

POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ

(platné od 1. 1. 2020)

Název sociální služby: Denní Stacionář

Název denního stacionáře: Villa Toscana

Místo poskytování: Venušina 544/6, Liberec 1, 460 01, Staré město, Liberec

Poskytovatel: Buona Strada s.r.o.

www. buonastrada.cz

IČO: 04570243



Zakladatelka, statutární zástupce



a

ředitelka sociální služby

Bc. Hana Hasoňová

Datum zahájení poskytování sociální služby: 4/2018

Veřejný závazek společnosti Buona Strada s.r.o. v oblasti poskytování sociální služby

-  Poskytovat péči citlivým a přátelským způsobem, pomáhat klientům žít důstojný a spokojený život, být jim oporou při začleňování do běžného života.
-  Dosáhnout maximální možné samostatnosti uživatelů v péči o sebe sama.

Základní deklarace v oblasti ochrany práv klientů Denního stacionáře

Přístup ke klientům je charakterizován úctou k osobnosti, kdy klienta nesoudíme, ale přijímáme ho v kontextu rodinné situace, jeho potřeb a zdravotního stavu. Klienta se snažíme pochopit a vyhovět přímo jeho osobním přáním a potřebám, zároveň bereme v úvahu i přání zákonného zástupce a možnosti organizace. Všichni zaměstnanci znají základní koncepty lidských práv a práv uživatelů a jednají tak, aby je respektovali.

1. Kdo jsme

V současnosti společnost Buona Strada, s.r.o. poskytuje sociální službu denní stacionář (dle paragrafu 46 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.), v rámci které zaměstnává i osoby se zdravotním postižením či znevýhodněním na různých pracovních pozicích. Zaměstnávání OZP přináší službě a jejím uživatelům značnou přidanou hodnotu, neboť tito zaměstnanci přinášejí do služby nový specifický přístup, který souvisí s jejich mnohdy nelehkou osobní zkušeností s nepříznivou sociální či zdravotní situací, která se týká jejich zdraví či sociálního vyloučení.

2. Poslání služby

Posláním služby je poskytnout seniorům a osobám se zdravotním postižením potřebnou pomoc a podporu, směřující k zachování či rozvíjení jejich individuálních schopností, dovedností a zájmů v důstojném prostředí denního stacionáře a podporovat je ve společenském a kulturním životě.

3. Druh a forma poskytované sociální služby

Jedná se o ambulantní sociální službu dle par. 46 zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.

4. Cíle služby

- + podpora prosazování vlastní vůle klienta formou jejich účasti na individuálním plánování služby,
- + vytváření pozitivního společenského klimatu pro integraci osob s postižením a jiným znevýhodněním do běžného života a do společnosti,
- + podpora rozvoje osobnosti klienta a vytváření podmínek pro aktivní trávení volného času formou nabídky řady aktivizačních činností,
- + podpora samostatnosti a soběstačnosti klienta, a to zejména ve zvládnutí sebeobsluhy, procvičování a rozvíjení dosud získaných vědomostí, dovedností a návyků.

5. Okruh osob (cílová skupina)

5.1. Osoby se zdravotním postižením

5.1.1. Specifikace cílové skupiny osob se zdravotním postižením:

- **osoby s poruchou autistického spektra** - osoby, u nichž je podezření či je již diagnostikována porucha autistického spektra,
- **osoby s nemocí CNS** (Roztroušená skleróza, Parkinsonova choroba a Huntingtonova choroba).

5.2. Senioři

5.2.1. Specifikace cílové skupiny senioři:

- senioři (snížená soběstačnost z důvodu věku)
- senioři se zdravotním postižením
- osoby s Alzheimerovou demencí a jinými typy demencí

6. Věková struktura uživatelů:

- mladí dospělí (19-26 let)
- dospělí (27-64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Upřesnění:

Sociální služba je poskytována seniorům se sníženou soběstačností z důvodu věku, dále seniorům se zdravotním postižením a specifické skupině osob s Alzheimerovou demencí a jinými typy demencí. U osob se zdravotním postižením se jedná o cílovou skupinu osob s nemocí CNS (Roztroušená skleróza, Parkinsonova choroba a Huntingtonova choroba) a cílovou skupinu osob s poruchou autistického spektra, u nichž je podezření či je již PAS¹ diagnostikována.

