



Obecná pravidla poskytování služeb

Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb

I.

Úvodní ustanovení

1) Domov důchodců Filipov (dále jen DDF) je podle § 6 zák.č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) poskytovatelem sociálních služeb. Jako takový vydává Všeobecné podmínky, za nichž své služby poskytuje a které stanoví základní pravidla vztahů, vznikajících v procesu poskytování sociálních služeb občanům (uživatelům) v podmínkách, za nichž DDF vyvíjí svoji činnost.

2) DDF je příspěvková organizace, zřízená Městem Jiříkovem za účelem poskytování sociálních služeb občanům, zejména seniorům a zdravotně postiženým a též i dalším osobám v obtížné sociální situaci, kteří mají bydliště nebo podobný vztah k městu Jiříkov.

3) DDF své služby poskytuje podle zákona č.108/2006 Sb. v platném znění (o sociálních službách) a příslušných prováděcích předpisů na smluvním základě - a to za úplatu nebo bezplatně v rozsahu svých kapacit a odborných a kvalifikačních předpokladů svých zaměstnanců tak, jak jej k tomu opravňuje jeho registrace.

4) DDF při své činnosti respektuje základní lidská a občanská práva, další práva a oprávněné zájmy svých klientů tak, jak to vyplývá z právního řádu ČR. Zvláštní pozornost věnuje zachování lidské důstojnosti, úsilí o začlenění, resp. udržení svých klientů v jejich přirozeném sociálním prostředí, zabránění možnosti sociálního vyloučení a pomoci překonat důsledky nepříznivého zdravotního stavu nebo sociální situace. Chce napomáhat aktivizaci svých uživatelů při překonávání všech nepříznivých okolností. Za tím účelem poskytuje bezplatně služby základního sociálního poradenství. Celý provozní aparát, zkušenosti a odborné znalosti svých zaměstnanců podřizuje budování a stálému zlepšování poskytovaných sociálních služeb.

5) Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí DDF při poskytování sociálních služeb jsou senioři, osoby se zdravotním postižením a i další osoby v obtížné sociální situaci, zejména s trvalým bydlištěm ve městě Jiříkově a okolí.

6) Systém sociálních služeb, poskytovaných DDF zahrnuje službu terénní i pobytovou. DDF poskytuje tyto základní služby: sociální poradenství, pečovatelskou službu a služby domova pro seniory.

II.

System poskytovanych sociálních služeb

DDF poskytuje terénní a pobytové sociální služby v systému, který umožňuje jejich poskytování v různých kombinacích tak, aby je bylo možno realizovat v optimálním rozsahu a sortimentu podle individuálních potřeb klientů – uživatelů. Tyto služby zahrnují jak základní činnosti a služby ve smyslu zák.č.108/2006 Sb. a prováděcích předpisů, tak i služby fakultativní, které rozšiřují zákonem stanovený rozsah o služby další.

A. Terénní služby

Terénní služby jsou poskytovány zaměstnanci DDF zpravidla v místě pobytu klienta – uživatele a ve smyslu příslušného zákona a to pečovatelskou službu.

B. Pobytové služby

Pobytové služby jsou poskytovány v Domově důchodců Filipov jako tzv. domov pro seniory. Zahrnují jak základní činnosti a služby ve smyslu zákona, tak i služby fakultativní.

C. Interakce poskytovaných služeb

DDF vytváří podmínky pro to, aby veškeré jí poskytované sociální služby bylo možno realizovat v různých kombinacích tak, aby v maximální možné míře odpovídaly individuálním potřebám klientů- uživatelů.

III.

System vnitřních předpisů

1) V zájmu zajištění bezproblémového poskytování sociálních služeb a všech svých úkolů, vytváří DDF systém vnitřních předpisů, upravujících postupy a činnosti zaměstnanců i organizace v celém procesu poskytování služeb a to tak, aby transparentním způsobem poskytoval zaměstnancům návod a pravidla, jak postupovat v každé fázi své činnosti a aby také jak vnitřním, tak i vnějším kontrolním orgánům umožňovaly sledovat způsob, průběh a kvalitu služeb, poskytovaných DDF vcelku i v každém jednotlivém případě.

