***POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ***

***(platné od 1. 7. 2022)***

***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, MBA***

***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 k uživateli 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.

**Název a adresa zařízení:**

Denní stacionář Villa Toscana

Venušina 544/6, Liberec 1, 460 01

IČ: 04570243

[www.buonastrada.cz](http://www.buonastrada.cz)

tel. 608 306 154 – ředitelka

tel. 773 841 813 – vedoucí sociální služby

**1. Kdo jsme**

Organizace vznikla jako obchodní společnost s ambicí být kvalitním sociálním podnikem, poskytující řadu služeb dle živnostenského oprávnění a integrující zdravotně, či jinak znevýhodněné osoby do společnosti a do pracovního procesu. Jako rozvojový plán si v roce 2015 určila stát se profesionální sociální službou, a to konkrétně v oblasti poskytování služeb denního stacionáře dle paragrafu 46 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Dne 1.4.2018 bylo poskytování registrované ambulantní sociální služby úspěšně zahájeno.

**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 zvládání sebeobsluhy, procvičování a rozvíjení dosud získaných vědomostí, dovedností a návyků

**5. Zásady a principy služby**

**5.1. 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, popsáno a výsledky jsou využity při tvorbě individuálního plánu. Za respektování vůle uživatele v rámci pravidel odpovídají všichni pracovníci v přímé péči. Vedoucí pracovníci (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.

**5.2. 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).

**5.3. Flexibilita a empatie**

Služby pružně přizpůsobujeme potřebám uživatelů, sdílení společných hodnot a cílů všech pracovníků, jejich týmová spolupráce, zvyšování odbornosti a prohlubování znalosti při soustavném vzdělávání – princip flexibility. Vcítění se do pocitů a situace uživatele, lidsky ohleduplný, vstřícný a laskavý postoj k uživatelům, vzájemná tolerance a důvěra – princip empatie.

**5.4. Metodika a pracovní postupy, vnitřní pravidla**

Zaměstnanci se při poskytování sociální služby řídí odbornými metodikami sociální služby a aktuálními vnitřními pravidly organizace. Podrobně je upraven postup zaměstnanců při řešení typických i netypických provozních (nouzových, havarijních) a ostatních mimořádných situací.

**5.5. Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením a prevence negativních jevů**

Prevence negativních jevů spočívá v pečlivém výběru pracovníků, v jejich vzdělávání, v supervizi a vnitřní intervizi jejich práce. Dále je pravidelně monitorováno dodržování Standardů kvality a případné nedostatky jsou vysvětlovány při diskusi a odstraňovány. Jako preventivní se jeví důsledné seznámení pracovníků s Pracovním řádem a jeho důsledné dodržování, včetně kontroly ze strany vedoucích pracovníků.

**6. Cílová skupina uživatelů tvoří:**

* Senioři: mladší senioři (65-80 let), starší senioři (nad 80 let) – horní věková hranice není stanovena
* OZP od 19 let věku (horní věková hranice není stanovena)
* Osoby s chronickým duševním onemocněním

**7. Možnosti odmítnutí zájemce o službu:**

 Zájemce může být odmítnut pouze ze zákonných důvodů:

1. *poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,*
2. *poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,*
3. *zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouvy z téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.*

**8. Kapacita služby**

Okamžitá kapacita je 9 klientů denně.

**9. Územní působnost:** Město Liberec a okolí

**10. Místo poskytování sociální služby**

Služba je poskytována v pronajatých prostorách bytového domu (Venušina 544/6, Liberec 1 – Staré město), k nimž patří dvůr a zahrada s příslušenstvím.

**11. Organizace služby**

Služba denního stacionáře je poskytována v čase 7:30 – 16:30 hodin. Objekt denního stacionáře je dostupný po celý pracovní týden, s výjimkou státních svátků a víkendů. Klient si volí dny v měsíci, ve kterých bude chtít využívat služeb stacionáře a určuje si dobu příchodu i odchodu. Klient svou účast ve stacionáři dojednává s vedoucím pracovníkem stacionáře či jeho zástupcem. Účast je sjednávána s dostatečným předstihem.

