

Denní stacionář Zlín
Broučkova 372, 760 01 Zlín

Pravidla Denního stacionáře Zlín



Platnost dokumentu od 1.1.2026

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Základní kontaktní údaje:

název organizace: **Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace**

zřizovatel: Zlínský kraj, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

IČO: 70850917
ID datové schránky: bmcu95n
bankovní spojení: 27–1924690237 / 0100

ředitelka: Mgr. Ing. Adéla Machalová,
tel: 775 188 669,
e-mail: reditelka@ssozp.cz

webová adresa: <https://www.ssozp.cz/>
Facebook: [Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením | Fryšták | Facebook](#)
Instagram: [Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením \(@ssozp_cz\)](#)
úřední záležitosti: podatelna@ssozp.cz
Vaše dotazy: podatelna@ssozp.cz

Údaje o poskytované sociální službě:

Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.: § 46 Denní stacionáře

Číslo registrace: 5055183

Forma poskytované služby: ambulantní

Místo poskytované služby: Broučková 372, Příluky, 760 01 Zlín

Provozní doba: 06:30 – 16:30 hodin v pracovních dnech

Okamžitá kapacita: 20 klientů

Sociální pracovníce, vedoucí služby denního stacionáře:

Mgr. Eva Sonntagová

tel: 734 690 226

e-mail: vedouciDS@ssozp.cz

Sociální pracovníce denního stacionáře:

Bc. Drahomíra Klosová

tel: 739 280 953

e-mail: socialniDS@ssozp.cz

Obsah:

1. Úvodní ustanovení
2. Zahájení poskytování sociální služby
3. Práva a povinnosti klientů
4. Zázemí denního stacionáře
5. Podpora a pomoc
6. Stravování
7. Omlouvání nepřítomnosti, odchody klientů
8. Zdravotní péče
9. Klíčový pracovník
10. Základní zásady soužití
11. Udržování pořádku a osobní hygiena
12. Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň
13. Nouzové a havarijní situace
14. Odpovědnost za škody
15. Podněty, připomínky a stížnosti
16. Ukončení poskytování sociální služby

1. Úvodní ustanovení

Poskytovatel pro poskytování sociální služby pravidla vytváří, seznamuje s nimi a jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby Denní stacionář Zlín (dále jen „Smlouva“). Dokument je dostupný na informační tabuli Denního stacionáře Zlín (dále jen „DS“), na webových stránkách organizace, u vedoucí služby a sociální pracovníce.

Pravidla vychází ze zásad poskytování sociální služby vztahujících se k zajištění důstojnosti člověka, respektu k jeho názorům a rozhodnutím. Kladou důraz na dodržování lidských a občanských práv a svobod. Každý klient má právo na individuální přístup. S jakýmkoliv dotazem či problémem se může obrátit na jakéhokoliv zaměstnance DS či ostatní zaměstnance organizace.

2. Zahájení poskytování sociální služby

Uzavření smlouvy předchází proces jednání se zájemcem. Zahájení poskytování sociální služby probíhá na základě uzavřené Smlouvy mezi klientem (nebo jeho zástupcem) a poskytovatelem (Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, p. o.). Smlouva se s klientem uzavírá po vzájemné dohodě, nejpozději v den nástupu do DS. Klient si například může zvolit délku pobytu v DS v rámci provozní doby a může docházet jen v určité dny v týdnu. Před zahájením poskytování sociální služby je žadatel seznámen srozumitelným a prokazatelným způsobem sociální pracovníci s těmito pravidly.

Pravidla, která jsou zpracována ve zjednodušené obrázkové verzi, jsou určena především zájemcům/žadatelům o sociální službu a při jednání s nimi slouží k objasnění podmínek nabízené služby.

V rámci jednání se zájemcem/žadatelem o sociální službu je zjišťována nepříznivá sociální situace, očekávání, potřeby, přání a osobní cíle. Na základě, nichž je nejprve dojednáno rozsah služby. Sociální pracovníce vytvoří klientovi tzv. Individuální plán a Plán péče, které jsou průběžně hodnoceny a doplňovány dle aktuálních potřeb vzhledem k nepříznivé sociální situaci.