2) Systém předpisů se odvíjí od základních organizačních dokumentů DDF - jeho zřizovací listiny a organizačního řádu a zahrnuje směrnice, upravující podrobně veškerou činnost organizace, zásady jimiž se řídí, i formy a způsoby, jakými je činnost realizována; dále příkazy ředitele a metodické pokyny, které v konkrétních případech upravují některé činnosti organizace nebo jednotlivých zaměstnanců; sazebníky, které stanoví ceny, za nichž DDF poskytuje své služby; Reklamační řád, upravující pravidla a způsob vyřizování stížností a podnětů klientů-uživatelů i ostatních občanů; Ubytovací řád, který stanoví pravidla, jimiž se řídí pobyt uživatelů DDF i osob, které zařízení navštěvují. Součástí systému jsou také tyto Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb.

3) Vnitřní předpisy slouží interním potřebám organizace DDF a jsou kdykoli k dispozici každému zaměstnanci, kontrolním a inspekčním orgánům i orgánům zřizovatele. Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb, sazebníky, Reklamační řád a Ubytovací řád DDF jsou veřejně přístupné všem klientům-uživatelům i ostatním osobám.

A. Smlouva o poskytnutí sociální služby

1) Ve smyslu příslušných ustanovení zák.č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) poskytuje DDF své služby zásadně na smluvním základě. Za tím účelem sjednává organizace se zájemci o poskytnutí sociálních služeb smlouvy, v nichž musí být označeno, s kým je smlouva sjednána, jaké služby bude organizace poskytovat, jakým způsobem a jak často, jaká

je cena těchto služeb, které z nich uživatel hradí z příspěvku na péči, pokud mu byl přiznán, které služby jsou fakultativní, a uživatel je hradí ze svých příjmů, jakým způsobem bude probíhat úhrada poskytnutých služeb. Smlouva dále upraví základní práva a povinnosti smluvních stran, případně se její součástí stávají další dohody a doklady, které upřesňují vztahy mezi smluvními stranami, případně i dalšími osobami, které ke smlouvě přistoupily. Součástí smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb.

2) Smlouva o poskytnutí sociálních služeb může být podle jejich povahy uzavírána jak na dobu určitou (zejména Smlouva o poskytnutí služby domova pro seniory), tak i neurčitou. V době platnosti smlouvy se mohou strany dohodnout na jejích změnách, které se formou dodatků stávají součástí smlouvy.

3) Smlouva se sjednává zásadně písemnou formou. Tu musí mít i všechny její dodatky. V případech hodných zvláštního zřetele, zejména tehdy, hrozí-li z prodlení zájemci o poskytnutí sociálních služeb významná újma, lze smlouvu uzavřít i ústně. Tímto způsobem uzavřená smlouva musí však být bezodkladně, jak to okolnosti dovolí, nahrazena písemnou formou.

B. Individuální plánování poskytovaných služeb

1) S ohledem na specifickou a osobní povahu služeb poskytovaných uživatelům DDF, je důsledně dodržována zásada jejich individuálního plánování, která je realizována projednáním způsobu výkonu služeb s konkrétním uživatelem při jednání o podmínkách smlouvy, zahrnutím těchto ujednání do textu smlouvy a též i prováděním kontroly výkonu služeb zaměstnanci DDF jejich nadřízenými (vnitřní kontrolní systém poskytovaných sociálních služeb). Pověření zaměstnanci organizace (zejm. pracovníci soc. péče), provádějí průběžně pohovory a šetření s jednotlivými uživateli, jejichž úkolem je mj. též sladit poskytování služeb s požadavky uživatele tak, aby v co největší možné míře odpovídaly jeho potřebám a možnostem, aby šetřily jeho práva a oprávněné zájmy a maximálně zohledňovaly jeho soukromí.

2) Zásady individuálního plánování poskytování sociálních služeb se promítají do všech vnitřních pravidel organizace, která upravují vztahy mezi DDF a klienty-uživateli.

C. Ochrana práv, právem chráněných zájmů a lidské důstojnosti

1) Předním úkolem v procesu poskytování sociálních služeb organizací, je maximální možný ohled na práva a právem chráněné zájmy uživatelů, ochrana jejich soukromí a lidské důstojnosti, ohled na jejich individuální potřeby a možnosti fyzické, psychické i materiální a zaměření na to, aby uživatel mohl působit a uspokojovat své potřeby ve svém přirozeném sociálním prostředí, zabránit vyloučení z něho, případně napomáhat jeho včlenění do takového prostředí v případech, kdy došlo k jeho vyloučení.

2) DDF současně dbá na to, aby i jeho zaměstnanci byli v procesu poskytování sociálních služeb přiměřeně chráněni před neoprávněnými zásahy do jejich práv a oprávněných zájmů a byla šetřena jejich lidská důstojnost.