**Rámcový denní program ve stacionáři**

07:30 - 09:30  Příchod klientů na **ranní čajový piknik**, čtení tisku, poslech zpráv, diskuse

09:30 - 11:00   **Aktivizační činnosti a terapie** dle týdenního plánu aktivit

11:00 – 12:00 Individuální **relaxace** po aktivizaci či **pomoc** s **přípravou na oběd**

12:00 - 13:00  **Podávání oběda** jako společenský proces

13:00 - 14:00  **Siesta u kávy či odpoledního** čaje při poslechu relaxační hudby, čtení,

 vyprávění, odpočinek dle individuálních potřeb a přání klienta

14:00 - 16:30  **Aktivizační činnosti a terapie** dle týdenního plánu aktivit

**12. Návštěvy ve stacionáři**

Uživatelé denního stacionáře mají právo přijímat v prostorách služby návštěvy. Návštěvy jsou povinny dodržovat v prostorách služby základní pravidla slušného chování, neničit majetek poskytovatele, uživatelů služby a udržovat pořádek. Individuální návštěvu je možné přijmout ve společenské místnosti zařízení, přičemž setrvání návštěvy v těchto prostorách služby nesmí dlouhodoběji zasahovat do běžného chodu služby. Z bezpečnostních a hygienických důvodů je do vnitřních prostor služby zakázáno vodit jakákoliv zvířata (mimo terapeutická, pod dohledem externích pracovníků). Poskytovatel si vyhrazuje právo přijímat v prostorách služby své návštěvy. Zejména se jedná (nikoliv však výhradně) o sponzory a donátory, zástupce firem, pracovníky místních, krajských samospráv, potencionální zájemce o službu, pracovníky jiných sociálních zařízení (v rámci konzultací, stáží) a další partnery poskytovatele. Při přijímání návštěv se poskytovatel zavazuje zajistit maximálně možný hladký průběh návštěvy a nejnižší možnou míru zasahování do běžného chodudenního 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. Za používání vlastní drobné elektroniky (mobil, notebook, tablet, nabíječky apod.) nese uživatel plnou zodpovědnost.

**13. Strava**

Ve službě denní stacionář je pevně stanoveno poskytování jednoho teplého jídla – oběda, denně, včetně zajištění celodenního pitného režimu. Stravování probíhá na základě jeden týden předem zveřejněného jídelního lístku, na jehož sestavování má uživatel právo se podílet svojí osobní účastí nebo připomínkami ke stravě prostřednictvím klíčového pracovníka nebo kteréhokoli jiného pracovníka služby a dále vhozením své připomínky do schránky připomínek a stížností. Jídlo je podáváno v prostorách denního stacionáře, k tomu vyčleněných.

**14. Způsob oznamování nepřítomnosti a odhlašování stravy**

Stravování probíhá podle předem zveřejněného jídelního lístku na základě vlastní volby klienta. V případě, že klient nemůže z předem známých vážných důvodů nastoupit do DS, je tuto skutečnost povinen oznámit prioritně vedoucí DS minimálně 1 den předem na telefonní číslo 773 841 813. V případě nepřítomnosti vedoucí DS u jejího zástupce, a to buď osobně nebo prostřednictvím provozního telefonního čísla 773 848 940. Ve výjimečných případech (v případě náhlého vážného problému) je možné nenastoupení do DS oznámit i v plánovaný den nástupu max. do 8 hodin. V případě, že si klient (zástupce klienta) stravu neodhlásí nebo v daný den v DS nevyzvedne, bude mu započítána v plné výši. Opakované nenastoupení do DS (v rámci předem dohodnutého časového rozsahu) bez vážných důvodů, může být podnětem pro ukončení poskytování sociální služby. Pracovníci služby denní stacionář si vedou záznamy o odebrané stravě a evidenci docházky do služby (list Evidence docházky a stravování). Vždy k 1. dni v měsíci předává pracovník služby tyto údaje ekonomickému úseku společnosti k vyfakturování odebraných služeb.

**15. Pomoc a podpora**

Při poskytování služby denního stacionáře se vychází z individuálních potřeb každého uživatele. Uživatel si ve spolupráci s klíčovým pracovníkem stanovuje osobní cíle, zná obsah svého individuálního plánu. Individuální plány jsou písemně zpracovány a uloženy u vedoucí DS. Uživatel si může osobní cíle měnit a má právo do dokumentace nahlížet. Rodinným příslušníkům je dovoleno nahlížet do dokumentace uživatele pouze s jeho souhlasem. Za průběžné plánování a hodnocení služby odpovídá vedoucí služby denní stacionář. Hodnocení osobních cílů se provádí dle potřeby, minimálně 1 x za měsíc, vždy však při každé závažnější změně v potřebách a změně zdravotního či psychického stavu klienta.