U osob s PAS se jedná se o klienty, kteří nevykazují takovou míru problémového chování, které by svou intenzitou, frekvencí, nebo dobou trvání mohlo ohrozit fyzické bezpečí dané osoby nebo druhých osob, neumožnilo jejich zapojení do běžných aktivit denního stacionáře nebo jinak výrazně narušovalo průběh poskytování sociální služby. Osobám s PAS poskytuje denní stacionář ambulantní sociální službu zejména z důvodu chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, kdy jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Sociální služba podporuje uživatele při řešení jejich nepříznivé sociální situace, minimalizuje jejich sociální vyloučení v důsledku dlouhodobé izolace a podporuje je v důstojném životě a v zajištění co nejvyšší samostatnosti. Přidanou hodnotou denního stacionáře je umožnění pečujícím osobám potřebného odpočinku, v rámci sdílené péče (odborná ambulantní služba a domácí péče). Pro zajištění komplexnosti služeb pro klienty denního stacionáře je nezbytná spolupráce s ostatními poskytovateli především terénních služeb sociální péče a sociální prevence, díky které (působením speciálních terapeutických programů canisterapie a zooterapie a výměně odborných zkušeností), dochází ke zvyšování kvality poskytované služby a lepšímu zacílení na potřeby klientů. Prostřednictvím vlastních aktivizačních programů nabízí denní stacionář klientům terapeutické činnosti s prvky aromaterapie, dále pracovní a reminiscenční terapii, muzikoterapii, trénování paměti, aj.

¹ Porucha autistického spektra

Rozvojovým plánem pro rok 2020 je:

- zajištění odborného školení pracovníků v sociálních službách v oblasti péče o osoby s PAS, specifík Alzheimerovy nemoci a problematiky nemocí CNS,
- vybudování Snoezelenové místnosti, včetně proškolení pracovního týmu v této multisenzorické stimulaci,
- nákup speciálních pomůcek pro osoby s PAS, osoby s nemocí CNS a osoby s Alzheimerovou demencí.

7. Kapacita služby: maximální okamžitá kapacita je stanovena od 1. 1. 2020 na 8 klientů.

V případě individuální potřeby vyššího personálního zajištění je společnost připravena posílit stávající pracovní tým (pro rok 2020 – 4,3 úvazků pracovníků v přímé péči) o výpomoc z řad zájemců o odbornou praxi/stáž, a to z řad zaměstnanců spolupracujících organizací či prostřednictvím dobrovolníků. Jedná se především o jednorázové akce stacionáře, které vyžadují vyšší počet personálu, a to z důvodu zajištění dostatečné individuální péče a zachování kvality poskytované služby.

8. Územní působnost sociální služby: Liberec a okolí

9. Místo poskytování sociální služby

Služba je poskytována v pronajatých prostorách bytového domu (Venušina 544/6, 460 01, Liberec 1 – Staré město), k nimž patří dvůr a zahrada s příslušenstvím. Stacionář je pro klienty otevřen v každý pracovní den (tj. pondělí až pátek, vyjma státních svátků). Služba je prioritně poskytována v základní provozní době od 7.30 do 16.30 hod.

10. Docházka uživatelů do Stacionáře

Klient si volí dny v měsíci, ve kterých bude chtít využívat služeb Stacionáře. Klient svou účast ve Stacionáři dojednává s vedoucím pracovníkem Stacionáře či jeho zástupcem. Datum nástupu a rozsah docházky je nutné dohodnout předem a veškeré změny hlásit osobně nebo telefonicky. Kromě pobytu ve stacionáři je možné klientům nabídnout vycházky či krátké výlety mimo zařízení nebo návštěvu kulturních a ostatních společenských akcí. Tyto aktivity mají za cíl nácvik zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

11. Základní činnosti poskytované sociální služby

Poskytované služby vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v denních stacionářích se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:**
 - + pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - + pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - + pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 - + pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**
 - + pomoc při úkonech osobní hygieny
 - + pomoc při použití WC

