

## **PRAVIDLA A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ sociální služby** **Odlehčovací služba Kolpingova rodina Smečno**

Vážení rodiče,

rozhodli jste se využít nabídku Odlehčovací služby Kolpingovy rodiny Smečno. Děkujeme za Vaši důvěru a dovolte nám seznámit Vás se základními informacemi o tom, jak služba probíhá a co Vám může nabídnout. Pravidla a podmínky odlehčovací služby upravují poskytování služby pro zájemce o službu a uživatele služby (zákonné zástupce uživatelů) a také metodiku pro pracovníky služby.

### **Co je to odlehčovací služba?**

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek (viz ust. § 44 Zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

### **Poslání**

Poskytujeme odlehčovací službu rodičům pečujícím o dítě ve věku od 2 do 15 let, se zdravotním postižením, především o dítě s poruchou autistického spektra a nervosvalovým onemocněním, a to formou zajištění péče o jejich děti, aby tak získali čas a prostor pro odpočinek a načerpání nových sil.

### **Cíle služby**

1. Zprostředkovat pečujícím osobám potřebný odpočinek ke zvládnutí každodenní péče o své postižené dítě v domácím prostředí;
2. Umožnit dítěti vést důstojný život bez přerušování kontaktu s jeho rodinou.

### **Cílová skupina**

Cílovou skupinou je rodina s dítětem ve věku od 2 do 15 let se zdravotním postižením. Služba je primárně určena rodinám s dětmi, které trpí poruchou autistického spektra (PAS), dále pak rodinám s dětmi s nervosvalovým onemocněním s dg. spinální muskulární atrofie (SMA) a dg. Duchennova muskulární dystrofie (DMD), ale i rodinám s dítětem s dalšími zdravotními omezeními.

### **Forma poskytované služby**

- **Ambulantní** odlehčovací služba je poskytována rodinám ze všech krajů České republiky a je realizována v penzionu Kolpingovy rodiny Smečno "Dům rodin", se sídlem - U Zámku 5, 273 05 Smečno, není-li dohodnuto jinak.
- **Terénní** odlehčovací služba je poskytována rodinám v jejich domácím prostředí a je realizována převážně v Středočeském a Ústeckém kraji a na území hl. města Prahy.
- **Pozn.:** Pobytové služby Kolpingova rodina Smečno neposkytuje.

Služba je poskytována v souladu se standardy a metodikami odlehčovací služby.

### **Provozní doba poskytování odlehčovací služby**

Ambulantní: pondělí–pátek 8 – 19 hodin (nebude-li dohodnuto jinak)  
Terénní: pondělí–pátek 8 – 20 hodin (nebude-li dohodnuto jinak)

Maximální počet hodin péčování u klienta je však maximálně 6 hodin, případně lze se domluvit na střídání pečovatelek.



Kolpingova rodina Smečno  
Pobočný spolek  
U Zámku 5  
273 05 Smečno

IČ: 70929688  
Reg.: VSC/1-15854/92  
Fio banka: 2700219491/2010  
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:  
Rodinné centrum  
Wilsonova 546/7  
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová  
Telefon: 777 558 778

### **Nabízené aktivity v rámci odlehčovací služby**

Uživatel má právo žádat poskytovatele o pomoc nebo podporu v kterémkoliv úkonu z těchto základních činností odlehčovací služby dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a Vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména:

