do IS Orion nebo záznamového listu Uživatele (ten využíváme zejména při práci v terénu při sociálním šetření v domácnosti klienta). V případě, že uzavřeme smlouvu písemnou, je třeba souhlas se zpracováním osobních údajů podepsat Uživatelem a doplnit (z evidenční knihy) evidenční číslo smlouvy.

Uživatel má právo kdykoliv bez udání důvodů tento souhlas odvolat.

Poté může pracovník zahájit poradenský rozhovor. Pracovník se zájemcem hovoří se zájmem, empatií a vyjadřuje svým jednáním podporu. Pracovník aktivně naslouchá a nabízí prostor pro sdílení situace, mapuje jeho situaci, kterou zájemce řeší, chce řešit. Pracovník sděluje srozumitelnou formou potřebné informace, radu, a seznamuje zájemce s možnostmi řešení, která mají zlepšit jeho sociálně nepříznivou situaci. Seznamuje Uživatele s důsledky, které mohou nastat v důsledku svých rozhodnutí a s právem měnit v průběhu spolupráce své cíle a očekávání od služby. Při rozhovoru využívá odborné poradenské metody a techniky. Pracovnice se při jednání

s klienty vždy řídí etickým kodexem pracovníků Sociálně právní poradny. Závěrem poradenského rozhovoru se sumarizují veškeré kroky, které se následně realizují, hodnotí, případně průběžně aktualizují. Délka rozhovoru vyplývá z potřeb a požadavku Uživatele, doba rozhovoru není nijak časově ohraničena, optimální délka rozhovoru se pohybuje v rozmezí od 30 do 60 minut. U anonymních Uživatelů v dokumentaci OSP nefigurují žádné osobní údaje.

Individuální plán zpracováváme pouze u klientů, se kterými jsme jednali déle než 30 minut. Jednáme-li s Uživatelem více než 10 minut a méně než 30 minut, zaznamenáme kontakt do IS Orion – realizace péče bez IP. Kontakty trvající méně než 10 minut nezaznamenáváme.

V situaci, kdy je pracovník s Uživatelem dohodnut na dalším setkání, předáme Uživateli Evidenční kartu nájemce s dalším termínem návštěvy, provozní dobou a kontaktními údaji na službu odborného sociálního poradenství.

Smlouva o odborném sociálním poradenství ze strany Uživatele zaniká naplněním osobního cíle Uživatele, nebo kdykoliv na požádání bez udání důvodů. Uživatel do své dokumentace může, na požádání pracovníka, v průběhu poradenství nahlížet.

Veškerá písemná dokumentace o Uživatelích se řídí Skartačním a archivačním řádem organizace CPS Frýdek-Místek příspěvková organizace.

### **Způsoby poskytování služby odborného sociálního poradenství:**

- a) informace, rada, podpora, intervence → telefonicky, ambulantně v sídle Poskytovatele, v domácnosti, elektronicky
- b) edukace, nácvik → ambulantně v sídle Poskytovatele, v domácnosti
- c) doprovod → s uživatelem v terénu

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby seniorů a osob se zdravotním postižením:

**Rozsah služby odborného sociálního poradenství obsahuje tyto základní činnosti:**

**a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb (vyhledání a předávání kontaktů)**

- sociální služby pobytové
- sociální služby – další služby SP (sociální péče)
- sociální služby – OSP (odborné sociální poradenství)
- sociální služby – SSP (služby sociální prevence)
- advokáti, právníci
- prodejny zdravotnických potřeb, kompenzačních pomůcek
- lékařská péče (psychiatři, psychologové, psychoterapeuti)
- zdravotnická zařízení (ambulace, nemocnice)
- azylové domy, ubytovny
- úřady, soudy, další veřejné služby