3. Práva a povinnosti klientů

Práva a povinnosti klientů i zaměstnanců sociální služby se řídí ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), uzavřenou Smlouvou a vnitřními nařízeními a metodikami organizace s nimiž jsou prokazatelně seznámeni.

Klient má právo:

- na zachování důstojnosti;
- na volbu vhodné komunikační techniky;
- na respektování psychomotorického tempa;
- na důstojné oslovování ze strany zaměstnanců, praktikantů a stážistů;
- na spolupráci při tvorbě a přehodnocování plánu péče a individuálního plánu;
- rozhodovat o svém vzhledu;
- na soukromí při rozhovoru se zaměstnancem;
- na seznámení s vnitřními směrnici, které se týkají poskytované služby, srozumitelnou formou;
- nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena;
- stěžovat si na kvalitu a průběh poskytované služby;
- ukončit poskytování služby bez udání důvodu.

Klient má povinnost:

- aktivně se podílet na realizaci sjednaného rozsahu poskytované péče - dle plánu péče a individuálního plánu;
- chovat se slušně a ohleduplně vůči ostatním klientům i zaměstnancům, nechovat se agresivně, respektovat soukromí ostatních;
- povinnost zvážit využití služby v době nemoci, a to s ohledem na její charakter (např. infekční onemocnění) a rizika přenosu na ostatní uživatele a pracovníky; oznámí klient, pokud to jeho schopnosti umožňují, v opačném případě to zajistí zákonný zástupce nebo opatrovník;
- pohybovat se ve všech prostorách DS v domácí obuvi;
- oznámit změnu osobních údajů do 8 dnů (např. změna adresy, telefonu);
- dodržovat obecně platná pravidla, která se týkají úpravy zevnějšku a hygieny;
- do DS nechodit pod vlivem alkoholu;
- v případě, že je kuřák, kouřit ve vyhrazeném prostoru;
- platit za službu dle smlouvy;
- každý odchod z DS oznámit některému ze zaměstnanců.

4. Zázemí denního stacionáře

Služba je poskytována v přízemních prostorách Střední zdravotnické školy a Vyšší odborné školy zdravotnické Zlín. Prostory DS jsou plně bezbariérové, tzn. přizpůsobeny potřebám imobilních klientů.

Za vstupní částí tzv. vestibulem do DS je umístěna šatna pro klienty, místnost pro aktivizační činnosti, místnost pro relaxaci s polohovacími křesly a lůžkem a menší odpočinková místnost. Společenská místnost je vybavená sedací soupravou, obývací stěnou. Tato místnost nabízí také část vybavenou kuchyňským koutem a jídelnou. V zadní části se nachází WC pro ženy i muže, bezbariérová toaleta se sprchou.

5. Podpora a pomoc klientů sociální služby

Sociální pracovník v rámci jednání se zájemcem a následně při uzavírání smlouvy sjednává konkrétní rozsah a průběh poskytování sociální služby na základě nepříznivé sociální situace klienta a dále klientových přání, individuálních potřeb, znalostí a zkušeností. Základním smyslem poskytování sociální služby je snaha o klientův rozvoj k samostatnosti a soběstačnosti, aby byl schopen v maximálně možné míře zvládat samostatně každodenní úkony.

DS nabízí podporu a pomoc v níže uvedených základních činnostech, které jsou stanoveny Zákonem.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.**
Pomoc při sebeobsluze, zejména podpora při výběru vhodného oblečení podle počasí, při samotném oblékání a svlékání, přidržení oděvu, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi. Pomoc při používání kompenzačních a speciálních pomůcek pro dané činnosti.
- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.**
Pomoc při přesunu se poskytuje při přechodu na lůžko nebo vozík, při zvedání, přistavení vozíku a přidržení při přesedání, zajištění změny polohy klienta, případně s využitím zvedacího zařízení.
- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.**
Doprovod klienta ve vnitřních prostorách zahrnuje doprovod klienta buď formou přímého doprovodu, kdy se klient pracovníka drží nebo přesun pomocí invalidního vozíku, nebo nepřímého doprovodu, kdy pracovník klienta slovně naviguje a zajišťuje například otevírání a zavírání dveří.