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně**  
Nezbytnou podporu ke zvládnutí úkonů péče o svou osobu, pomoc nebo dohled při běžných denních činnostech uživatele, pomoc a podporu při podání jídla a pití, oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při poskytnutí stravy**  
Strava je zajištěna v přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, formou snídaně a oběda ve vlastní jídelně; svačiny si uživatelé zajišťují sami.
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**  
Uživatel je podporován v aktivitách umožňující jeho sociální začleňování. Je zapojován co nejvíce do všech nabízených aktivit odlehčovací služby i mimo ni. Jedná se zejména o aktivity spojené s:
  - a) **pobytem v přírodě**  
Prostřednictvím pobytu v přírodě umožníme dětem běžný společenský a bezpečný kontakt s ostatními dětmi i dospělými, se kterými se mohou setkat na zahradě, hřišti, v lese nebo na ulici. Tím jim zprostředkováváme kontakt se společenským prostředím a předcházíme u nich sociální izolaci, strachu z neznámého prostředí.
  - b) **sportovními činnostmi**  
Sportovní aktivity jsou organizovány zkušenými animátory. Sport, hry a pohybové aktivity nabízejí dětem aktivní strávení času, vybití přebytečné energie a seznámení se s myšlenkou fair-play.
  - c) **pravidelným doprovodem**  
Uživatele doprovázíme do školy, školských zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na jednání se státními orgány a institucemi a dalšími zařízeními sociální i zdravotní péče a zpět do domácího prostředí.
  - d) **obnovením nebo upevněním kontaktu s rodinou**
- **sociálně terapeutické činnosti**  
Uživatelům je nabízena celá řada různých aktivit, které je motivují k získání, upevnování, nebo obnovování motorických, psychických i sociálních dovedností. Jsou to například:
  - a) **výtvarné a rukodělné činnosti**  
Umožňují dětem rozvíjet svou fantazii, jemnou motoriku, barevné cítění i orientaci v okolním světě.
  - b) **pobyt v psychorelaxační místnosti**  
V této místnosti se nacházejí pro děti podněty k celkové psychorelaxaci a smyslové stimulaci (sluchové, hmatové i čichové, zrakové) i odpočinkové ležení.
  - c) **hudební činnosti**  
Při hudebních aktivitách využíváme celou řadu hudebních nástrojů (např. Orffovy nástroje) i zvukových hraček. Dětem přináší hudba uklidnění, prostor pro vyjádření emocí, rozvíjí smysl pro rytmus a hudební sluch.
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**  
Uživateli pomáháme při vyřizování běžných záležitostí, na žádost zprostředkujeme právní či jinou odbornou pomoc, zejména v oblasti sociálně právní.



- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Uživatel je podporován v nábídku a upevňování motorických, rozumových, komunikačních a sociálních schopností a dovedností.

### Zásady

Služba je poskytována v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka a obecnými principy sociálních služeb.

#### **Zásada důstojnosti**

Respektujeme potřeby a zvyklosti dítěte i rodiny. Naše práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí.

#### **Zásada partnerství**

Služba je poskytována na zásadě partnerského vztahu mezi uživatelem a pracovníkem. Jejím cílem není vytvářet závislost, ale zlepšit kvalitu uživatelského života.

#### **Zásada individuálního přístupu**

Zohledňujeme individuální potřeby každého uživatele, které vyplývají z různých symptomů jeho postižení a variability projevů konkrétní poruchy autistického spektra, jeho mentální úrovně, tempa práce a způsobu komunikace.

#### **Zásada bezpečnosti a odbornosti**

Garantujeme oboustranně bezpečný způsob poskytování služeb a klademe důraz na další vzdělávání zaměstnanců, které pravidelně vyhodnocujeme. Profesionalita služby vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných profesí, důraz je přitom kladen zejména na dialog a dohodu.

### VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY A ZPŮSOB JEJICH PLACENÍ

Cena služeb je stanovena v souladu s vyhláškou a činí:

- a) 155 Kč za hodinu – v období od pondělí do pátku vč. pracovního klidu (sobota, neděle, státní svátek) podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, za úkony uvedené v článku II odstavci 1 písm. a), b), písm. c) bodě 2, písm. e) až h); pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,
- b) za úkon uvedený v článku II odstavci 1 písm. c) bodě 1
  - 235 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,
  - 105 Kč za oběd,včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy; tato cena je konečná.