**b) Sociálně terapeutické činnosti (poskytnutí pomoci, podpory a odborné intervence)**

- pomoc v orientaci sociálních systémů (např. informace k zařízením a jednotlivým činnostem, informace k sociálnímu zabezpečení, k nemocenskému pojištění, aj.)
- poradenství v oblasti sociálně právní (poradenství při vyřizování sociálních dávek a příspěvků různého typu (státní sociální podpora, dávky pro OZP)
- poradenství k výběru, používání a nácvičce kompenzačních pomůcek
- poradenství v oblasti problematiky domácího násilí, týrání a zneužívání
- poradenství v oblasti dluhové problematiky – pomoc při komunikaci s věřiteli, sestavení splátkového kalendáře, pomoc s vyřízením korespondence, pomoc s pochopením písemné korespondence, nácvičce komunikace s věřiteli (mimo podání oddlužení k soudu)

- poradenství k problematice bydlení (ztráta bydlení) – vyhledávání vhodného bydlení, pomoc s podáním žádostí v rámci sociálního bydlení – domovy zvláštního určení, penzion pro seniory, pomoc s pochopením práv a povinností nájemců, nájemních smluv
- poradenství v oblasti péče o osoby dlouhodobě a nevyлéčitelně nemocné, a pozůstalé

**c) Pomoc a podpora při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

- pomoc s vyplňováním formulářů a tiskopisů
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- poradenství či pomoc při sepisování různých žádostí či odvolání, informace o právech a povinnostech, právních předpisech ČR
- doprovod na policii, na úřady, k soudu pomoc a podpora při jednání s institucemi
- právní poradenství (zajišťuje právník) v oblasti sociálního práva, občanského práva, trestního práva a podání návrhů na trestní oznámení, pomoc se sepisováním a formálním zpracováním předžalobních výzev
- pomoc při zpracovávání stížností k orgánům veřejné moci, Policii ČR, městským či okresním soudům, k ochránci veřejných práv apod.

**Pozn.**

Pracovníci SPP pracují při práci s klientem OSP s „Metodickou podporou“ tj. Popis OSP v SPP, dále s informačním systémem Orion, s metodikou č. 7, která je součástí Standardů kvality SPP.



# **Postup práce se zájemcem o pronájem kompenzačních pomůcek v Půjčovně kompenzačních pomůcek**

## **První kontakt**

se zájemci o pronájem kompenzační pomůcky probíhá telefonicky, písemně (elektronickou formou) či osobně v sídle organizace (dále jen PKP) ul. Zámecká 1266, Frýdek-Místek. Klienti jsou informováni na webových stránkách [www.psfm.cz](http://www.psfm.cz), aby se v případě zájmu o pronájem kompenzační pomůcky objednali v rozmezí provozní doby PKP od 11:30 do 15:15. Pokud se dostaví zájemce o pronájem kompenzační pomůcky v sídle Poskytovatele bez předchozího objednání, má vždy přednost zájemce objednaný. Zároveň informujeme klienty, že pokladnu pracovník půjčovny kompenzačních pomůcek uzavírá v 15:15h., proto úhrada nájemného za KP, je možné do této doby.

Nové klienty informujeme o tom, aby si k vyřízení pronájmu pomůcky vyhradili dostatek času. Vyřízení pronájmu trvá zpravidla v časovém rozmezí od 30 do 45 min., proto je vhodné přijít včas, abychom mohli vše potřebné vyřídit beze spěchu - včetně uhrazení nájmu za KP do uvedeného času 15:15h. Dále informujeme zájemce, o tom, že k sepsání nájemní smlouvy je potřeba občanský průkaz osoby, která přichází pomůcku pronajmout a potřebnou hotovost.

## **Rezervace kompenzačních pomůcek**

Zájemci o pronájem pomůcky, který nám osobně, telefonicky či emailem sdělí, že žádá o pronájem konkrétní kompenzační pomůcky, ale zatím nezná přesný termín potřeby pronájmu kompenzační pomůcky (např. z důvodu plánovaného propuštění pečovaného ze zdravotnického zařízení) sdělíme, že požadovanou KP lze rezervovat, (pokud je momentálně na skladě), s tím, že maximální doba rezervace je 14 dnů. Pokud do sjednaného termínu zájemce nepřijde, rezervace se zruší.