**16. Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby**

Vstup uživatele do služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V zařízení je konkretizován a podrobně upraven Standardy kvality poskytovaných služeb (zejména: Jednání se zájemcem o službu, Smlouva o poskytování služby, Plánování a průběh poskytování služeb, Domovní řád). V případě zájmu o umístění podává občan písemnou Žádost o přijetí do denního stacionáře (dále jen DS), kterou si lze vyzvednout na sociálním oddělení DS, nebo stáhnout na webových stránkách na adrese: www.buonastrada.cz, případně žádost vyplní na místě v DS. Na základě těchto informací projednává žádost se zájemcem vedoucí služby, případně jeho zástupce. Před předpokládaným nástupem je žadatel kontaktován a provede se s ním či jeho zákonným zástupcem osobní jednání, jehož cílem je službu blíže srozumitelně a podrobně představit, zjistit individuální schopnosti a dovednosti zájemce o službu a jeho osobní cíl, který by měl být poskytováním sociální služby dosažen. V případě, že zájemce má o službu zájem a splňuje potřebná kritéria pro vstup do služby, realizuje se uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

**17. Odborné personální zajištění služby**

Sociální službu poskytují pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, vedoucí pracovníci a ředitel společnosti. Je garantována odbornost v rámci zákonem stanovených požadavků, zajištěno je každoroční odborné 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.

**18. Materiální, hygienické a technické zabezpečení služby**

* **Společné prostory pro klienty stacionáře**

Společnými prostorami, které mohou klienti obvyklým způsobem využívat v průběhu dne, se rozumí šatna, místnost pro jednání s klienty a rodinnými příslušníky (kancelář vedoucí služby s kuchyňským koutem a hygienickým zázemím), místnost na odpočinek č.1, 2 x sociální zařízení, z čehož je 1 bezbariérově přizpůsobené klientům na vozíku. místnost pro individuální relaxační programy č. 2, aktivizační místnost pro terapeutické činnosti č. 3, společenská místnost s kuchyní a jídelnou č.4, prostor pro klienty č. 5 s kuchyní a sociálním zázemím č. 5 v 1. patře. Z venkovních prostor je klientům k dispozici dvůr se sedacím nábytkem a zahrada. Venkovní bazén s pergolou s grilem a udírnou je klientům k dispozici na speciální akce a programy.

* **Zázemí pro personál:**
* **kuchyňka, toaleta, šatna, úklidová místnost, kancelář/ prostor pro přípravu na individuální terapie a odpočinek, sklad pomůcek pro výrobu**
* **Další prostory: prostory pro sklad materiálu**
* **Kanceláře vedení společnosti**

**19. Práva a povinnosti uživatelů**

**Práva uživatelů**

Uživatel sociální služby DS má právo na ochranusvých práv (blíže upraveno ve Standardu č. 2 – Ochrana práv osob). Uživatel sociální služby má právo na poskytnutí úkonů z níže uvedených základních činností v rámci sociální služby denní stacionář:

* ***pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu***

*pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při 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***

 *zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám*

 *racionální výživy a potřebám dietního stravování,*

* ***výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti***

*pracovně 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*

* ***pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí***

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

**Dále má uživatel právo na:**

* na odmítnutí služby,
* na podání stížnosti na pracovníka nebo službu,
* právo na důstojnost,
* právo na volný pohyb,
* na poskytnutí informací v mateřském jazyce**,**
* na volbu a výběr pracovníka v sociálních službách,
* právo na svůj názor,
* nahlížení do svého spisu (statistika, záznam o průběhu služby a IP, aj.),
* ochranu osobních údajů,
* ukončení služby bez udání důvodů,
* na ochranu před předsudky a negativním hodnocením(blíže upraveno ve Standardu

 č. 1), ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

**Povinnosti uživatelů denního stacionáře:**

* dodržovat provozní řád zařízení,
* v případě havarijních a nouzových situací se řídit se platnými bezpečnostními předpisy a dbát pokynů vedoucího pracovníka,
* respektovat základní provozní dobuDS,
* dbátna dodržování základních hygienických pravidel a úmyslně neznečišťovat prostředí a nepoškozovat majetek DS,
* spolupracovat s klíčovým pracovníkem na realizaci IP a ostatními pracovníky DS a umožnit jim poskytovat sociální službu,
* dodržovat čas plánované sociální služby a řádně se omluvit, pokud se nemůže uživatel dostavit,
* zachovávat respekt a slušné chování k pracovníkům, nebýt agresivní
* nebýt pod vlivem návykových a omamných látek.