### Práva a povinnosti

#### Práva uživatele a jeho zákonného zástupce

- Uživatel má právo na takové jednání ze strany poskytovatele, které je v souladu s metodikami služby a Etickým kodexem sociálního pracovníka.
- Uživatel má právo být respektován a má právo na jednání, které neohrožuje jeho soukromí, důstojnost a ochranu osobních údajů.
- Uživatel má právo na informace týkající se přímo služby a právo na poskytnutí základního sociálního poradenství.
- Uživatel má právo na to, aby mu byla sociální služba poskytována v jeho zájmu a v náležité kvalitě.
- Uživatel má právo podílet se na rozhodování o formě poskytování sociální služby, kvantitě využití a o individuálním nastavení služby a má právo na podporu při rozvíjení svých individuálních potřeb a samostatnosti.
- Uživatel má právo podávat stížnosti, připomínky a náměty v souvislosti s poskytováním služby.
- Uživatel má právo na ohleduplnou odbornou podporu a péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.
- Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena.



Kolpingova rodina Smečno  
Pobočný spolek  
U Zámku 5  
273 05 Smečno

IČ: 70929688  
Reg.: VSC/1-15854/92  
Fio banka: 2700219491/2010  
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:  
Rodinné centrum  
Wilsonova 546/7  
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová  
Telefon: 777 558 778

- Uživatel má právo po předchozí telefonické nebo e-mailové dohodě na osobní konzultaci s vedoucí služby. Není-li dohodnuto jinak, konzultace se obvykle konají v pátek v čase 9-13 hodin, během kterých jsou řešeny případné nejasnosti nebo potřeby týkající se odlehčovací služby.
- Uživatel má právo kdykoliv ukončit službu a vypovědět smlouvu bez udání důvodů. Není-li dohodnuto jinak, činí výpovědní lhůta 15 dní.

#### Povinnosti zákonného zástupce uživatele

- Zákonný zástupce spolupracuje s pracovníky při domlouvání formy a rozsahu poskytované služby.
- Zákonný zástupce dodržuje podmínky Smlouvy o poskytování odlehčovací služby.
- Zákonný zástupce je povinen platit úhradu za využitou službu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, na základě daňového dokladu – faktury obsahující vyúčtování čerpaných služeb.
- V případě, že se sjednaná služba prodloužila, celkový čas se zaokrouhluje na celé půl hodiny.
- Zákonný zástupce je povinen platit úhradu za čas, strávený pečovatelkou na cestě v zájmu dítěte (do školy, školky, kroužků apod.)
- Ceník poskytovaných služeb je uveden na webových stránkách organizace ([www.kolpingsmecno.cz](http://www.kolpingsmecno.cz)).
- Zákonný zástupce uvádí pravdivé a úplné údaje o dítěti; neprodleně hlásí změny v osobních údajích, zdravotním stavu dítěte a ve všech důležitých skutečnostech, které souvisejí s poskytováním služby.
- Zákonný zástupce má povinnost **neprodleně** (tj. bez zbytečného odkladu) **oznámít zrušení dohodnutého pečování o dítě**, a to telefonicky, sms zprávou nebo emailem. Zrušení dohodnutého pečování bude zákonnému zástupci vždy potvrzeno Garantem služby (sms, emailem). V případě zrušení objednané odlehčovací služby platí následující storno podmínky a poplatky:

- 0% z ceny objednané odlehčovací služby v případě, že odhlášení proběhne do 13.00 hod. předcházejícího pracovního dne, na který je odlehčovací služba objednána,
- 10% z ceny objednané odlehčovací služby v případě, že zrušení služby proběhne dříve než 4 hodiny před sjednaným začátkem jejího výkonu,
- 50% z ceny objednané odlehčovací služby v případě, že zrušení služby proběhne později než 4 hodiny před sjednaným začátkem jejího výkonu,
- 100% z ceny objednané odlehčovací služby v případě, že zrušení neproběhlo vůbec.

Storno podmínky platí obdobně i v případě zrušení pouze části objednaných hodin. Způsob úhrady zrušené služby (storno poplatků) se řídí stejnými pravidly jako úhrada využitých odlehčovací služby.