D. Ochrana osobních údajů

1) Systém vnitřních předpisů i zásady, podle nichž jsou uzavírány smlouvy s uživateli, zajišťují důslednou ochranu osobních údajů klientů - uživatelů i osob jim blízkých, které je organizace povinna za účelem plnění svých úkolů a povinností evidovat a zpracovávat. Dovoluje nakládat s osobními údaji pouze způsobem, který stanoví zákon a povinnosti organizace, zabezpečuje ochranu údajů před zneužitím, jak při jejich zpracovávání a evidenci, tak při jejich likvidaci. Ta musí být provedena neprodleně, jakmile pominou důvody pro nakládání a evidenci osobních údajů.

2) Bez souhlasu dotčené osoby s nakládáním a evidencí jejích osobních údajů v nezbytně nutném rozsahu, nelze zajistit poskytování sociálních služeb organizací.

IV.

Základní činnosti a služby a fakultativní služby

(1) Ve smyslu zák.č.108/2006 Sb. v pl. znění (o sociálních službách) poskytuje DDF veškeré základní činnosti a služby, jak jsou vyjmenovány v § 40 zákona (pečovatelská služba) a v § 49 zákona (domov pro seniory).

(2) Základní činnosti a služby jsou poskytovány způsobem a za podmínek, jak je podrobněji upravuje prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. v pl. znění a v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Podrobný výčet činností a služeb je uveden jednak v příslušných

vnitřních pravidlech organizace a jednak je součástí podmínek, sjednaných smlouvou mezi poskytovatelem (DDF) a klientem - uživatelem.

Fakultativní služby

(1) Kromě služeb poskytovaných ve smyslu zák.č.108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. nabízí DDF zájemcům též poskytnutí dalších služeb, jejichž úkolem je poskytnout uživatelům větší komfort a plnit jejich další potřeby a přání, která však již nejsou obligatorní z hlediska zákona, avšak přispívají k většímu pohodlí klientů-uživatelů a jejich pevnějšímu zakotvení ve svém přirozeném sociálním prostředí. Tyto služby nemohou být hrazeny z příspěvku na péči a uživatel je hradí ze svých příjmů.

(2) Fakultativní služby jsou nabízeny odlišně podle povahy základních činností a služeb, sjednaných mezi DDF a uživatelem příslušnou smlouvou.

V.

Sazebníky

1) DDF poskytuje služby podle cen stanovených v Sazebnicích úhrad. Základní činnosti a služby ve smyslu zákona respektují výši, stanovenou prováděcí vyhláškou č.505/2006 Sb. Fakultativní služby, hrazené uživatelem z jeho příjmu, jsou tvořeny zásadně v rozsahu nákladů, spojených s jejich poskytováním. I tyto služby jsou uvedeny v příslušných Sazebnicích úhrad.

2) Sazebníky úhrad jsou veřejně přístupné každému klientovi-uživateli i ostatním osobám. Pověřený zaměstnanec DDF, který se zájemcem sjednává smlouvu o poskytnutí sociálních služeb je povinen jej seznámit s cenami služeb podle sazebníku.

3) Ceny služeb mohou být měněny jen v oprávněných případech a ceny základních činností a služeb, hrazené z příspěvku na péči, nemohou překročit sazby, závazně stanovené prováděcí vyhláškou. DDF je povinen v případě změn ceny informovat o takové skutečnosti všechny osoby, jichž se změna týká a stejně tak změnu zveřejnit vydáním dodatku příslušného sazebníku nebo vydáním sazebníku nového.

A. Způsob účtování a úhrady za služby

1) Způsob účtování za sjednané služby (platební podmínky) je podrobně sjednán a zakotven v příslušné smlouvě. V případě, že se poskytovatel (DDF) a uživatel nedohodnou na těchto podmínkách, nelze smlouvu uzavřít.

2) Některé služby, o nichž tak stanoví zákon nebo prováděcí vyhláška, jsou buď všem uživatelům poskytovány bezúplatně, nebo, ve smyslu § 75 odst.2 zák.č. 108/2006 Sb. jsou bezúplatně poskytovány osobám, v tomto ustanovení vyjmenovaným. Poskytovatel ve smlouvě s uživatelem je povinen uvést, které služby uživatel nehradí.

