

Vnitřní pravidla

Platná od 1.2.2024

Integrační centrum UTILIS

Integrační centrum UTILIS je sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením dle § 66 zákona 108/2006 Sb., v platném znění, poskytuje se osobám, které se ocitly vzhledem ke svému postižení či onemocnění v nepříznivé sociální situaci a hrozí jim sociální vyloučení. **Služba je preventivní, denní pobyt.**

Cíl: začlenit uživatele do společnosti, zlepšit jejich komunikační schopnosti a praktické dovednosti, podporovat seberealizaci a samostatnost.

I. Podmínky, předpoklady poskytnutí služby

1) Záměrný/žadatel splňuje následující podmínky

- zájemce spadá do cílové skupiny služby
- dobrovolný vstup, souhlas s poskytováním služby
- aktivní spolupráce s osobními asistenty na individuálním plánování služby
- volná kapacita služby

2) Cílová skupina

- osoba starší 18 let
- osoby s mentálním či kombinovaným postižením
- chronicky duševním onemocněním
- senioři

3) Jednání se zájemcem o službu

- se uskutečňuje na základě jednání se zájemcem o službu, jeho **projeveného zájmu a potřeb**
- probíhá se zájemcem, případně také s jeho soudem ustanoveným opatrovníkem, zástupcem nebo podpůrcem nebo s kontaktní osobou, kteří sdělí potřebné informace
- je stanoven předběžný individuální plán a cíl služby, druhy činností
- v rámci jednání je uzavřena smlouva o poskytování služeb
- zájemce může požádat, aby informace o jeho osobě byly vedeny bez základních identifikačních znaků – jako je jméno a příjmení, adresa, datum narození apod., tzv. anonymizovaně (pod heslem)
- v případě naplnění kapacity zařízení je uchazeč zařazen do evidence zájemců o službu

II. přijetí do služby

1) Na základě uzavření smlouvy (pokud lze) a vymezení podmínek v rámci smlouvy za přítomnosti žadatele nebo osoby, která má právo zastupovat:

- opatrovník
- zástupce, podpůrce
- doloží rozhodnutí soudu či plnou moc
 - zastupující osoba dokládá dokument o zastupování žadatele/Klienta

2) Stanovení cíle a aktivit

3) Frekvence využívání služby

4) Žadatel/Klient, který podle lékařského posudku **není schopen sám jednat a nemá soudem stanoveného** opatrovníka, zástupce nebo podpůrce, **zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla zařízení** Poskytovatele

5) Pro případ, že by v průběhu poskytované služby došlo ke zhoršení zdravotního stavu Klienta (např. alergie, epilepsie aj.), může Klient/rodina aj.. sdělit návody nebo rady, jak těmto stavům předcházet

6) Stanovení způsobu komunikace mezi zaměstnanci a žadatelem/Klientem, jeho opatrovníkem, zástupcem, podpůrcem, popř. kontaktní osobou

III. Úhrady

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální služba integračního centra Utilis poskytována bezplatně.

1) **Základní činnosti poskytované bez úhrady:** základní sociální poradenství, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

2) **Hrazené úhrady**

▣ za spotřebovaný materiál a suroviny použité při těchto aktivitách

○ **vaření**

- za skutečně spotřebované potraviny při jednotlivé aktivitě/poměr úhrady dle počtu Klientů v aktivitě
- **10 Kč paušál** za použití základních ingrediencí (sůl, ocet, olej, cukr, koření...)
- po ukončení vaření provede osobní asistent propočet úhrady na jednoho Klienta

○ **výtvarná dílna**

- **30 Kč** za spotřebovaný materiál za 1 aktivitu (psací a kreslicí potřeby, plastelína, lepidlo, guma, papíry aj.)

○ **sportovní, kulturních akce, dopravu hromadnými prostředky**

- vstupy, jízdné

○ **jiné platby**

3) Úhrady, které vzniknou při poskytování péče klientům nenadále a tito nedisponují finanční hotovostí, organizace uhradí platby, a jsou vyúčtovány za kalendářní měsíc.

4) V případě, že se klient neodhlásí z aktivity jeden den předem a vzniknou náklady na zajištění aktivity, je povinen je uhradit.

5) Úhrady za spotřebovaný materiál a fakultativní úkony se provádí zpětně za kalendářní měsíc, uhrazení platby je třeba do konce následujícího kalendářního měsíce následujícím po zúčtovacím období. Způsob platby: hotovostně, převodem, inkasním příkazem, je specifikován ve smlouvě.