- **Poskytnutí stravy:**

Poskytnutí stravy je ve stacionáři zajištěno nabídkou nápojů po celou dobu poskytování služby a podáním jednoho hlavního jídla - oběda (dodáváno externím dodavatelem). Ve stacionáři je také vytvořen prostor pro konzumaci vlastního doneseného jídla (svačina, oběd apod.). Úhrady za odebrané obědy (stravu, pití) jsou prováděny jednou měsíčně společně s fakturou za účtované služby. Cena oběda je stanovena externím dodavatelem.

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**
 - + pracovní výchovná činnost
 - + nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
 - + vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**
 - + pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- **Sociálně terapeutické činnosti:**
 - + socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
 - + pomoc při komunikaci, vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
 - + pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Fakultativní činnosti:

Nabídka fakultativních činností je v současnosti v přípravě.

12. Personální zajištění služby

Sociální službu poskytuje ředitel sociální služby, vedoucí přímé péče, sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách. Je garantována její odbornost v rámci zákonem stanovených požadavků, dalšího odborného vzdělávání, samozřejmostí je bezúhonnost. Nutnými

osobnostními předpoklady zaměstnance pro vstup do organizace Buona Strada s.r.o. je maximální možné zacílení se na cílovou skupinu služby, nekonfliktnost, zapálení pro cíle a poslání organizace, empatie a spolehlivost. Dále si jako další prioritu ve výběru zaměstnanců organizace stanovila podmínku zákazu jakékoli diskriminace.

13. Materiální, hygienické a technické zabezpečení služby

Společné prostory pro klienty Stacionáře

Společnými prostory, které mohou klienti obvyklým způsobem využívat v průběhu dne se rozumí šatna, odpočinková relaxační místnost č. 1, místnost pro individuální aktivizační programy č. 2, společenská místnost s kuchyní a jídelnou č.3, pracovní-terapeutická místnost č. 4 a 2 x sociální zařízení, z toho 1x WC bezbariérově přístupné klientům na vozíku.

Z venkovních prostor je klientům k dispozici dvůr se sedacím nábytkem a zahrada se zahradními křesly a lehátky. Venkovní bazén s pergolou s grilem a udírnou je klientům k dispozici na speciální akce a programy. Pro jednání se zájemci o službu a individuální práci s klienty je k dispozici kancelář vedoucí přímé péče, kancelář sociální pracovníce a kancelář ředitelky sociální služby.

Zázemí pro personál: samostatná toaleta, šatna, místnost pro personál a jídelní kout

Další prostory: sklep, úklidová místnost

14. Principy služby

Dodržování práv uživatelů a princip uplatnění vůle uživatele

Přístup zaměstnanců v přímé péči s uživatelem je určen uplatněním a naplněním vůle uživatele, a to v rozsahu, ve kterém je schopen nést odpovědnost za své jednání. Takovéto jednání je rámcově reflektováno a popsáno a výsledky jsou využity při tvorbě individuálního plánu. Za respektování vůle uživatele v rámci pravidel odpovídají všichni pracovníci v přímé péči. Vedoucí pracovníci a klíčoví pracovníci zajišťují písemný záznam při jednáních, která jsou vyhodnocena jako konfliktní, tedy, kdy se vůle uživatele nemůže uplatnit nebo je omezena. Tato situace je projednána a jsou stanovena východiska pro další úpravu a to tak, aby se takovým situacím předcházelo.

Individualizace podpory a zaměření se na celek

Princip individualizace podpory (pomoc vychází z individuálně určených potřeb, musí působit na osoby aktivně, snažíme se o zachování, podporu a prohlubování co nejvyšší míry samostatnosti a nezávislosti uživatele, uznáváme jedinečnost osobnosti uživatele).

Princip zaměření na celek (snažíme se využívat běžných služeb veřejnosti, podporovat přirozené vztahy uživatele a spolupracovat s ostatními organizacemi, institucemi a rodinou).