3) Uživatel je povinen předložit poskytovateli platný doklad o výši svého příjmu i o výši přiznaného příspěvku na péči. Stejně tak je povinen poskytovatele bezodkladně informovat o všech změnách v těchto údajích, k nimž případně dojde v době platnosti smlouvy. Tyto údaje jsou pokládány za důvěrné a poskytovatel je povinen s nimi nakládat jako s osobními údaji.

4) Za podmínek sjednaných smlouvou mezi poskytovatelem a uživatelem je DDF povinen na základě příslušného vyúčtování vrátit uživateli platby za jím neodebrané služby, nestanoví-li smlouva nebo právní předpis něco jiného.

B. Okolnosti vylučující poskytnutí sociální služby

1) Sociální služby lze poskytnout pouze na základě sjednané smlouvy mezi poskytovatelem (DDF) a zájemcem - uživatelem. Organizace může odmítnout uzavřít smlouvu, pokud neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o niž zájemce žádá, nebo zdravotní stav zájemce, který žádá o poskytnutí pobytové služby (domov pro seniory) její poskytnutí vylučuje ve smyslu ustanovení § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb. a v případě, že osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, DDF vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

(2) DDF může odmítnout poskytnout službu též v případech, kdy zájemce nesplní své povinnosti, které mu ukládá zákon nebo podmínky, vylučující uzavření smlouvy podle těchto Všeobecných podmínek.

(3) Uživateli, s nímž byla sjednána smlouva o poskytnutí sociálních služeb, může poskytovatel smlouvu vypovědět za podmínek v ní stanovených, zejména tehdy, porušuje-li uživatel i přes předchozí upozornění smlouvu.

(4) Nastanou-li ve vztazích mezi poskytovatelem a uživatelem okolnosti, za nichž se poskytovatel dostane do střetu zájmů při výkonu své činnosti, je povinen učinit všechna potřebná opatření, aby takový stav odstranil. Není-li to z nějakého důvodu možné, je povinen odstoupit od sjednané smlouvy a projeví-li o to uživatel zájem, je poskytovatel povinen mu účinně pomáhat při zajištění sociálních služeb prostřednictvím jiného poskytovatele. Po dobu než se tak stane a hrozí-li uživateli významná, zejména zdravotní újma, je poskytovatel povinen zajistit uživateli poskytování nezbytných sociálních služeb buď vlastními silami, nebo prostřednictvím jiných, oprávněných osob. O těchto okolnostech poskytovatel bez zbytečného odkladu vyrozumí příslušné orgány a to ve smyslu § 88 písm. k, zákona č.108/2006 Sb. v pl. znění.

VI.

Kontrola kvality poskytovaných služeb a reklamační řízení

A. Šetření a průběžná kontrola kvality poskytovaných služeb

(1) DDF provádí průběžnou kontrolu kvality jím poskytovaných služeb prostřednictvím pověřených zaměstnanců a to místním šetřením a pohovory s uživatelem a dalšími metodami vnitřní kontroly. Případné nedostatky v kvalitě služeb je povinen neprodleně odstranit. Není-li to z nějakého důvodu možné, sjedná s uživatelem přiměřený způsob kompenzace, případně na vlastní náklady zabezpečí poskytnutí bezvadné služby jinou oprávněnou osobou (poskytovatelem).

(2) DDF vede evidenci podnětů uživatelů i ostatních osob ke kvalitě poskytovaných služeb a nejsou-li takové podněty stížností, na níž se vztahují pravidla reklamačního řízení, využívá jich ke stálému zlepšování kvality služeb ve smyslu Standardů kvality.

(3) O provedených šetřeních, pohovorech, podnětech a dalších kontrolních zjištěních podle odst.1 a 2 vede DDF záznamy, které slouží jako podklad pro nadřízené kontrolní orgány a orgány inspekce kvality sociálních služeb.

B. Reklamační řízení

(1) Způsob vyřizování stížností a podnětů, které lze chápat jako stížnost ve smyslu reklamačního řízení, upravuje Reklamační řád DDF. Ten je veřejně přístupný a poskytovatel je povinen s ním seznámit každého uživatele. Reklamační řád DDF je vydáván formou směrnice a musí s ním být též seznámen každý zaměstnanec organizace. Reklamační řád musí být vždy k dispozici jakémukoli zájemci dále v kanceláři sociální pracovnice a kanceláři hospodářky a účetní DDF.