- Zákonný zástupce má povinnost ihned oznámit infekční onemocnění uživatele, a to i v případě, že ještě v průběhu inkubační doby před onemocněním využíval odlehčovací službu.
- Zákonný zástupce předává poskytovateli důležité informace týkající se metodického vedení a komunikace s dítětem (zvyklosti, obrázkový systém, používaná gesta apod.).
- Zákonný zástupce má povinnost se spolupodílet na tvorbě **individuálního plánu dítěte**.
- Zákonný zástupce informuje vedoucího odlehčovací služby (sociálního pracovníka) a odborné asistenty o charakteristice postižení dítěte, o jeho specifikách, o stravovacích návycích a předává přesné instrukce, jak si počínat v mimořádných situacích (úzkost, záchvat apod.).
- Zákonný zástupce při využití terénní odlehčovací služby zajistí vhodné pracovní podmínky při terénní práci v domácím prostředí (bezpečné prostředí, přítomnost domácích zvířat apod.)
- Zákonný zástupce předává dítě pracovníkům odlehčovací služby (terénní i ambulantní formy) již převlečené a přezuté, příp. přebalené na předem domluveném místě. Zajistí dítěti vlastní oblečení a pomůcky-přezůvky, náhradní oblečení, hygienické potřeby (včetně plen), svačinu, láhev s pitím. Předávané cenné věci k užívání nechá zaevidovat u pracovníků služby (např. notebook, telefon). Po uplynutí domluveného času odlehčování si zákonný zástupce přebírá dítě zpět do své péče na předem domluveném místě od pracovníků odlehčovací služby.
- Zákonný zástupce má být přítomen během prvního pobytu dítěte v odlehčovací službě (terénní i ambulantní formy) s cílem umožnit pracovníkům co nejlépe dítě poznat, v délce dle potřeb rodiče, dítěte a asistentů.
- Zákonný zástupce se chová k pracovníkům odlehčovací služby s respektem a dle zásad slušného chování.



### Práva poskytovatele

- Poskytovatel má právo vést dokumentaci o uživateli spojenou s poskytovanou službou.
- Poskytovatel má právo upozornit zákonného zástupce uživatele na porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a pravidel a podmínek poskytování odlehčovací služby. Nejedná-li zákonný zástupce nápravu, ani po opětovném upozornění, má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit.
- Poskytovatel má právo odmítnout poskytování služby dítěti, které je nemocné (infekční choroba, nachlazení, chřipka, vši, hnidy ve vlasech apod.).
- Poskytovatel má právo posoudit, zda dítě může vzhledem ke svému aktuálnímu zdravotnímu stavu pobývat mezi ostatními dětmi a případně požádat jeho rodiče, aby si je vyzvedli.
- Poskytovatel vyhodnotí, zda je třeba pro uživatele zajistit dva asistenty (primární a sekundární asistent) z důvodu zajištění kontinuity profesionálně poskytované služby, a též z důvodu bezpečí dítěte. O dítě v takovém případě budou pečovat dva asistenti, kteří se budou průběžně při poskytování služby střídat, aby byla zajištěna jejich zastupitelnost.
- Poskytovatel má právo odmítnout nebo ukončit poskytování služby, pokud se vyskytnou vážné ekonomické, nebo organizační důvody, které neumožní další poskytování odlehčovací služby.

### Povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel zajistí při poskytování služby neustálý dohled na svěřenou osobu.
- Poskytovatel poskytuje službu v souladu se standardy odlehčovací služby, metodikou a platnou právní úpravou.
- Poskytovatel přijímá a řeší stížnosti, připomínky a náměty zákonného zástupce uživatele.
- Poskytovatel seznamuje uživatele s řešením nouzových a mimořádných situací a se způsobem podávání a řešení stížností.
- Poskytovatel vystavuje uživateli služby (zákonnému zástupci) vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- Poskytovatel zabezpečí dokumentaci proti zneužití a archivuje ji po ukončení služby po dobu 10 let.
- Poskytovatel nesmí poskytovat třetí osobě informace o uživateli bez jeho souhlasu.
- Poskytovatel předem informuje uživatele o náslechu nového asistenta (v rámci zaškolení nového pracovníka). Uživatel může tento náslech odmítnout a toto odmítnutí nebude mít vliv na další průběh poskytované služby.

