

Smlouva o poskytování sociální služby Domino – služba pro lidi s duševním onemocněním

uzavřená mezi

Charitou České Budějovice

Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, IČO 60072709,

Statutární zástupce: Ing. Bc. Ivana Fenclová

Osoba oprávněná zastupováním

(dále jen „poskytovatel“)

a

Pan/paní:

Narozen/a dne:

Kontaktní adresa:

Telefon:

E-mail:

Kontaktní osoba (jméno, příjmení, telefon):

(dále jen „uživatel“)

**Předmětem této smlouvy je poskytování sociální služby Domino – služba pro lidi s duševním
onemocněním dle zákona č.108/2006 Sb. § 64 služby následné péče lidem s duševním
onemocněním.**

I) Forma poskytování sociální služby

Služby následné péče poskytuje poskytovatel ambulantní formou.

II) Rozsah poskytované sociální služby

- 1) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - turistický klub, doprovody uživatelů na společenské akce, doprovody uživatelů do jiných sociálních služeb
- 2) Sociálně terapeutická činnost
 - cílené aktivity zaměřené na podporu klienta při zvládání obtíží v běžném životě, posilování jeho sociálních dovedností a upevňování návyků důležitých pro soběstačný a zdravý způsob života – individuální a skupinová psychoterapie, krizová intervence, pracovní poradenství, kondiční cvičení, sportovní aktivity, trénování paměti, malování pro dobrou náladu, práce v keramické a textilní dílně, práce na zahradě.
- 3) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí – doprovody uživatelů na nákupy, doprovody uživatelů na úřady, sociálně-právní poradenství
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách – motivace a pomoc při navazování kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při nácviu sebeobsluhy, pomoc a podpora při nácviu přípravy stravy.

Konkrétní rozsah poskytované sociální služby, který vychází ze zjištěných potřeb uživatele služby, je sjednán v individuálním plánu uživatele.

III) Místo a čas poskytování služby

- 1) Místem poskytování služby jsou prostory Domina na adrese Jizerská 281/4, České Budějovice, město České Budějovice a blízké okolí.
- 2) Sociální služba je poskytována od pondělí do pátku dle aktuálního programu s nabízenými aktivitami na daný měsíc. Časový rozsah služby je:
Pondělí - čtvrtek 9,00 – 16,00 hodin (ve středu aktivity mimo budovu Domina)
Pátek 9,00 – 14,00 hod.

IV) Úhrada za poskytování služby

Poskytování služby je pro uživatele bezplatné.

V) Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb

Podmínky poskytování služby jsou nedílnou přílohou této smlouvy. Uživatel prohlašuje, že s nimi byl seznámen, obdržel je v písemné podobě a zavazuje se je dodržovat.

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s Pravidly chování v Dominu, které jsou součástí Podmínek poskytování služby, a svým podpisem se zavazuje k jejich dodržování.

VI) Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- 1) Uživatel má právo ukončit využívání služby kdykoliv a to ústně, telefonicky či písemně i bez udání důvodu. O ukončení služby je veden písemný a elektronický záznam. Výpověď nabývá platnosti ihned.
- 2) Poskytovatel může ukončit poskytování služby z těchto zákonných důvodů:
 - a) uplynutí lhůty, na kterou byla smlouva uzavřena,
 - b) smrt uživatele,
 - c) dohodou poskytovatele a uživatele,
 - d) uživatel naplnil stanovený cíl uvedený v individuálním plánu a nepotřebuje pracovat na dalších cílech,
 - e) uživatel bez závažného důvodu, a i přes opakovaná upozornění nespolupracuje na sjednaném průběhu a hodnocení poskytované sociální služby,
 - f) poskytovatel nemá s uživatelem více jak 3 měsíce osobní kontakt, uživatel službu nevyužívá a k jejímu nevyužívání nemá závažné důvody (např. dlouhodobá hospitalizace)
 - g) uživatel opakovaně porušuje pravidla poskytovatele, za takové porušení se považuje zejména:
 - druhé vyloučení na 1 měsíc (v časovém horizontu 6 po sobě jdoucích měsíců) z důvodu slovního a/nebo písemného napadení zaměstnance a ostatních uživatelů,
 - vyhrožování nebo jiné nedůstojné jednání ze strany klienta vůči zaměstnancům nebo ostatním uživatelům, které narušuje náležité poskytování sociální služby,
 - fyzické napadení zaměstnance a/nebo ostatních uživatelů,
 - sexuální obtěžování zaměstnance a/nebo ostatních uživatelů služby,
 - zvláště hrubé slovní nebo písemné napadení zaměstnance a/nebo ostatních uživatelů,
 - krádež.