Flexibilita a empatie

- Služby pružně přizpůsobujeme potřebám uživatelů, sdílíme společné hodnoty a cíle, pracujeme v týmu. Zvyšujeme odbornost a prohlubování znalostí prostřednictvím soustavného vzdělávání – princip flexibility.
- Vcítění se do pocitů a situace uživatele, lidsky ohleduplný, vstřícný a laskavý postoj k uživatelům, vzájemná tolerance a důvěra - princip empatie.

Metodika a pracovní postupy, vnitřní pravidla

Podrobně je upraven postup zaměstnanců při řešení typických i netypických provozních (nouzových, havarijních) a ostatních mimořádných situací.

Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením a prevence negativních jevů

Prevence negativních jevů spočívá ve výběru pracovníků, v jejich vzdělávání, v supervizi a vnitřní intervizi jejich práce. Dále je monitorováno dodržování standardů kvality a případné nedostatky jsou vysvětlovány a při diskusi odstraňovány. Jako preventivní se jeví důsledné seznámení pracovníků a Pracovním a Organizačním řádem a jejich důsledné dodržování a kontrola ze strany vedoucích pracovníků.

15. Informování zájemců o službu

Základní informace o poskytované službě jsou veřejnosti dostupné nejen v různých databázích, ale také na webových stránkách poskytovatele. Na poskytovatele se může kdokoli obrátit s žádostí o upřesnění či podání detailních informací o poskytované službě. Mezi osoby oprávněné podat odborné informace o službě patří ředitelka sociální služby, sociální pracovník či vedoucí přímé péče. V případě zájmu o službu jedná se zájemcem k tomu pověřená osoba, která zjistí potřeby, požadavky a přání zájemce a poskytne informace o nabízené službě a možnostech organizace. Potřeby a cíle zájemce o sociální službu se získávají technikami popsanými v SQSS č. 5.

16. Jednání se zájemcem o službu, vyřizování žádosti o poskytnutí služby, uzavírání smlouvy a nástup do zařízení

Při vyřizování žádosti o službu proběhne:

- + zjištění potřeb, požadavků a přání zájemce
- + podání informací o nabízené službě a možnostech organizace
- + předání potřebných dokumentů k nástupu
- + seznámení pracovního týmu se zájemcem/ příp. zákonným zástupcem

V rámci prvního kontaktu (telefonický, emailový, osobní) se zájemcem o službu, shromáždí pověřený pracovník veškeré potřebné informace k dalšímu jednání. Se zájemcem se následně setká ředitelka služby nebo vedoucí přímé péče a sociální pracovník a blíže představí sociální službu a pravidla organizace a zjistí jeho individuální potřeby a přání. Po zhodnocení žádosti obdrží žadatel odpověď na svou žádost a to v ústní nebo písemné podobě. Každá osoba, která požádá o poskytování sociální služby, je zapsána do registru zájemců podle data podání

žádosti. Změní-li svoji vůli nebo z jiného důvodu zanikne tato žádost (např. změnou zdravotního stavu žadatele apod.) vrátí se zájemci nebo zákonnému zástupci veškerá shromážděná dokumentace, případně se poskytnou další požadované informace o možnostech vyřešení nepříznivé situace.

A) Podmínky uzavření smlouvy

- ✚ zájemce spadá do cílové skupiny
- ✚ nejsou shledány důvody pro odmítnutí
- ✚ dojde k vzájemné dohodě na obsahu smlouvy

B) Postup jednání s nastupujícím zájemcem

Při uvolnění kapacity poskytovatele je před uzavřením smlouvy nutné ověřit, zda potřeby, požadavky a přání zájemce aktuálně odpovídají tomu, jak byla uvedena při vyřizování žádosti. Před uzavřením smlouvy je ověřeno, že zájemce zná aktuální podmínky a možnosti související s poskytovanou službou, projedná se s ním zařazení do příslušné cenové skupiny hrazené péče, dle potřebné míry podpory (ceník č.1, ceník č. 2) a ostatní náležitosti smlouvy. Vzhledem k struktuře cílové skupiny klientů sociální služby je možné jednat i se zákonným zástupcem uživatele. Pracovníci zjišťují potřeby a cíle zájemce o sociální službu technikami popsány ve Standardu č.: 5. Je provedena kompletace potřebné dokumentace a proběhne seznámení se s týmem zaměstnanců, kteří se budou podílet na péči. Poté je sepsána smlouva a dohodnuta zkušební doba, v jejímž rámci je sestavován Individuální plán pro poskytování sociální služby.