### Průběh služby

Zájemce (zákonný zástupce dítěte) o odlehčovací službu kontaktuje poskytovatele většinou telefonicky nebo emailem. Tento kontakt má informativní charakter. Poskytovatel formou dotazů zjistí požadavky a potřeby zájemce. Předá prvotní informace o nabídce a formě nabízených služeb. Dalším zdrojem informací o nabízené službě jsou webové stránky, nebo Facebook Kolpingovy rodiny Smečno. Zájemce požádá o odlehčovací službu zasláním vyplněného online google dotazníku **Žádost o službu**, který je umístěn na webových stránkách organizace. Pokud zájemce nemá možnost dotazník vyplnit, může tak učinit společně se sociálním pracovníkem. Na základě vyplněného dotazníku je zájemce pozván k osobní schůzce. Vést jednání se zájemci o službu mohou jen pověřeni pracovníci zařízení, a to vedoucí služby a sociální pracovník. V případě plné kapacity služby je žadatel zapsán do **Evidence žadatelů o službu** a kontaktován v okamžiku uvolnění kapacity.

Prvotní osobní schůzka je domluvena v přirozeném prostředí zájemce o službu nebo v prostorách zařízení. Cílem osobní schůzky je:

- seznámit se s rodinou a dítětem,
- zjistit požadavky žadatele o službu, osobní cíle, které má služba naplňovat,
- zjistit konkrétní požadavky a představy žadatele,



Kolpingova rodina Smečno  
Pobočný spolek  
U Zámku 5  
273 05 Smečno

IČ: 70929688  
Reg.: VSC/1-15854/92  
Fio banka: 2700219491/2010  
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:  
Rodinné centrum  
Wilsonova 546/7  
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová  
Telefon: 777 558 778



- vybrat formu odlehčovací služby:
  - a) ambulantní
  - b) terénní – v místě pobytu uživatele, v domácím prostředí, není-li domluveno jinak
- stanovit časové rozpětí, ve kterém bude služba poskytována,
- seznámit žadatele s ceníkem služby,
- předat žadateli k prostudování dokumenty: *Smlouva o poskytování odlehčovací služby, Pravidla a podmínky poskytování odlehčovací služby, Souhlas se zpracováním osobních údajů (GDPR), souhlas s použitím fotografie/videozaznamu*

Čas potřebný k prostudování si obě smluvní strany domluví individuálně (zpravidla do 1 týdne) od schůzky. V případě, že žadatel i poskytovatel kladně vyhodnotí zařazení klienta do odlehčovací služby, domluví si obě strany termín k podpisu **Smlouvy o poskytování odlehčovací služby.**

### Individuální plán

Podpisem smlouvy se stává žadatel uživatelem služby a je zahájena tvorba **Individuálního plánu**. Individuální plán obsahuje cíle, kterých by chtěl uživatel za pomoci služby dosáhnout. Na tvorbě individuálního plánu se podílí uživatel a sociální pracovník. Individuální plán je pravidelně vyhodnocován a průběžně aktualizován.

### Aktualizace

Klienti odlehčovací služby budou informováni poskytovatelem o aktualizacích Pravidel a podmínek formou e-mailové korespondence s uvedením na konkrétní místo aktualizace.

### Ukončení služby

Uživatel má právo kdykoliv ukončit službu a smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů v souladu se smluvní úpravou uvedenou ve smlouvě.

Ze strany poskytovatele je možno službu ukončit a smlouvu uživateli vypovědět v těchto případech:

- pominutí důvodů pro poskytování služby odlehčovací péče (naplnění dohodnutých cílů, změna situace uživatele)
- nevyhovujících možností (ekonomických, personálních, provozních) poskytovatele pro poskytování sociální služby. Ekonomickou situací se rozumí – neposkytnutí dotační podpory ze strany státu. Personálním důvodem se rozumí – nepravidelnost poskytování služby a její zabezpečení personálem. Provozním důvodem se rozumí limitované časové rozmezí provozu.

Uživatel bude poskytovatelem upozorněn na porušení *Pravidel a podmínek pro poskytování služby* a na porušení pravidel vyplývajících ze smlouvy. Po druhém písemném upozornění uživatele poskytovatelem na porušení pravidel má poskytovatel právo ukončit tuto smlouvu odstoupením od smlouvy. Odstoupením od smlouvy tato smlouva zaniká následující den po prokazatelném oznámení o odstoupení uživateli.