(2) Uživatel, osoby jemu blízké, osoby, které o něj pečují a osoba, která sjednala s poskytovatelem „Dohodu o přistoupení k závazku“, má právo ve smyslu Reklamačního řádu DDF vznést stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných sjednaných služeb a na osoby, které je realizují a dožadovat se v rámci reklamačního řízení přiměřené nápravy nebo kompenzace případné újmy, která uživateli, jeho právům a právem chráněným zájmům vznikla v důsledku prokázaného nesprávného postupu poskytovatele a jeho zaměstnanců. Tím není dotčena případná odpovědnost poskytovatele nebo jeho zaměstnanců podle obecně platných právních předpisů.

(3) Ke stížnosti jsou oprávněny i instituce a organizace, které se podle zvláštních právních předpisů zabývají ochranou lidských práv, občanských svobod a oprávněných zájmů občanů obecně, nebo svých členů a klientů.

(4) Písemnou stížnost je třeba adresovat řediteli DDF, který je povinen na ni též písemně reagovat do 30 dnů ve smyslu Reklamačního řádu DDF.

(5) Stížnost musí obsahovat:

a) označení kdo ji podává. Není-li jejím autorem uživatel, je třeba uvést, v jakém vztahu k uživateli je osoba (instituce), která stížnost podává;

b) konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá;

c) datum, případně bližší upřesnění či označení události, která je napadána, označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž uživateli vznikla škoda nebo jiná újma.

C. Náprava nedostatků

(1) Prokáže-li se oprávněnost stížnosti nebo podání, zjistí-li se v procesu průběžných šetření, pohovorů, že organizace nebo některý její zaměstnanec postupoval nesprávně a v důsledku toho vznikla uživateli nebo osobám mu blízkým újma, je DDF povinno dohodnout s poškozeným přiměřenou kompenzací. Jde-li o kompenzaci ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění, musí mít dohoda písemnou formu. Dohodu je třeba sjednat s poškozeným bez zbytečného odkladu.

(2) O případu musí být sepsán zápis, který bude k dispozici nadřízeným kontrolním orgánům a orgánům inspekce kvality sociálních služeb. Zápis musí obsahovat kromě popisu události též způsob, jak byla vyřešena a jaká opatření organizace přijala k zamezení podobných případů v budoucnosti.

VII.

Zapojení osob blízkých do péče o osoby, jimž jsou sociální služby poskytovány

A. Spolupráce s rodinou a přirozené sociální prostředí

1) DDF při plnění svých úkolů dbá na úzkou spolupráci s rodinnými příslušníky uživatelů jeho služeb v případech kdy je to možné. Smyslem je v co největší možné míře posílit vazby uživatele k jeho přirozenému sociálnímu prostředí, zamezit jeho sociálnímu vyloučení, zapojit blízké osoby do péče o uživatele a podporovat jejich odpovědnost vůči uživateli.

2) DDF vytváří podmínky, aby jeho klienti-uživatelé byli co nejméně izolováni od běžného života, v rámci svých možností se do něho zapojovali a rozvíjeli své kontakty s ostatními občany a vrstevníky.

B. Informativní materiály

V zájmu maximální informovanosti vydává organizace Informační letáky DDF, v nichž srozumitelnou formou podává informace o své činnosti. Podobný obsah mají také internetové stránky DDF, informují o sortimentu a kvalitě poskytovaných sociálních služeb, seznamují s právy i povinnostmi uživatelů, o možnosti podávat stížnosti a o tom, jak probíhá jejich vyřizování, informuje o důležitých kontaktech a o akcích, které organizuje a které jsou

průběžně aktualizovány a mohou tak pružně reagovat na měnící se okolnosti a události. Informace o své činnosti pravidelně podává i v měsíčníku „Jiříkovské noviny“.

C. Zajišťovací prostředky

V rámci spolupráce s rodinou uživatele a s jeho blízkými osobami, organizace působí tak, aby se tyto osoby zapojovaly do péče o uživatele i formou materiálního zabezpečování jeho potřeb. Proto podporuje sjednávání „Dohod o přistoupení k závazku“ mezi DDF a příbuznými nebo blízkými osobami uživatele. Účelem těchto dohod je zajistit uživateli poskytnutí co nejširšího sortimentu sociálních služeb, dosáhnout tak vyšší kvality jeho života a současně zapojit osoby, s nimiž je dohoda sjednána, do přímé spolupráce s organizací i do kontroly kvality služeb, které poskytuje.

VIII.