C) Nepřijetí zájemce

Zájemce může být odmítnut pouze ze zákonných důvodů:

- ✚ z kapacitních důvodů
- ✚ jedná-li se o osoby dle § 36, vyhlášky č.505/ 2006 Sb.
- ✚ pokud služba neumožňuje zájemci naplnění osobního cíle
- ✚ není v cílové skupině poskytovatele

D) Nástup uživatele do stacionáře

Do zařízení je zakázán vstup osobám vykazujícím jasné známky podnapilosti či požití omamných látek. V případě, že se tak stane, má pracovník právo vykázat tuto osobu z prostor Stacionáře, či situaci řešit s pomocí Policie ČR. Návštěvy zvířat jsou povoleny za předpokladu, že bude zajištěna bezpečnost klientů a personálu a zároveň bude-li tato činnost umístěna do místnosti mimo kuchyňské zázemí. Zvířata jsou v prostorách přepravována zabezpečena v uzavřené schráně nebo na vodítku s náhubkem. Toto pravidlo se netýká zvířat určených pro terapii klientů. V tomto případě je plně odpovědný za zvíře poskytovatel terapie (externí spolupracovník organizace). Za používání vlastní drobné elektroniky (mobil, notebook, tablet, nabíječky apod.) nese uživatel plnou zodpovědnost.

Doporučený seznam věcí, které si při nástupu do stacionáře s sebou klient přinese:

- + domácí i venkovní pevnou protiskluzovou obuv – nejlépe s pevnou patou (např. mokasíny) pro bezpečnou chůzi v prostorách denního stacionáře i venku
- + pohodlný oděv, ve kterém se cítíte dobře a pohodlně (doporučujeme praktické a jednoduché oděvy např. zapínání spíše na zip, kalhoty na gumu apod., dále pokrývku hlavy, sluneční brýle aj.) Do uzamykatelné šatní skříňky si uložte ještě jedno náhradní oblečení vč. spodního prádla a ponožek pro případ nutnosti převlečení. V chladném období prosíme i o teplejší oblečení, chodíme na procházky a je nutné předcházet prochladnutí (rovněž obuv vhodná ven)
- + pracovní převlečení
- + hygienické potřeby, které běžně používáte: inkontinenční pomůcky (plenkové kalhotky, vložky) v dostatečném množství na celou dobu pobytu v denním stacionáři, papírové ubrousky, papírové kapesníčky apod.
- + léky si připravujte a noste ve vlastní lékovce označené jménem a příjmením a dobou užívání. Připravené léky si můžete uložit v zabezpečené/uzamykatelné skřínce. K užití léku budete na žádost Vaši nebo opatrovníka upozorněn personálem.
- + za správnou přípravu léků odpovídá uživatel nebo pečující, kteří také seznámí zaměstnance s názvy užívaných léků a způsobem podávání léků (zaměstnanci upozorňují na potřebu vzít si lék)
- + občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny
- + běžně užívané kompenzační pomůcky – brýle, naslouchátko, vycházkovou hůl, francouzské hole, chodítko
- + doplňky stravy- rovněž pokud používáte potravinové doplňky nebo umělé sladidlo, doneste si je – označený svým jménem
- + pro doplnění pitného režimu – ve stacionáři vaříme kávu a čaj (ovocný, bylinkový, černý) a je k dispozici pitná voda a šťáva. Pokud máte svůj oblíbený nápoj, doneste si jej - označený svým jménem

V průběhu poskytování sociální služby jsou návštěvy ve Stacionáři povoleny se souhlasem vedoucí přímé péče nebo jeho zástupce. Vzhledem k tomu, že ve Stacionáři není vyhrazena návštěvní místnost, návštěva by měla probíhat v době a takovým způsobem, aby nenarušovala pokojný průběh služby a denní program Stacionáře.