Výpověď ze strany poskytovatele nabývá platnosti po uplynutí výpovědní lhůty, která činí 5 dní od data doručení uživateli.

V případě, že uživateli není možné výpověď doručit osobně, ani na žádnou doručovací adresu, považuje se výpověď za doručenou 10. dnem po dni, v němž vznikl důvod pro podání výpovědi.

VII) Doba platnosti smlouvy, ukončení smlouvy

Smlouva se sjednává po dobu adaptační doby, která činí 3 měsíce od data podpisu smlouvy. Po uplynutí této doby může být smlouva, na základě individuálně zjištěných potřeb uživatele a jeho vůle prodloužena písemným dodatkem na dobu určitou nebo neurčitou.

VIII) Ostatní údaje.

- 1) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každé straně náleží jedno vyhotovení.
- 2) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevyhovujících podmínek.
- 3) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 4) Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze se souhlasem obou smluvních stran písemným dodatkem.

Přílohy:

Příloha 1: Podmínky poskytování sociální služby

V Českých Budějovicích dne:

.....

podpis uživatele služby

.....

podpis sociálního pracovníka

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMINO***Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele******Práva uživatele***

1. Uživatel má právo na podporu poskytovanou mu na základě jeho svobodné vůle kvalifikovanými pracovníky.
2. Uživatel má právo na své soukromí, respektování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a jména.
3. Uživatel má právo na ochranu osobních údajů. Uživatel má právo očekávat, že veškeré zprávy a záznamy týkající se jeho osoby jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování. Uživatel má právo nahlédnout do své osobní složky, která je v rámci poskytování služby vedena.
4. Uživatel má právo kdykoliv ukončit poskytovanou službu.
5. Uživatel má právo na získání informací o návazných zařízeních či sociálních službách specifických pro jeho potřeby.
6. Uživatel má právo na základní sociální poradenství.
7. Uživatel má právo odmítnout nabízené služby nebo pracovníka, který s ním pracuje.
8. Uživatel má právo vznášet stížnosti a být vyrozuměn o výsledku jejich řešení.

Povinnosti uživatele

1. Při zahájení služby má uživatel povinnost informovat poskytovatele o svém zdravotním stavu (psychiatrická diagnóza, zda se léčí u odborného lékaře). Průběžně informovat pracovníky zařízení o svém aktuálním zdravotním stavu např. infekčních onemocnění (hepatitida, salmonelóza, mononukleóza, střevní chřipka...). Z těchto důvodů by nemohl docházet do zařízení.
2. Respektovat pracovníky organizace.
3. Dodržovat Pravidla chování v Domínu
4. Uživatel sestavuje s pracovníkem Domina svůj individuální plán, spolupracuje na jeho realizaci.
5. Uživatel dodržuje dohodnuté termíny schůzek a v případě nepřítomnosti se předem omluví konkrétnímu pracovníkovi, který zajišťuje daný program.
6. Uživatel má povinnost oznámit své rozhodnutí o ukončení poskytování sociální služby.

Práva poskytovatele

1. Poskytovatel může odmítnout poskytování služby z těchto důvodů:
 - a) poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
 - b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
 - c) uživatel byl vyloučen z poskytování služby za nedodržování Pravidel chování v Domínu a od vyloučení neuplynula doba 6 kalendářních měsíců.