## **Pořadník KP pro zájemce**

Zájemci, u kterého zjistíme, že požadovanou kompenzační pomůcku nemáme na skladě, nabídneme pořadník nebo jej odkážeme na organizace v okolí,

kteřé požadovanou KP nabízejí. V pořadníku jsou vedeni zájemci o KP 3 měsíce. Klienta pak kontaktujeme ihned, jakmile se nám požadovaný typ KP vrátí. Pokud zájemce svou žádost o požadovanou KP po 3 měsících neobnoví, bude z pořadníku vyřazen.

Po telefonickém prvotním kontaktu si pracovník se zájemcem dohodne konkrétní termín osobního setkání v místě poskytování služby půjčovny KP **ul. Zámecká 1266, Frýdek-Místek, 738 01.**

## **Osobní jednání se zájemcem**

Dostaví-li se zájemce na sjednaný termín, pracovník se představí, a sdělí svou funkci. Se zájemcem nejprve vyplníme dotazník, na jehož základě zjistíme potřebné informace, poté následuje výběr vhodné KP.

## **Výběr vhodné kompenzační pomůcky**

Po zmapování situace zájemce, pracovník zájemci pomáhá s výběrem vhodné KP a na základě získaných informací vybírá vhodnou pomůcku. Nájemci předává potřebné informace k obsluze a užívání pomůcky, případně nabídne praktický nácvik a vyzkoušení manipulace s KP. Poskytovatel vždy u elektro kompenzačních pomůcek po vrácení KP provede elektro revizi. Nájemce provádí elektro revize u pronajatých elektro pomůcek až po uplynutí 10 měsíců užívání.

## **Dokumentace a průběh jednání**

Po výběru vhodné KP seznámíme nájemce s podmínkami nájemní smlouvy, dále s vnitřními pravidly Sociálně právní poradny, právy a povinnostmi nájemce a Poskytovatele, provozním řádem PKP. Po souhlasu se zpracováním osobních údajů nájemce a podpisu nájemní smlouvy, je potřeba uhradit nájemné v hotovosti na minimálně 1 měsíc dopředu (viz příloha č. 2, nájemní smlouva). Na základě předloženého účetního dokladu pracovníkem, nájemce uhradí pronájem KP dle aktuální výše (viz příloha č. 2, Výše úhrad za pronájem KP).

V případě pronájmu kompenzační pomůcky, uzavíráme vždy nájemní smlouvu v písemné formě. Do karty nájemce (příloha č. 2, součást nájemní smlouvy) se uvede druh, výše pronájmu KP a úhrada za pronajaté kompenzační pomůcky. V nájemní smlouvě jsou uvedeny osobní údaje nájemce, který pomůcku pronajímá. K sepsání nájemní smlouvy je potřeba občanský průkaz osoby, která přichází pomůcku pronajmout.

Na základě vyhodnocení potřeb nájemce z vyplněného dotazníku, seznámíme nájemce s dalšími potřebnými informacemi např. kontaktní informace na terénní, pobytové na sociální služby z okolí, informace k vyřízení příspěvku na péči, dávek OZP, či jej provedeme edukačním zázemím na ul. Zámecká 1266, Frýdek-Místek, kdy lze poskytnout informace k zásadám správné péče o nemocného na lůžku jako je manipulace s nemocným, správná hygiena, polohování apod.

Nájemci mohou být i opatrovníci svých opatrovanců, kteří jednají v jejich zájmu. V takovém případě je postup práce totožný jako s jinými Uživateli, pouze se v nájemní smlouvě podepisují na označení „opatrovník“ a dokládáme kopii rozhodnutí svéprávnosti, kterou zakládáme k nájemní smlouvě do spisu nájemce.

Nájemci si pronajaté pomůcky nakládají, vykládají a odvázejí sami. Uhrazené pomůcky si může nájemce odvést ihned v osobním automobilu (elektrická postel je rozložená na 4 díly). V případě, že nájemce nemá možnost zajistit si svůj vlastní odvoz, mohou využít externí službu (za poplatek). Na pracovníka externí služby předáme nájemci kontaktní údaje a ten kontaktuje pracovníka k domluvení termínu odvozu, případně montáži pomůcky (elektrické postele) v domácnosti. Před odvozem KP, je vždy potřeba mít pronajaté pomůcky nejprve uhrazeny. V případě, že nájemce si pomůcky neodváží v den podpisu nájemní smlouvy, ale až v následujících dnech, Poskytovatel umožní pomůcky skladovat v prostorách skladu. Pomůcky jsou v tomto případě již považovány za pronajaté. V případě, že nájemce zjistí ještě před odvozem ze skladu PKP, že již pomůcky z jakéhokoliv důvodu nebude potřebovat, hradí nájem i za tyto dny, kdy byly uskladněny v našich prostorech.