E) Důvody ukončení poskytování sociální služby

Ukončení pobytu uživatele se řídí výpovědními důvody stanovenými ve Smlouvě uzavřené mezi zařízením a uživatelem.

17. Úhrada za poskytování sociální služby

Služba denního stacionáře je poskytována na základě oboustranně uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby a řídí se platným ceníkem, který je přílohou smlouvy. Zároveň je ceník k dispozici u ředitelky služby, sociální pracovnice a vedoucí přímé péče a na internetových stránkách společnosti. Před začátkem odebrání služby si klient stanoví úkony, které bude v průběhu služby odebrat. Tyto úkony budou písemně zaneseny do Individuálního plánu klienta. Faktické odebrání úkonů během dne je evidováno pracovníky v sociálních službách a posléze účtováno vedoucím pracovníkem Stacionáře, dle skutečně spotřebovaného času poskytnuté péče. Potřebnost konkrétních úkonů je v průběhu služby vyhodnocována a aktualizována. K přehodnocování míry podpory dochází při podstatnější změně v potřebě péče a při aktualizaci individuálního plánu.

18. Stížnosti

Kdo může podat stížnost?

Všichni uživatelé sociální služby denní stacionář poskytované společností Buona Strada s.r.o, zájemci o službu, příbuzní, známí, přátelé klienta; veřejnost, instituce, aj. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce či poradce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat či provázet. Může to být osoba blízká, tj. příbuzný, přítel nebo právnická osoba, např. občanská poradna, pověřený pracovník sociálního úřadu. V situaci, kdy uživatelem vybraný zástupce jej není schopen náležitě zastupovat a jeho volba je v rozporu s jeho zájmy, navrhně mu pracovník k výběru někoho dalšího. Pracovník v tomto případě jedná v zájmu uživatele a je povinen respektovat jeho konečnou volbu.

Nač si lze stěžovat?

Na jednání zaměstnanců organizace, na kvalitu provedené práce, na způsob poskytování sociálních služeb, apod.

JAKÝM ZPŮSOBEM LZE STÍŽNOST PODAT?

Stížnost můžete podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky. Stížnost lze podat anonymně. S ústní stížností se obraťte na pracovníky denního stacionáře. Písemné stížnosti můžete poslat poštou, elektronickou poštou, předat pracovníkovi denního stacionáře, nebo je možné je vhodit do poštovní schránky v organizaci Buona Strada s.r.o. Stížnost je možné také podat přímo v organizaci Buona Strada s.r.o. (ředitelce, vedoucí stacionáře, sociální pracovníci nebo kterémukoliv jinému pracovníkovi služby).

Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení

Vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky sociální služby. V případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmů nebo existuje důvodná obava z možné podjatosti, je ředitelkou společnosti k prošetření stížnosti pověřena jiná osoba. Doba na vyřízení stížnosti je 14 dnů od převzetí stížnosti. O výsledku šetření a řešení stížnosti je stěžovatel informován, a to buď dopisem, nebo osobně. Vyřízená stížnost obsahuje přiměřené odpovědi na všechny její části, včetně informací o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.

Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti nebo odpovědi na stížnost má stěžovatel právo na odvolání. Spolu s odpovědí dostává stěžovatel informaci o možnosti odvolat se postupně k vyšším orgánům (Krajský úřad Libereckého kraje, MPSV – oddělení inspekce sociálních služeb, Veřejný ochránce práv, aj.). Stěžovateli při postupování stížnosti vyšší instanci doporučujeme přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance.

Seznam vyšších a nezávislých orgánů, u kterých se může stěžovatel odvolat:

1. Registrace poskytovatele: Krajský úřad Libereckého kraje, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2, tel. 048 226 111, e-mail: info@kraj-liberec.cz

2. MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, telefon: +420221921111, posta@mpsv.cz

Oddělení inspekce pro severovýchodní Čechy
Wonkova 1142/1
500 02 Hradec Králové
telefon: 950 196 585

3. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, tel. 048 226 111, Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888

4. Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha, info@helcom.cz, tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951