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.**

Poskytuje se během svačin a obědů. Pomoc a podpora může zahrnovat přípravu ke stolování, vybalení svačiny, otevření jídlonosiče, přendání jídla na talíř, donesení jídla ke stolu, ohřátí jídla, pokrájení pokrmu, otevření/uzavření nápojů, podání nápojů. V případě potřeby také podávání stravy do úst, pokud se klient nemůže najíst sám. Součástí podpory může být i dohled nad užíváním léků, které jsou připravené klientem nebo rodinou v dávkovači. Klient si je užívá samostatně a zapije.

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny.**

Zahrnuje pomoc při manipulaci s vodovodními bateriemi, mytí rukou a obličeje, použití mýdla a desinfekce, použití ručníků, smrkání, ošetření kůže, výměna inkontinentních pomůcek a hygienických potřeb, při celkovém mytí a koupání. Klient má právo vybrat si pracovníka mužského nebo ženského pohlaví, pokud to umožňuje složení týmu.

- **Pomoc při použití WC.**

Pomoc při použití WC zahrnuje manipulaci s oblečením, odstranění inkontinenční pomůcky nebo plenkových kalhot, přidržení při usedání na toaletu, očištění po vykonání potřeby, pomoc při vstávání, vložení nové inkontinenční pomůcky nebo nasazení plenkových kalhot a opětovné oblečení. Úkon je prováděn v ochranných rukavicích a výměna inkontinenční pomůcky může probíhat i na lůžku. Podpora je poskytována podle individuální potřeby klienta – od slovních instrukcí až po kompletní provedení úkonu pracovníkem.

POSKYTNUTÍ STRAVY

- **Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.**

Strava je poskytována individuálně – klienti si nosí vlastní svačiny, oběd si volí podle svých potřeb. Služba zajišťuje obědy dovážené externím dodavatelem, přičemž klient má na výběr ze dvou hlavních jídel.

VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

- **Pracovně výchovná činnost.**

Zahrnuje nácvik pracovních činností (vaření, pečení, úklid pracovního místa, úklid skříňky, zahradní činnosti, ruční práce, stříhání, výroba různých dekorativních předmětů) a dovedností s různými materiály (práce s papírem, textil, pedig, fimo hmotou apod.).

- **Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.**

Jemná motorika zahrnuje pohyby prstů a cvičení artikulačních orgánů např. navlékání korálků, skládačky. Využívány jsou také sportovní a pohybové aktivity, jako jsou relaxační a protahovací cvičení na židlích, cvičení s míčem, chůze, pohybové hry. Klienti mohou trénovat paměť, řešit křížovky, AZ kvízy, procvičovat orientaci v čase a mezi osobami, věnovat se hudebním činnostem nebo společným rozhovorům o pranostikách, známých osobnostech, tradicích či rodinných vztazích. Podporováno je také vzpomínání nad dobovými či osobními fotografiemi a poslech hudby, podporování komunikace např. rozvoj slovní zásoby, didaktické hry, prožitkové činnosti (činnost s prvky canisterapie, bazální stimulace, hudební činnost apod.).

- **Vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění.**

Klienti mohou procvičovat psaní, čtení, počítání, manipulaci s finančními prostředky, a další znalosti. Učí se třídit informace a srozumitelně je sdělovat druhým. K dispozici je nácvik základní práce s počítačem, vyhledávání informací na internetu, procvičování trivia. Klienti mohou využívat společenské hry, pracovní listy a další pomůcky.

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- **Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.**

Nácvik bez obav se pohybovat mezi lidmi, vhodně s nimi komunikovat a orientovat se v běžných situacích včetně orientace po okolí. Klienti se učí, jak si zajistit osobní záležitosti, například jak navštívit nebo využít veřejné služby, a seznamují se s tím, co taková návštěva obnáší – ať už jde o knihovnu, obchody, cukrárnu, restauraci aj.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

- **Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.**

Podporují rozvoj nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, které jsou důležité pro sociální začleňování. Patří sem nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu (aktivní zapojení klienta do nácviku v oblasti hygieny a péče o zevnějšek, péče o zdraví, výběru oblečení dle příležitosti, počasí aj.) poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich minimalizace, nouzové a havarijní situace, mezilidské vztahy, konflikty a jejich zvládání, sexuální výchova, dopravní výchova, nácvik využívání dopravy, nácvik chování a komunikace v různých společenských situacích, odstranění projevů narušujících soužití jako je např. křik apod.