## **Platba pronájmu KP a smluvní pokuty**

Po zaplacení prvního nájemného v hotovosti, lze uhradit další období pronájmu KP bezhotovostně převodem na bankovní účet. Pokud nájemce má zájem o bezhotovostní platbu, uvědomí o tom Pronajímatele. Ten zpracuje a předá nájemci (osobně nebo emailem) rozpis plateb spolu s číslem účtu a variabilním symbolem. Splatnost je u obou způsobů úhrady k 25. dni v měsíci. Nájemce je informován o tom, že je potřeba uvádět jméno nájemce, variabilní symbol a do poznámky uvést „platba KP“. Při platbě v hotovosti se nájemce dostaví opět do sídla půjčovny KP, a to ve všední dny od 7:00 do 15:15h. (Každý den v 15:15h uzavírá pracovník pokladnu). Nájemné za KP je

možné platit na jeden měsíc či na delší období předem (vzniká přeplatek). V případě, že nájemce vrátí pomůcku dříve, vzniklý přeplatek bude vrácen zpět nájemci, viz podmínky nájemní smlouvy.

## **Vrácení pomůcky a skončení nájemní smlouvy**

Před vrácením pomůcky nájemce kontaktuje pracovníka a domluví (objedná) se na termínu vrácení, pomůcky přebírá pracovník u zadního vchodu sídla organizace, kde jsou uvedeny kontaktní údaje k zavolání pracovníka, který pomůcku převezme.

Neuhradí-li nájemce nájemné za KP do konce kalendářního měsíce, nájemce hradí smluvní pokutu, dle výše v nájemní smlouvě, za každý započatý měsíc prodloužení.

Pronajatá pomůcka se považuje za vrácenou až v den, kdy je převzata pracovníkem PKP v kompletním a řádném stavu. Po takto řádném vrácení KP nájemce hradí i den vrácení KP. V případě, že nájemce vrátí pomůcku nekompletní (např. chybí součást KP), nájemné hradí nadále, jakoby pomůcku nevrátil, a to do doby, kdy bude KP kompletní. Elektrické postele nájemce vrací v rozloženém stavu (tzn. 4 díly – 2x železné části, 2x čelo postele).

V případě, že nájemce vrátí pronajatou pomůcku znečištěnou, poškozenou, případně ji nevrátí, postupuje se dle „Pravidel při stanovení náhrady za nevrácení či poškození kompenzační pomůcky“.

K ukončení nájemní smlouvy, dochází řádným vrácením pomůcky dle data zaznamenaného v kartě nájemce. Nájemce i pracovník podepíše datum vrácení pomůcky.

Do dokumentace o nájemce může nájemce kdykoliv v průběhu poskytování služby nahlížet.

Veškerá písemná dokumentace o nájemcích se řídí Skartačním a archivačním řádem organizace CPS p.o.

**Pozn.**

Pracovníci SPP pracují při práci s klientem OSP s informačním systémem Orion, s metodikou č. 2, která je součástí Standardů kvality SPP.

Vnitřní pravidla SPP jsou průběžně aktualizována.