Spolupráce se zřizovatelem a s dalšími institucemi sociálních služeb

A. Spolupráce s Městem Jiříkovem

DDF jako příspěvková organizace, zřízená Městem Jiříkov, realizuje program na úseku sociální politiky. Za tím účelem také úzce spolupracuje jak s příslušnými odbory MÚ, se starostou a místostarostou. Podílí se na práci komisí a výborů města a v pracovních orgánech, zřizovaných Radou nebo zastupitelstvem. Ve smyslu zřizovací listiny je těmto orgánům také DDF odpovědný.

B. Spolupráce s orgány sociální péče a zdravotnickými zařízeními

(1) DDF spolupracuje se státními orgány sociální péče na městské i republikové úrovni a s opatrovnickým oddělením příslušných soudů. Ve smyslu zákona také je v oblasti působnosti jim svěřené, těmto orgánům odpovědno.

(2) V zájmu zajištění bezproblémového poskytování sociálních služeb spolupracuje organizace se zdravotnickými zařízeními.

C. Spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb

Pro DDF je významná spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb na městské, regionální i republikové úrovni. DDF je členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

IX.

Spolupráce s organizacemi uživatelů sociálních služeb, s kluby seniorů a se sponzory

A. Spolupráce se zájmovými organizacemi

DDF je otevřeno spolupráci s nejrůznějšími zájmovými organizacemi, s jejichž pomocí chce zkvalitňovat své služby, zejména při realizaci volnočasových aktivit pro své klienty.

B. Spolupráce s Klubem seniorů

Při plnění svých úkolů je pro DDF s ohledem na převažující klientelu, mimořádně významná spolupráce s Klubem důchodců Jiříkov, který podporuje v jeho činnosti, pomáhá mu organizovat společenské, sportovní, rekreační a vzdělávací akce a může přispívat na jeho činnost.

C. Spolupráce se sponzory

Vzhledem k povaze činnosti DDF je mimořádně důležitá spolupráce se sponzory. S jejich pomocí je DDF schopno nejen pořádat společenské, rekreační, sportovní a vzdělávací akce pro své klienty i pro širší veřejnost, ale především může realizovat řadu programů a aktivit, které zvyšují kvalitu života klientů, pomáhají jim zlepšovat jejich životní standard, plnohodnotně se zapojovat do společenských procesů, zakotvit ve svém přirozeném sociálním prostředí a rozvíjet své zájmy, schopnosti a dovednosti.

X.

Péče o odborný růst a zvyšování kvalifikace zaměstnanců poskytujících sociální služby

Zaměstnanci DDF absolvují ve smyslu zákona potřebné kurzy a školení a organizace dbá na to, aby průběžně zvyšovali svoji kvalifikaci, seznamovali se a osvojovali si nové metody sociální práce a byli tak bezesbytku schopni plnit úkoly poskytovatele sociálních služeb.

Zaměstnanci jsou vedeni a školeni k tomu, aby citlivě dokázali reagovat na potřeby klientů-uživatelů, dbali jejich práv a lidské důstojnosti, dodržovali etické zásady výkonu své činnosti, dokázali vhodným způsobem komunikovat s uživateli, vysvětlit jim podstatné

podmínky systému sociálních služeb a uměli jim pomoci i při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů.

XI.

Závěrečná ustanovení

(1) Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytnutí sociálních služeb, uzavřené mezi DDF a uživatelem. Obě strany podpisem smlouvy současně stvrzují, že byly s těmito podmínkami seznámeny, souhlasí s nimi a zavazují se je respektovat.

(2) Všeobecné podmínky mohou být měněny pouze formou písemných dodatků a smluvní strany s nimi musí být prokazatelně seznámeny. Nesouhlas uživatele s dodatkem těchto podmínek v době platnosti smlouvy nemůže být sám o sobě důvodem k jejímu vypovězení ze strany poskytovatele, platí však, že poskytovatel ani uživatel nejsou v takovém případě vázáni těmi změnami podmínek, s nimiž uživatel nesouhlasí.

(3) Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich vydání a podpisem ředitele DDF.

(4) Vše, co není smlouvou nebo těmito podmínkami výslovně upraveno, včetně případných sporů mezi smluvními stranami, se řídí platnými právními předpisy, zejména Zák.č.108/2006 Sb. (o sociálních službách) a Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. v platném znění.

V Jiřikově dne 20. 6. 2010

Bc. Jan Sembdner,

ředitel DD Filipov