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.**

Pomoc při komunikaci směřující k uplatňování práv a oprávněných zájmů zahrnuje podporu a srozumitelná vysvětlení, aby klienti porozuměli svým právům a povinnostem. Klienti jsou seznamováni s tím, na co mají nebo nemají právo, a učí se vhodnému občanskému jednání, například jak si o něco požádat, jak říci „ne“ nebo jak si stěžovat. Podpora klienta při uplatňování vlastní vůle např. výběr obědu ze dvou variant, výběr aktivit. Mimo DS mohou pracovníci klientovi pomoci vyjádřit jeho požadavky například na úřadě, při úředním jednání. Pomoc směřuje také k porozumění sdělení druhých osob a psaných dokumentů.

6. Stravování

Pokud klienti chtějí mohou si do DS přinést vlastní jídlo. Tato strava se ukládá v lednici klientů. Svačina probíhá cca od 8:30 hod. Klienti mohou ke stravování využít i jinou místnost než společenskou místnost s jídelnou. Pitný režim je v rámci hlavního jídla zajištěn. Klienti si mohou přinést např. čaj, kávu, kterou si uvaří v kuchyňce samostatně nebo s podporou pracovníka. Oběd, je dovážen externí dodavatelskou firmou. Výběr stravy může být podpořen fotografiemi, kdy si klient, dle vlastního uvážení (s možnou podporou zaměstnance), vybere stravu ze dvou možností na týden dopředu. Doba pro vydávání oběda není striktně stanovena, klienti mohou využít dobu od 11:30 – 12:30 hodin při dodržení pravidel HACCP i později.

Aby poskytovatel mohl zajistit stravu dle potřeb dietního stravování, je povinností žadatelů o zajištění stravy v DS (příp. jejich zákonných zástupců), aby o tomto informovali při uzavírání smlouvy o poskytování služby, případně v okamžiku, kdy tato potřeba vznikne.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití je ze strany poskytovatele zajištěna.

7. Omlouvání nepřítomnosti, odchody klientů

Provozní doba DS je v pracovních dnech od 6:30 do 16:30. V zájmu toho, aby byl odchod klienta ze služby pro něho samotného, ale také pro opatrovníka a pracovníka, co nejvíce komfortní a bezproblémový, doporučujeme, aby opatrovník, či jiná pověřená osoba, vyzvednuli klienta přibližně 15 minut před koncem provozní doby.

Klienti s uzavřenou smlouvou o poskytování sociální služby, mohou v mimořádných situacích vyvolaných potřebou klienta využít služeb denního stacionáře také v jiných než sjednaných dnech v uzavřené smlouvě. Tuto možnost lze využít po předchozí dohodě s vedoucí služby nebo se sociální pracovnící, a to pouze v případě volné kapacity služby (nebude překročena okamžitá kapacita 20 klientů). Tato změna času poskytované sociální služby bude zapsána v záznamech péče a není důvodem pro změnu smlouvy. V případě dlouhodobé změny (3 měsíce) rozsahu poskytované služby se vypracovává dodatek ke smlouvě.

Pokud se klient rozhodne DS nenavštívit, je povinen bez odkladu o tomto informovat níže uvedenou formou, aniž by musel své důvody sdělovat.

Klient (nebo jeho blízká osoba), který má zajištěnu poskytovatelem stravu, oznámí nepřítomnost nejpozději den předem do 8:00 hodin. Tyto informace lze předat osobně v DS, prostřednictvím telefonického hovoru či zasláním SMS nebo zprávy prostřednictvím aplikace WhatsApp na služební telefonní číslo **604 211 752**. Pokud je u klienta se sjednanou stravou od poskytovatele známa nepřítomnost na následující týden, je nutné **o absenci informovat do čtvrtku do 8:00 hodin**.