### **Situace, které mohou v průběhu služby nastat**

#### **Nastane-li případ že vaše dítě onemocní ráno v den setkání**

Pokud Vaše dítě onemocní v ranních hodinách v den setkání, kontaktujte prosím ihned garanta služby a dohodněte s ním zrušení setkání. Předejdeme tak zbytečnému výjezdu.

#### **Asistent nepřijede v termínu na dohodnuté setkání**

Pokud asistent nepřijede na dohodnuté setkání, počkejte cca 30 minut a pak kontaktujte, prosím, vedoucího pracovníka, případně garanta služby.

#### **Asistent přijede na dohodnuté setkání, ale vy nejste doma**

V případě, že asistent přijede a vy nebudete doma, bude Vás kontaktovat telefonicky. Pokud se nedovolá, počká 15 minut a pak se vydá na cestu zpět (jedná se o porušení Vaší povinnosti).

#### **Onemocnění asistenta**

O Vaše dítě budou pečovat vždy dva asistenti (primární, sekundární), kteří se budou průběžně střídát. V případě, že **primární asistent onemocní, může ho na setkání**



Kolpingova rodina Smečno  
Pobočný spolek  
U Zámku 5  
273 05 Smečno

Doručovací adresa:  
Rodinné centrum  
Wilsonova 546/7  
274 01 Slaný

IČ: 70929688  
Reg.: VSC/1-15854/92  
Fio banka: 2700219491/2010  
Email: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Vedení spolku: Ludmila Janžurová  
Telefon: 777 558 778

zastoupit sekundární asistent (a naopak). Pokud sekundární asistent bude již předem v daném termínu setkání domluven u jiné rodiny, bude odlehčování ten den zrušeno.

V termínu setkání Vás prosíme o **zabezpečení Vašich domácích mazlíčků**, kteří by mohli narušovat průběh setkání v případě, že je realizováno u Vás doma.

### **V případě, že budete s něčím nespokojeni**

Pokud budete mít návrh na zkvalitnění služby, můžete se obrátit na ředitelku: Ludmila Janžurová

- tel.: 777 558 778
- email: [ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz](mailto:ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz)
- adresa: Ludmila Janžurová, Kolpingova rodina Smečno, Wilsonova 546/7, 274 01 Slaný

### **Řešení stížností**

Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro řešení stížností. Zákonný zástupce má možnost podávat stížnost, připomínku nebo námět na poskytovanou službu. Stížnost je možno podat osobně se zápisem do dokumentace uživatele služby (v sídle poskytovatele nebo v místě poskytované terénní služby), písemně (emilem, poštou, schránka v prostorách pracoviště odlehčovací služby), a to s uvedením osobních údajů stěžovatele. Stížnost je písemně zaevidována a je řešena vedoucí odlehčovací služby. Maximální lhůta pro řešení stížností je 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. Výsledek řešení stížnosti bude stěžovateli sdělen písemně, pokud jsou uvedeny osobní údaje stěžovatele. V případě nespokojenosti s řešením stížnosti se může stěžovatel obrátit na ředitelku organizace Kolpingova rodina Smečno, paní Ludmilu Janžurovou, tel. 777 558 778, email: [ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz](mailto:ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz) či na nezávislého posuzovatele: Kancelář veřejného ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), na Veřejného ochránce práv.

Děkujeme Vám za seznámení se s těmito pravidly a za jejich respektování. V případě aktualizace pravidel si budete moci nová pravidla najít na webových stránkách poskytovatele odlehčovací služby. O nových pravidlech budete také informováni klíčovým pracovníkem na nejbližším osobním setkání.

Schválila: Ludmila Janžurová



Kolpingova rodina Smečno  
Pobočný spolek  
U Zámku 5  
273 05 Smečno

IČ: 70929688  
Reg.: VSC/1-15854/92  
Fio banka: 2700219491/2010  
Email: [ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz](mailto:ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz)

Doručovací adresa:  
Rodinné centrum  
Wilsonova 546/7  
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová  
Telefon: 777 558 778