Účinnost od 1. 1. 2023 Mgr. Dana Černotová

## **Seznam související dokumentace OSP**

Písemný souhlas se zpracováním osobních údajů (Příloha č. 1)

Nájemní smlouva, Karta nájemce, (Příloha č. 2)

Smlouva o odborném sociálním poradenství (Příloha č. 3)

Dotazník pro zájemce o půjčení kompenzační pomůcky (Příloha č. 4)

Záznamový list uživatele, Záznamový list anonymního uživatele (Příloha č. 5)

Pravidla při stanovení náhrady za nevrácení či poškození kompenzační pomůcky (Příloha č. 6)

Provozní řád PKP (Příloha č. 7)

Provozní řád SPP (Příloha č. 8)

Dokumentace Uživatele (nájemce) a Poskytovatele (příloha č. 9)

Vzor č. 1 Vysvětlivky k účetnímu dokladu – výdajový příjmový

Vzor č. 2 Vysvětlivky k účetnímu dokladu – stvrzenka

Vzor č. 3 Ceník úhrad za KP

Vzor č. 4 Evidenční karta klienta – vizitka OSP s kontaktními údaji a provozní dobou odborného sociálního poradenství





## Dokumentace Uživatele a Poskytovatele

| <b><u>Uživatel s KP</u></b>  | <b><u>Uživatel<br/>poradenství<br/>bez KP</u></b><br>(se smlouvou o<br>OSP)  | <b><u>Uživatel<br/>poradenství<br/>bez KP</u></b> (bez<br>Smlouvy o OSP)  | <b><u>Uživatel<br/>anonymní</u></b><br>(nad 10 min<br>méně než 30<br>min.=kontakt)   | <b><u>Uživatel<br/>anonymní</u></b><br>Nad 30 min<br>≡výkon  |
|--|--|---|--|--|
| <b><u>Zpracovává<br/>se:</u></b>   | <b><u>Zpracovává<br/>se:</u></b>   | <b><u>Zpracovává se:</u></b>  | <b><u>Zpracovává se:</u></b>   | <b><u>Zpracovává<br/>se:</u></b>   |
| Dotazník<br>↓<br>Nájemní<br>smlouva<br>↓<br>Písemný<br>souhlas se<br>zpracováním o.<br>ú.<br>↓<br>IS Orion – IP -<br>tisk<br>↓<br>Evidenční<br>kniha<br><br><b>Dokumentace,<br/>kterou obdrží<br/>Uživatel:</b><br>Nájemní<br>smlouva, Výše<br>úhrad | Záznamový list<br>(ZL)<br>↓<br>Smlouva o OSP,<br>č. smlouvy<br>↓<br>Písemný<br>souhlas se<br>zpracováním o.<br>ú.<br>↓<br>IS Orion – IP -<br>tisk<br>↓<br>Evidenční<br>kniha<br><br><b>Dokumentace,<br/>kterou obdrží<br/>Uživatel:</b><br>Smlouva o OSP | ZL s uvedením<br>ústního<br>souhlasu se<br>zpracováním<br>o.ú.<br>↓<br>Ústní dohoda o<br>poskytnutí OSP<br>a ústní souhlas<br>se zpracováním<br>osobních údajů<br>(u Uživatelů<br>v terénu ZL a<br>písemný souhlas<br>s předáváním<br>osobních údajů)<br>↓<br>IS Orion<br>(označení: B<br>2022/1) – IP jen<br>u výkonu - tisk | IS Orion<br>(označení: A/<br>22/1)<br>↓<br>Realizace péče<br><br><b>Dokumentace,<br/>kterou obdrží<br/>Uživatel:</b><br>Bez<br>dokumentace<br><br><b>Seznámení se:</b><br>Vnitřní<br>pravidla<br>SPP<br><br><b>Dokumentace,<br/>kterou si<br/>ukládá<br/>Poskytovatel:</b> | ZL<br>↓<br>IS Orion<br>(označení:<br>A/22/1)<br>IP - tisk<br><br><b>Dokumentace,<br/>kterou obdrží<br/>Uživatel:</b><br>Bez<br>dokumentace<br><br><b>Seznámení se:</b><br>Vnitřní<br>pravidla SPP<br>Provozní řád<br>SPP<br>Práva a<br>povinnosti<br><br><b>Dokumentace,<br/>kterou si</b> |



