

PROVOZNÍ ŘÁD CENTRA AKTIVNÍHO STÁŘÍ

Provozní řád Centra aktivního stáří (dále jen „CAS“) navazuje na Smlouvu o poskytování sociální služby a dále upravuje důležitá pravidla pro chod sociální služby centra denních služeb i Akademie seniorů a práva jednotlivých stran (poskytovatele a uživatele).

I. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Povinnost poskytovatele (a jeho zaměstnanců):

- a) Povinnosti poskytovatele sociální služby jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, dále etickým kodexem pracovníků ŽIVOTa 90, z. ú.

Z nich vybíráme zejména následující ustanovení. Pracovníci jsou povinni:

- a) Podle svého nejlepšího vědomí jedná každý pracovník ŽIVOTa 90 vždy v zájmu klienta, chrání jeho důstojnost, soukromí a ostatní lidská práva, zároveň ho však maximálně podporuje k vlastní odpovědnosti. Pomáhá v hledání všech dostupných možností řešení jeho situace a v případě potřeby odkazuje na kompetentní osoby.
- b) S klienty i ostatní veřejností jedná vždy laskavě s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti, ochoty a trpělivosti, a to bez jakýchkoliv předsudků.
- c) Respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, pohlaví, rodinný stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, bez ohledu na to, jak se dotyčný podílí na životě celé společnosti, zejména pak bez ageistických stereotypů, a to v soukromém i profesním životě. Přitom však jedná s ohledem na jeho původ, mateřský jazyk, ekonomickou situaci a zdravotní stav.

Práva poskytovatele (a jeho zaměstnanců):

- a) ukončit poskytování sociální služby v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby
- b) vyžadovat plnění povinností uživatele sociální služby podle Smlouvy o poskytování sociální služby a tohoto Provozního řádu.

II. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva uživatele:

- a) Vyžadovat poskytování sociální služby v souladu s tímto Provozním řádem a Smlouvou o poskytování sociální služby.
- b) Podávat podněty a stížnosti na poskytování sociální služby a její kvalitu – postup pro podávání a vyřizování stížností je uveden dále.

- c) Nahlédnout do své dokumentace (v čase dohodnutém s pověřeným pracovníkem) o poskytování sociální služby.
- d) Udělit písemně další osobě (například rodinnému příslušníkovi) na základě písemného souhlasu (s patřičnými náležitostmi) přístup k údajům/dokumentaci o poskytování sociální služby– případně souhlas s jejich sdělením.

Povinnosti uživatele:

- a) Chovat se k zaměstnancům poskytovatele a dalším uživatelům způsobem, který nesnižuje jejich důstojnost nebo je neohrožuje na životě či zdraví.
- b) Dodržovat zákaz kouření ve vnitřních prostorách budovy sídla organizace; kouření je umožněno ve dvoře objektu v přízemí budovy sídla organizace nebo na terase 1. patra, kdy je nutno vždy zachovávat čistotu a uklízet po sobě nedopalky.
- c) Nekonzumovat alkohol v takové míře, kterou by uživatel narušoval provoz a klid CAS (například svou agresivitou, obtěžováním dalších uživatelů služby); dále je uživatel povinen respektovat v rámci porušení tohoto ustanovení upozornění pracovníka Poskytovatele, které může vést také k žádosti o odchod z budovy sídla organizace.
- d) Omluvit svou nepřítomnost na kurzu buď přímo lektorovi, nebo v kanceláři CAS. V případě, kdy se uživatel bez řádné omluvy 3 týdny nedostaví na kurz, do kterého je přihlášen, bude kontaktován zaměstnancem CAS. Společně stanoví termín, ve kterém svou docházku obnoví. Pokud se bez řádné omluvy opět nedostaví, bude uživatel automaticky zařazen mezi náhradní zájemce o daný kurz a jeho místo bude uvolněno dalším zájemcům.

III. NÁVŠTĚVY A DOPROVOD UŽIVATELŮ CAS

Uživatelé mohou přijímat **návštěvy v CAS v prostorách samoobslužné kuchyňky „U Marcelky“**. Návštěvy nesmějí rušit průběh poskytování služby ani další uživatele či pracovníky. Stane-li se tak, budou požádáni personálem o opuštění prostoru CDS. Pokud nebude návštěva či doprovod respektovat žádost personálu o opuštění pracoviště CDS, bude zavolána policie.

Pokud stav uživatele vyžaduje **doprovod druhé osoby**, po předchozí domluvě s pracovníkem poskytovatele je možné, aby byl doprovod přítomen ve službě, kterou uživatel čerpá. Doprovod má možnost vyčkat na uživatele v prostorách samoobslužné kuchyňky „U Marcelky“, až bude ze služby odcházet.

IV. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Povinností každého uživatele je chránit majetek CAS: prostory úmyslně neničí, snaží se je využívat tak, aby nedocházelo k jejich poničení.

- a) Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku CAS nebo jinému z uživatelů či zaměstnanců.
- b) Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil jinému z uživatelů či zaměstnanců.
- c) Uživatel je povinen upozornit personál CAS na škodu, která vzniká nebo již vznikla, aby mohly být provedeny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

V. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

Uživatelé všech služeb poskytovaných ŽIVOTem 90 z. ú. si mohou stěžovat na jejich kvalitu, na jejich způsob poskytování, na postupy a chování zaměstnanců jednotlivých služeb i na další okolnosti související se s těmito sociálními službami, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Každý uživatel služby nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu uživatele je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb poskytovaných ŽIVOTem 90 z. ú.

Uživatelé mohou stížnost na sociální služby uplatnit:

- a) ústně každému zaměstnanci CAS
- b) písemně předáním do rukou tajemnice ŽIVOTa 90 nebo na adresu ŽIVOT 90, z. ú., Karoliny Světlé 286/18, 110 00 – Praha 1 nebo do schránky na stížnosti. V prostorách CAS v 1. patře je schránka umístěna v prostorách kavárny před dámským WC.
- c) elektronicky prostřednictvím e-mailu: **aktivizace@zivot90.cz**

Stížnost vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou si uživatel stěžuje. Pokud se jedná o stížnost na práci konkrétního pracovníka, stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený.

Stížnost může být podána také anonymně.

V případě, že uživatel není schopen sepsat stížnost sám, nabídne mu pracovnice/ík příslušné sociální služby možnost sepsání stížnosti za uživatele. Po sepsání musí být stížnost poskytnuta uživateli k přečtení.

Vyřizování stížností:

O stížnosti uživatelů se vede evidence na jednotlivých pracovištích. Nezařaditelné stížnosti jsou evidovány v sekretariátu ředitele. Stížnosti uživatelů jsou vyřizovány do 14 pracovních dnů s vyvozením patřičných závěrů.

Pokud chce uživatel podat stížnost a uvedené možnosti podání stížnosti mu nevyhovují, může se obrátit na orgány státní správy.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Tato pravidla nabývají platnosti a účinnosti ke dni **1. 1. 2019**; k tomuto dni se ruší platnost a účinnost předešlého Provozního řádu a Pravidel poskytování.