Je-li klient v řádném termínu omluven, je mu odhlášena strava. V závažných případech, jako je náhlá zdravotní indispozice, je nutné nepřítomnost oznámit v co nejkratším termínu na výše uvedeném telefonním čísle. Pokud již není možné stravu odhlásit, pak si může klient nebo jeho kontaktní osoba, dané jídlo v DS vyzvednout.

8. Zdravotní péče

Sociální služba DS, neposkytuje zdravotnickou péči. Klienti zůstávají v péči svých lékařů. Zaměstnanci DS nejsou zdravotničtí pracovníci a léky klientům nepodávají. Pracovník může po dohodě připomenout klientovi čas užití léků a dohlédnout, že si je sám vezme.

Pokud si klient, v době pobytu v DS, není schopen lék sám užít nebo aplikovat musí si zajistit pomoc jiným způsobem (osoba blízká, externí služba).

V případě infekčního onemocnění nesmí klient do DS docházet, ošetření a péči zajišťuje pečující osoba. Klient, u kterého vznikne během pobývání v DS podezření na infekční či virové onemocnění, musí být izolován od ostatních klientů. O změně zdravotního stavu klienta v průběhu poskytování služby je neprodleně informován zástupce/opatrovník klienta, se kterým je dohodnut další postup při řešení nastalé zdravotní indispozice.

Při vážné zdravotní indispozici či komplikaci voláme RZS a blízké osoby.

9. Klíčový pracovník

Každý klient má po vzájemné dohodě určeného tzv. klíčového pracovníka. Jde o zaměstnance, který společně s klientem plánuje průběh poskytování služby DS s ohledem na jeho osobní cíle a jeho možnosti, a také společně s klientem průběžně hodnotí, zda jsou jeho cíle naplňovány. Klíčový pracovník je pro klienta garantem pro poskytování kvalitní sociální služby, dodržování práv, individuálního plánování průběhu služby a řešení nejrůznějších problémů. Jeho úlohou je pomoci klientovi nejen v době adaptace v DS. Měl by poznat osobnost klienta, seznámit se s jeho nepříznivou sociální situací, s jeho potřebami, zájmy, přáními, jeho cíli a pomáhat mu s jejich uskutečněním. Klíčový pracovník spolupracuje se sociální pracovnící a předává získané informace ostatním zaměstnancům, kteří se podílejí na poskytování sociální služby danému klientovi. Klient může kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka.

10. Základní zásady soužití

Zaměstnanci usilují o vytvoření příjemného a klidného prostředí pro poskytování sociální služby v DS, chovají se ke klientům s respektem k lidským právům, veškeré činnosti musí být vykonávány při zachování důstojnosti ohleduplně, vstřícně a zdvořile.

Klienti se k sobě, k zaměstnancům a ostatním osobám chovají ohleduplně, zdvořile, vstřícně, usilují o dobré a přátelské vztahy. Hádky, hrubé a nevhodné chování a jiná obdobná jednání ze strany klientů jsou považovány za porušení základních zásad soužití a mohou vést až k ukončení poskytování sociální služby.

V případě porušení základních zásad ze strany zaměstnanců, může vést až k ukončení pracovního poměru.

11. Udržování pořádku a osobní hygiena

Klienti v DS udržují pořádek. V DS jsou vytvořeny podmínky pro osobní hygienu klientů, včetně pomoci při použití WC, rovněž i pomoc ze strany pracovníků. K zajištění hygieny v mimořádných situacích má klient své vlastní hygienické pomůcky, které jsou umístěny v uzamykatelné skříňce na osobní věci, o doplnění zásob hygienických prostředků se stará klient sám, v případě potřeby opatrovník či zástupce na základě podnětu od pracovníků DS. Hygienu provádějí klienti podle svých zvyklostí, a to buď sami, nebo za asistence pracovníků. Rozsah podpory při hygieně se dojednává s klienty individuálně v rámci smluvního vztahu.