|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| <p>Karta Nájemce</p> <p>Doklad o zaplacení</p> <p><b>Seznámení se:</b><br/>Vnitřní pravidla SPP<br/>vč. Výše úhrad za KP<br/>Provozní řád PKP<br/>Práva a povinnostmi</p> <p><b>Dokumentace, kterou si ukládá Poskytovatel:</b><br/>Dotazník Nájemní smlouva<br/>Karta Nájemce IP<br/>Doklad o zaplacení</p> <p><b>Po ukončení Smlouvy obdrží Uživatel:</b><br/>Dohoda o zrušení</p> <p><b>Po ukončení Smlouvy si ukládá Poskytovatel:</b><br/>Dohoda o zrušení</p> | <p>Evidenční karta klienta</p> <p><b>Seznámení se:</b><br/>Vnitřní pravidla SPP<br/>Provozní řád SPP<br/>Práva a povinnosti</p> <p><b>Dokumentace, kterou si ukládá Poskytovatel:</b><br/>Záznamový list<br/>Smlouva o OSP<br/>Souhlas se zpracováním osobních údajů</p> <p><b>Po ukončení Smlouvy obdrží Uživatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> <p><b>Po ukončení Smlouvy si ukládá Poskytovatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> | <p><b>Dokumentace, kterou obdrží Uživatel:</b><br/>Evidenční karta klienta</p> <p><b>Seznámení se:</b><br/>Vnitřní pravidla SPP<br/>Provozní řád SPP<br/>Práva a povinnosti</p> <p><b>Dokumentace, kterou si ukládá Poskytovatel:</b><br/>ZL s uvedením ústního souhlasu se zpracováním o.ú.</p> <p>U uživatele s terénními intervencemi<br/>Písemný souhlas s předáváním osobních údajů</p> <p><b>Po ukončení spolupráce obdrží Uživatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> <p><b>Po ukončení spolupráce si ukládá Poskytovatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> | <p>Bez dokumentace</p> <p><b>Po ukončení jednání obdrží Uživatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> <p><b>Po ukončení jednání obdrží Poskytovatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> | <p><b>ukládá Poskytovatel:</b><br/>ZL</p> <p><b>Po ukončení jednání obdrží Uživatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> <p><b>Po ukončení jednání obdrží Poskytovatel:</b><br/>Bez dokumentace</p> |
|---|---|---|--|---|





centrum pečovatelské  
služby Frýdek-Místek

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek  
příspěvková organizace  
Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek  
IČ: 48772739, č.ú.: 27-3591950297/0100  
E-Mail: [centrum@psfm.cz](mailto:centrum@psfm.cz), [www.psfm.cz](http://www.psfm.cz)

---

## **Práva a povinnosti Uživatele Sociálně právní poradny**

### **Práva Uživatele:**

- Uživatel má právo na přístup ke své dokumentaci.
- Uživatel má právo zvolit si písemnou či ústní formu uzavření smlouvy.
- Uživatel má právo na zachování anonymity.
- Uživatel má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů.
- Uživatel má právo se seznámit se, jakým způsobem je vedena jeho osobní dokumentace.
- Uživatel má právo změnit svůj požadavek v průběhu služby.
- Uživatel má právo změnit místo poradenství z důvodu zdravotního stavu (v domácnosti Uživatele).
- Uživatel má právo si zvolit způsob kontaktování služby (osobně, telefonicky, písemně)
- Uživatel má právo na bezplatné základní a odborné sociální poradenství.
- Uživatel má právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, s přihlédnutím k jeho zdravotnímu stavu.
- Uživatel má právo dobrovolně uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb s Poskytovatelem.
- Uživatel má právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů.
- Uživatel má právo na etický a nediskriminační přístup pracovníků.
- Uživatel má právo na respektování své důstojnosti a svých názorů.
- Uživatel má právo přizvat k rozhovoru o službě osobu blízkou.
- Uživatel má právo podat pochvalu či stížnost, podnět, návrh a současně má právo na nestranné posouzení stížnosti a jeho řešení.
- Uživatel má právo odepřít vstup do svého obydlí.

### **Povinnosti Uživatele:**

- Seznámit se s vnitřními pravidly služby odborného sociálního poradenství, v případě pronájmu pomůcek s provozním řádem PKP.
- Aktivně spolupracovat a podílet se na řešení sociálně nepříznivé situace.
- Jednat s pracovníky v rámci etických zásad.
- Nejednat pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek.
- Dodržovat provozní dobu služby.
- Plnit povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy a smlouvy o odborném sociálním poradenství.

