

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:

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
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k trvalé abstinenci, prevenci relapsu, rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob – 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 je sjednán v individuálním (případně adaptačním) 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 žádný kontakt, uživatel službu nevyužívá,
 - 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 náležitě 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 prodloužena písemným dodatkem.

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 vedoucí služby

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) nedodrží 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

Na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb Charity České Budějovice si lze stěžovat následujícím způsobem:

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.).

Vyřízení stížností:

- **písemná nebo 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 podávejte k rukám vedoucí služby nebo do schránky určené pro stížnosti:

- **Mgr. Denisa Kroupová – vedoucí služby**, sociální pracovnice, tel.: +420 776 655 343, denisa.kroupova@cbudejovice.charita.cz

Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:

- **Zástupci ředitele pro oblast služeb Charity České Budějovice**
Mgr. Jana Řeháková (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 731 604 500, e-mail: jana.rehakova@cbudejovice.charita.cz)
- **Řediteli Charity České Budějovice**
Mgr. František Nestával (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice)
tel.: +420 724 174 331, e-mail: reditel@cbudejovice.charita.cz)
- **Zřizovateli – Biskupství českobudějovické**, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice,
tel.: +420 380 420 311, email: diecezni.biskup@bcb.cz

Případně si lze stěžovat na vyšších místech, jako je:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** – Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01, Praha 2, tel.: +420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz,
- **Veřejný ochránce práv** – 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

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 Dominu

- 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 Dominu pořádek a čistotu.
- Uživatelé přispívají do společné kasičky na kávu a čaj (pokud je konzumují).
- Uživatel se sám aktivně informuje o aktivitách v Dominu a sleduje změny v programu. Aktuální informace o programu jsou vyvěšeny na nástěnkách v Sociálně terapeutickém klubu.
- Při zjištění závady, poruchy na zařízení v Dominu, má uživatel povinnost toto ihned nahlásit pracovníkovi Domina.
- V případě úrazu nebo nevolnosti v Dominu, 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 20 lidí v jeden okamžik.
- Je zakázáno vodění psů uživatelů do Domina (výjimka mají psi s canisterapeutickými zkouškami).