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel má vypracované Standardy kvality sociální práce pro službu Domino a také metodiky pro jednotlivé aktivity a zaměstnanci se jimi řídí při všech pracovních postupech.
2. Pracovníci Domina přistupují ke všem uživatelům bez předsudků, respektují jejich individuální potřeby.
3. Všichni pracovníci Domina zachovávají mlčenlivost o osobních údajích uživatele.
4. Pracovník Domina má povinnost spolupracovat s uživatelem na dosažení cíle, který si uživatel určí v individuálním plánu.
5. Pracovníci Domina mají povinnost dodržovat práva uživatele a předcházet tomu, aby došlo k porušení práv uživatele.
6. Pracovníci Domina mají povinnost předepsaným způsobem řešit připomínky a stížnosti uživatele.

Opatření v případě porušení povinností uživatele

1. stupeň: Uživatel je napomenut a upozorněn na možnosti vyloučení z Domina když:

- a) vyrušuje ostatní při aktivitách;
- b) nedodržuje pravidla slušnosti chování ke kolektivu a k jednotlivcům;
- c) porušuje zákaz kouření v prostorách Domina.

2. stupeň: Uživatel je vyloučen z Domina na aktuální den či činnost pokud:

- a) při příchodu do Domina je zcela zjevně pod vlivem alkoholu nebo návykových látek;
- b) agresivní a nepřátelský vůči ostatním uživatelům i zaměstnancům (výrazná slovní agrese nebo fyzická agrese);
- c) při opakovaném (alespoň třikrát za sebou) napomínání v téže aktivitě.

3. stupeň: Uživatel je vyloučen z Domina na 1 měsíc, pokud:

- a) slovně a písemně napadá zaměstnance a ostatní uživatele;
- b) při opakovaném vyloučení na aktuální den či činnost (následuje po třetím vyloučení v průběhu 3 po sobě jdoucích měsíců).

4. stupeň: Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele pro porušování povinností uživatele:

- a) druhé vyloučení na 1 měsíc (v časovém horizontu 6 po sobě jdoucích měsíců) z důvodu slovního nebo písemného napadení zaměstnance nebo ostatních uživatelů;
- b) fyzické napadení zaměstnance nebo ostatních uživatelů;
- c) zvláště hrubé slovní nebo písemné napadení uživatele nebo zaměstnanců;
- d) vyhrožování nebo jiné nedůstojné jednání ze strany klienta vůči zaměstnancům nebo ostatním uživatelům, které narušuje náležité poskytování sociální služby;
- e) sexuální obtěžování zaměstnance a/nebo ostatních uživatelů služby;
- f) krádež.

Stížnosti na kvalitu služby Domino – služba pro lidi s duševním onemocněním

Stížnost na kvalitu či způsob poskytování služby (dále jen stížnosti) lze podat těmito způsoby:

1. Způsob podání stížností:

- písemná forma (osobně, e-mail, schránka na stížnosti)
- ústní forma (osobně, telefonicky).
- Veškeré stížnosti lze podat i anonymně, tj. bez uvedení jména a podpisu stěžovatele.

Stížnost mohou podat sami uživatelé, jejich rodinní příslušníci (př. partner, rodina), na základě jejich pověření také jimi zvolení zástupci (př. známý, pracovník služby apod.) a zaměstnanci poskytovatele sociální služby.

2. Vyřízení stížností:

- písemná stížnost (vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi)
- ústní stížnost (vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi)
- anonymní stížnost (ústní, písemná: vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi a následným vyvěšením na nástěnku Charity České Budějovice).

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Na stížnosti podané po této lhůtě nebude brán zřetel.

Stížnost se podává k rukám vedoucí služby: Mgr. Denisa Kroupová (vedoucí DOMINO – služby pro lidi s duševním onemocněním, Charita České Budějovice, Jizerská 281/4, 370 11 České Budějovice tel.: 776 655 343, e-mail: denisa.kroupova@cbudejovice.charita.cz)

Stížnosti mohou přijmout všichni pracovníci CHČB, kteří ji předávají přímému nadřízenému. Stížnost vyřizuje vždy (včetně zápisu, jak byla stížnost řešena) vedoucí služby, na kterou byla stížnost podána, v případě jeho nepřítomnosti zástupce vedoucího. Pokud je stížnost vedena proti pracovníkovi, ten má možnost se k ní vyjádřit. Stížnost vždy prověřuje/řeší pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.

Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:

- Ředitelce Charity České Budějovice Ing. Bc. Ivana Fenclová (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: 733 650 112, e-mail: reditel@cbudejovice.charita.cz)

- Řediteli Diecézní charity Mag. Jiří Kohout (Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 737 202 248, e-mail: reditel@dchcb.charita.cz)
- Zřizovateli Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 380 420 311, email: diecezni.biskup@cbcb.cz

Případně si lze stěžovat na vyšších místech, jako je:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2, tel.: +420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- Veřejný ochránce práv – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český Helsinský výbor - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: +420 257 221 142 nebo +420 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz

Kontaktní údaje pro podávání stížností jsou pravidelně aktualizovány na webových stránkách Charity České Budějovice. (www.cbudejovice.charita.cz)

Veškeré stížnosti jsou Charitou České Budějovice evidovány a archivovány.

Podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytovaných služeb nemá vliv na další využívání těchto služeb.

Pravidla chování v Domínu

- V prostorách Domina i v celém areálu zařízení platí zákaz kouření.
- Každý uživatel má povinnost si donést vlastní přezůvky a při vstupu do Domina se vždy přezouvat.
- Každý uživatel má odpovědnost za své osobní věci (peníze, mobilní telefon, oblečení, atp.).
- Každý uživatel dodržuje provozní dobu Domina a náplně jednotlivých sociálně terapeutických aktivit.
- Uživatelé nevstupují bez klepání a vyzvání do kanceláří zaměstnanců Domina a bez vědomí pracovníků odtud nic neberou.
- Uživatelé si po sobě umývají a uklízí použité nádoby.
- Uživatelé udržují v Domínu pořádek a čistotu.
- Uživatelé přispívají do společné kasičky na kávu a čaj (pokud je konzumují).
- Uživatel se sám aktivně informuje o aktivitách v Domínu a sleduje změny v programu. Aktuální informace o programu jsou vyvěšeny na nástěnkách v Sociálně terapeutickém klubu.
- Při zjištění závady, poruchy na zařízení v Domínu, má uživatel povinnost toto ihned nahlásit pracovníkovi Domina.
- V případě úrazu nebo nevolnosti v Domínu, nebo na akci pořádané Dominem má uživatel povinnost toto ihned nahlásit přítomnému pracovníkovi.
- Uživatelé respektují pokyny zaměstnanců v prostorách Domina i na akcích pořádané Dominem mimo zařízení.
- Uživatelé nevyrušují ostatní při činnostech.
- Pokud se uživatel přihlásí na plánovanou aktivitu (např. výlet) a nemůže se zúčastnit, ohlásí předem svoji nepřítomnost.
- Aktivit Domina se nemůže účastnit uživatel, který je pod vlivem alkoholu a drog, a uživatel vykazující známky agresivního chování.
- Uživatelé jsou povinni chovat se ohleduplně k ostatním a dodržovat základní pravidla slušnosti.
- Je zakázáno jakékoli slovní, fyzické anebo jinak obtěžující chování (časté telefonické kontakty, sms, facebook) vůči zaměstnancům i ostatním uživatelům.
- Zaměstnanci Domina nepřijímají osobní dárky.
- Kontaktovat zaměstnance Domina je možné v pracovní dny mezi 9:00 – 16:00 od pondělí do čtvrtka a od 9:00 do 14:00 v pátek. V akutních případech má uživatel možnost obrátit se na linku důvěry na telefonním čísle 387 313 030 nebo Linku první psychické pomoci 116 123.

- Aktivit Domina se nemůžou účastnit uživatelé, které trpí infekčním onemocněním (např. žloutenka A, akutní viróza, chřipka, salmonelóza, mononukleóza, COVID-19, apod.).
- Kapacita v Dominu je 15 lidí v jeden okamžik pro skupinové aktivity, 1 uživatel v jeden okamžik pro individuální aktivity.
- Je zakázáno vodění psů uživatelů do Domina (výjimka mají psi s canisterapeutickými zkouškami).