Zpracoval: kolektiv SSP

Aktualizováno dne : 1.1.2023



## **Práva a povinnosti Poskytovatele Sociálně právní poradny**

### **Práva Poskytovatele:**

- Právo zrušit smlouvu v případě porušení povinností Uživatele a nedodržení vnitřních pravidel OSP.
- Právo neposkytnutí služby v případě porušení povinností Uživatele.
- Právo neposkytnutí služby v případě nedostatečné kapacity, či v případě, kdy požadovaná služba je mimo rozsah činností odborného sociálního poradenství.

### **Povinnosti Poskytovatele:**

- Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
- Poskytovatel se zavazuje získaná data chránit.
- Bez souhlasu klienta nesmí být s údaji dále nijak manipulováno, klient musí být informován o dalším využití dokumentace.
- Seznámit Uživatele s provozním řádem SPP, PKP, v případě pronájmu KP, s výší úhrad za pronájem KP.
- Poskytovat Uživateli odborné, kvalitní a bezplatné poradenství.
- Nabídnout Uživateli možnost uzavřít ústní či písemnou formu smlouvy.
- Seznámit Uživatele s právem zůstat anonymní.
- Seznámit Uživatele s možností nevyužít či změnit nabízenou službu.
- Přijmout stížnost na kvalitu služby.
- Umožnit Uživateli nahlížet do své dokumentace.
- Ukončit smlouvu, pokud o to Uživatel požádá.

- Požádá-li Uživatel o odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů, Poskytovatel je povinen souhlas odvolat.

Zpracoval: kolektiv SSP

Aktualizováno dne : 1.1.2023



## **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností v Sociálně právní poradně**

### **1. Úvodní ustanovení**

Účelem tohoto dokumentu je stanovit základní pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, podání a podnětů přijímaných v organizaci.

Za stížnost se nepovažuje podnět či podání, které nesouvisí s obsahem činnosti organizace, obsahuje upozornění či stížnost na nesprávnou činnost orgánů města či jiných právnických a fyzických osob a podání občanů v záležitostech, které byly, jsou nebo mohou být předmětem soudního či správního řízení. Za stížnost nelze považovat podání, ze kterého není patrné, čeho se stěžovatel domáhá. Taková podání budou řešena standardním způsobem v podmínkách organizace.

### **2. Odpovědnosti**

Pracovníci organizace jsou povinni přijmout stížnost, zaznamenat ji do Knihy stížností u ředitele a dle pokynů ředitele tuto stížnost vyřídit a zaznamenat dle níže uvedených pokynů.

### **3. Přijímání a evidence stížností**

- a) Stížnost přijímá ředitel organizace a sociální pracovníci, v případě jejich nepřítomnosti zástupce ředitele. **Stěžovatel si může zvolit, dle vlastní vůle, zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, kterému důvěřuje.**
- b) Stížnosti jsou přijímány v pracovní době v kanceláři ředitele a sociálních pracovníků v místě jejich působení.

- c) Stížnost může být podána písemně, ústně nebo telefonicky. V případě ústní stížnosti musí přítomný pracovník sepsat se stěžovatelem písemný záznam ve dvojím vyhotovení, který musí obsahovat přednesené skutečnosti, podpis stěžovatele a zhotovitele záznamu a ten předat sociální pracovníci nebo ředitelce.
- d) Na žádost stěžovatele potvrdí příjem stížnosti vhodným způsobem (razítko, podpis) ředitel nebo sociální pracovníce.
- e) Přijatá stížnost je bezodkladně zapsána do **Knihy stížností**, která je uložena v kanceláři ředitele.
- f) Pokud bude organizaci doručen podnět, podání, oznámení či stížnost, které nelze řešit podle této směrnice a vyřízení nespadá do kompetence organizace, postoupí věc neprodleně (nejpozději do 5 dnů od doručení) k vyřízení příslušnému orgánu či instituci. O jiném způsobu vyřízení rozhodne ředitel. V případě, že je podavatel znám, bude o této skutečnosti písemně vyrozuměn.