**Další provozní pravidla**

* Uživatelům není dovoleno vstupovat do skladovacích a úklidových prostor, kotelny a prostor pro údržbu.
* Kouření je v prostorách DS zakázáno.
* Je zakázáno donášet do zařízení alkoholické nápoje a návykové látky.
* Požívání alkoholických nápojů není v DS povoleno, a to ani v malé míře.

**20.Práva a povinnosti poskytovatele**

**Práva poskytovatele:**

* **právo vypovědět smlouvu, a to pouze z níže uvedených důvodů:**

**a) pokud klient hrubě porušuje své povinnosti**, které vyplývají ze Smlouvy, přičemž za hrubé porušování Smlouvy je považováno:

- nezaplacení úhrady za poskytování sociální služby, za stravování či fakultativní služby do 30 dní od její splatnosti,

- ničení majetku DS,

- opakované a hrubé napadání (fyzické, slovní) ostatních uživatelů a personálu,

- opakované hrubé porušování Domovního řádu DS,

- opakované nenastoupení na domluvený termín do DS bez vážného důvodu a informování vedení DS.

**b) jestliže v průběhu doby poskytování sociální služby dojde k takové změně zdravotního stavu klienta, že pro další poskytování sociální služby bude pobyt v DS kontraindikován**,

**c) jestliže nebude klient čerpat sociální služby v DS déle než 3 kalendářní měsíce po sobě jdoucích bez vážného důvodu.**

**Výpověď ze strany Poskytovatele musí vždy obsahovat důvod výpovědi a** musí být učiněna písemně a doručena druhé straně. Výpovědní lhůta ze strany Poskytovatele činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď druhé smluvní straně doručena.

* **odmítnout** zájemce o službu, a to pouze z těchto zákonných důvodů, když:
1. *poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,*
2. *poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,*
3. *zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouvy z téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.*

**Povinnosti poskytovatele:**

* sdělit zájemci o službu veškeré informace o poskytované službě před podpisem smlouvy,
* poskytnout zájemci o ambulantní sociální služby DS, kterýkoliv úkon ze základních činností dle zákona č. 108/2006 Sb. a vyhlášky č. 505/2006 Sb. vztahující se k poskytování sociální služby denní stacionář, a to za úplatu dle platného ceníku služeb, pokud klient splňuje podmínky pro přijetí do služby,
* službu poskytovat dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, dle zásad DS, v souladu se Standardy kvality poskytování sociálních služeb, Etickým kodexem zaměstnanců společnosti, Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR a ostatními závaznými předpisy a nařízeními.
1. **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 i k dispozici u sociální pracovnice a vedoucí služby, na informační nástěnce v zařízení a na internetových stránkách společnosti. Před začátkem odebírání služby si klient určí rozsah služby a úkony, které bude v průběhu služby odebírat. Tyto úkony budou písemně zaneseny do Individuálního plánu klienta. Faktické odebírání úkonů během dne je evidováno pracovníky v sociálních službách a posléze je proveden vedoucím pracovníkem Stacionáře podklad pro fakturaci dle skutečně spotřebovaného času a počtu objednaných obědů. Potřebnost konkrétních úkonů je v průběhu služby vyhodnocována a aktualizována. K přehodnocování míry podpory dochází min. 1x za měsíc, vždy však při každé závažnější změně zdravotního či psychického stavu klienta.

1. **Stížnosti**
* **Kdo může podat stížnost?**

Všichni uživatelé sociální služby Denní stacionář, zájemci o služby, příbuzní, známí, přátelé klienta; veřejnost, instituce. 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, navrhne 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.

**JAKÝM ZPŮSOBEM LZE STÍŽNOST PODAT?**

Stížnost můžete podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky. Stížnost lze podat anonymně. S ústní stížností se obraťte na pracovníky osobní asistence. Písemné stížnosti můžete poslat poštou, elektronickou poštou, předat pracovníkovi osobní asistence, 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 pracovnici nebo kterémukoliv jinému pracovníkovi střediska).

* **Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení**

Vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky společnosti, mohou se jej dále účastnit osoby ředitelkou pověřené. V případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmů nebo existuje důvodná obava z možné podjatosti, je ředitelkou k prošetření stížnosti pověřena jiná osoba. Doba na vyřízení stížnosti je 30 dní 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 Poříčním 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

Datum aktualizace k 1.7.2022

Bc. Hana Hasoňová, MBA

ředitelka