12. Kouření a pití alkoholu

Z bezpečnostních důvodů je kouření možné pouze mimo areál SZŠ a DS, každý je povinen použité kuřivo řádně uhasit a odložit na určené místo, nedopalky nelze v areálu odhazovat na zem. Pití alkoholu v průběhu poskytování služby je povoleno v míře, která negativně neovlivní běžný provoz DS.

13. Nouzové a havarijní situace

Nouzové či havarijní situace jsou mimořádnými událostmi, které nastávají náhle, nepředvídatelně a zásadně vybočují z běžného provozu a činnosti DS (jedná se například o závadu na vnitřních instalacích, požár, úraz, verbální či fyzické napadení aj.). Takové situace musí být okamžitě řešeny. Všichni jsou povinni jednat a chovat se tak, aby nezapříčinili vznik mimořádné události. Každá mimořádná situace, a to i s menší závažností, je zaznamenána do formuláře o nouzové a havarijní situaci.

Havarijní a nouzové situace podrobněji upravují „Požární poplachové směrnice“ a „Požární evakuační plán“ a dále Standardy kvality sociální služby. Organizace má zpracovány Havarijní manuály v případě poruchy a havárie. S jeho obsahem jsou seznamováni všichni pracovníci při nástupu, s jeho aktualizacemi pracovníci ihned po schválení. Klienti jsou s postupy řešení havarijních a nouzových situací seznamováni průběžně, srozumitelnou formou. Klienti nesmí nijak zasahovat do elektrických rozvodů, strojů a přístrojů z důvodu vysokého nebezpečí úrazu.

Důležitá telefonní čísla při vzniku mimořádné události:

150 - Hasičský záchranný sbor ČR

155 - Zdravotnická záchranná služba

158 - Policie ČR

156 - Městská policie

112 - Jednotné evropské číslo tísňového volání

14. Odpovědnost za škody

Každý klient je povinen jednat tak, aby škody nezpůsobil a je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout na majetku nebo zdraví klientů, zaměstnanců či jiných osob. Organizace odpovídá klientům za škody na zdraví a majetku způsobené při poskytování sociálních služeb v rozsahu povinně uzavřené pojistné smlouvy. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku

organizace, na majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců a dalších osob přicházejících do DS. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni poměrně podle své účasti, je-li prokázána. O míře zavinění a eventuální náhradě škody ze strany klienta rozhodne komise sestavená ředitelkou organizace.

15. Podněty, připomínky a stížnosti

Každý klient, jeho rodina, zástupce, opatrovník, podpůrce osoby, osoba zmocněná, člen domácnosti osoby, ale i zaměstnanec či kterýkoliv občan má právo podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Zaměstnanci jsou povinni v maximální míře podporovat v tomto směru rovněž klienta, který není schopen verbálně komunikovat, nerozumí čtenému textu, neumí nebo není schopen psát.

Podněty, připomínky a stížnosti je možné podat ústně i písemně kterémukoliv zaměstnanci služby (který je povinen toto předat vedoucí služby nebo sociální pracovníci) nebo je vhodit do schránky na stížnosti umístěné ve vestibulu DS (tyto stížnosti mohou být podány i anonymním způsobem telefonicky, poštou, emailem). Každá stížnost je postoupena k projednání a stanovení řešení nastalé situace. Výsledek projednání stížnosti je do 30 dnů písemnou formou adresován stěžovateli. Odpovědi na anonymní podání jsou zveřejněny na informační tabuli ve vestibulu DS.

Pokud i tak stěžovatel není spokojen s postupem, či výsledkem, může se obrátit např. na ředitelku organizace, zřizovatele služby, jímž je Zlínský kraj, kancelář veřejného ochránce práv, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

16. Ukončení poskytování sociální služby

Poskytování sociální služby je ukončeno dohodou, výpovědí, smrtí klienta, případně zánikem poskytovatele, vypršením platnosti smlouvy. Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv i bez udání důvodu. Zařízení může poskytování služby ukončit pouze z důvodů uvedených ve smlouvě, výpověď musí zdůvodnit. Ukončení poskytování sociální služby musí být vždy v písemné podobě.