#### **4. Vyřizování stížností**

- a) Stížnost se po doručení označí pořadovým číslem a rokem dle Knihy stížností, a pod tímto číslem se vede až do konečného vyřízení.
- b) V případě pochyb, zda se jedná o stížnost, posoudí náležitosti ředitel organizace a rozhodne o způsobu zaevidování a vyřízení.
- c) Evidence stížností, kontrola dodržování termínů a správnosti způsobu vyřízení a účinnost přijatých opatření přísluší řediteli organizace, popř. na podkladě jejího písemného pověření sociální pracovníci či jinému zaměstnanci organizace. Z pověření musí být patrné, kdo, v jakém rozsahu a po jakou dobu je ke konkrétní činnosti zmocněn.
- d) Řediteli organizace přísluší určení způsobu vyřízení stížností a pověření konkrétního zaměstnance k vyřízení stížnosti či její části.
- e) Vyřizování stížnosti musí být provedeno bez průtahů a co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení a musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Nelze-li stížnost vyřídit do 30 dnů, musí být o tom stěžovatel písemně informován.



- f) Při vyřizování stížnosti se vychází z jejího obsahu a bez přihlídnutí na skutečnost, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- g) Stížnost nesmí být vyřizována tím, proti komu směřuje.
- h) Odpověď na stížnost je písemná s uvedením, zda se jedná o stížnost oprávněnou či neoprávněnou. U oprávněných stížností se v písemné odpovědi uvede navržené a přijaté opatření k nápravě a termín plnění. Odpověď stěžovateli je zasílána na dodejku nebo jiným prokazatelným způsobem.
- i) Stížnost se považuje za vyřízenou v okamžiku, kdy jsou splněna opatření potřebná k odstranění závad zjištěných při jejich prošetřování.
- j) Je-li navrženo opatření k nápravě, je povinností ředitele nebo pověřeného pracovníka sledovat, zda je toto opatření řádně plněno a vyvozovat důsledky proti osobám, které jsou zodpovědné za jeho plnění.
- k) Pokud se jedná o opakovanou stížnost, nebo se stěžovatel jinou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, ředitel nebo sociální pracovnice zkontroluje, zda byla původní stížnost správně vyřízena. S výsledkem kontroly prokazatelně seznámí stěžovatele zároveň s poučením, že každá další stížnost v téže věci, pokud nebude obsahovat nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek prošetřování, bude bez dalšího prošetřování odložena a stěžovatel již nebude o tomto vyrozuměn.
- l) Písemnost, ze které nelze zjistit, čeho se pisatel domáhá, nebude projednána a založí se s poznámkou, proč ji nelze vyřídit do složky ke stížnostem. V případě, že se zjistí stěžovatel, uvědomí se o této skutečnosti přiměřeným způsobem.
- m) Ředitel nejméně 1x ročně provede kontrolu účinnosti přijatých opatření podle Knihy stížnosti. O příslušné kontrole **provede zápis do Knihy stížností**, nebo v zápisu z porad vedení.

## **5. Možnosti odvolání pro stěžovatele**

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

### **Ředitele organizace**

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek, p. o.,

Zámecká 1266

738 01 Frýdek-Místek

Tel: 558 626 481, e-mail: [centrum@psfm.cz](mailto:centrum@psfm.cz)

Magistrát města Frýdek-Místek

Odbor sociálních služeb

Radniční 1149

738 01 Frýdek-Místek

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel: 542 542 888

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

1550 00 Praha 5

Tel: 257 221 141

## **6. Závěrečná ustanovení**

Změny tohoto dokumentu jsou projednávány a schvalovány ředitelem organizace, označují se na poslední straně změnou čísla verze a data účinnosti.

V případě změn příloh, se vyznačí číslo aktuální verze, datum platnosti a změny. Nová příloha se doloží k platné směrnici.

**Související dokumenty:      Standardy 1-6**

Zpracoval: kolektiv SSP

Aktualizováno dne : 1.1.2023