IV. Fakultativní úkon

1) **Doprava**

▣ do/ze zařízení (určená klientům, kteří se nemohou ze zdravotních důvodů přepravovat sami, nemohou využívat hromadnou dopravu nebo přepravu nemůže zajistit rodina)

▣ úhrada za dopravu **12,-Kč/ 1 km**

- ▮ **odhlášení** plánovaného dovozu:
 - do zařízení je nutné provést **alespoň 1 pracovní den předem do 11.00hod** (při náhlém zhoršení zdravotního stavu Klienta lze odhlásit do 7.00 hod téhož dne)
 - v případě, kdy doprava není řádně odhlášena, je Klient povinen uhradit náklady za zbytečný výjezd ve výši **50,-Kč/ Klient Břeclav, 100,-Kč/ Klient mimo Břeclav**

2) Vedení hospodaření, finanční hotovosti

pomoc se zabezpečením běžného chodu domácnosti, podpora nákupu, podpora při rozhodování, doporučení pro zajištění chodu domácnosti

- ▮ **200,- Kč/měsíčně** - do deseti úkonů/činností za měsíc
- ▮ **500,- Kč/ měsíčně** - jedenáct a více úkonů/činností za měsíc.

V. Průběh služby

1) Provoz služby

- ▮ aktivity
 - pondělí – pátek : 8.00 – 15.00 hod.
 - individuální potřeby klienta: pondělí – pátek, 7.00 - 8.00
- ▮ některé aktivity mohou být i mimo běžnou provozní dobu, záleží na dohodě s Klienty
- ▮ akce jsou pořádané i mimo zařízení, i mimo region Břeclavi, např. i s nocí

2) Činnosti připravují osobní asistenti, kteří sestavují týdenní a měsíční plán aktivit na základě individuálních potřeb, schopností, dovedností a přání Klientů; základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovnice.

3) Účast na aktivitě je **dobrovolná, dle výběru a možností Klienta.**

4) Činnost zařízení je založena na **individuálním přístupu ke Klientům služby**, bez jakékoliv formy diskriminace.

5) Aktivity

společné, individuální , které mají za cíl snižovat riziko vyloučení:

- ▮ komunikační schopnosti
- ▮ orientaci, toleranci
- ▮ prosazování sebe sama
- ▮ posilovat schopnosti, rozvíjet zručnost a kreativitu
- ▮ podpora při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

Aktivity jsou přizpůsobovány zvyklostem a tradicím, dění v regionu, organizace spolupracuje s ostatními organizacemi a institucemi běžného života při naplňování speciálních potřeb vedoucích ke snížení izolace uživatele ve společnosti.

6) Klient se může kdykoliv svobodně rozhodnout aktivitu opustit (např. odmítnout vrátit se z poznávací aktivity společně s ostatními účastníky).

- ▮ osobní asistent sdělí Klientovi možná rizika opuštění aktivity (např. dezorientace místem a časem, riziko úrazu, zneužití aj.)
- ▮ dle situace bude informovat kontaktní osobu

7) Klienti jsou motivováni ke stanovování si pravidel v jednotlivých aktivitách (např. nepoužívání mobilních telefonů během aktivity, neobtěžování ostatních osob při aktivitách,).

8) Klient si může do zařízení přinést vlastní občerstvení – např. kávu, čaj, cukr, mléko, sirup, svačinu náhradní oblečení, aj., které nepřekáží při provozu služby

9) Nedílnou součástí poskytované sociální péče klientům a jejich rodinám je i poskytování poradenství v oblasti sexuality, intimity a vztahů.

VI. Aktivity

1) Společenské aktivity

tanec a zpěv

- o cílem je motivace k pohybu, příprava na společenské akce, rozvíjení talentu:
 - koordinace pohybu a zpěvu,
 - procvičování hlasivek a správného dýchání
 - učení se textům písniček, jejich porozumění
 - pomoc s prezentací tance a zpěvu ve společnosti

dramaterapie

- o cílem dramaterapie je rozvoj pohybových schopností a mimického výrazu:
 - pohybová cvičení, jemná a hrubá motorika, neverbální komunikace, práce v týmu
 - procvičování paměti sluchové a vizuální, zvyšování pozornosti a zlepšení logického myšlení
 - získávání nových schopností a vědomostí
 - společenské hry
 - povídání, sdílení, sdělování zážitků
 - muzikoterapie aktivní/pasivní

Načerpané zkušenosti a dovednosti se prezentují hraním pohádky na různých společenských akcích (např. ve školách, v jiných sociálních službách, v rámci benefičních akcí apod.).

odpolední klub

- o cílem je získávání informací ze společenského dění, součástí je také procvičování paměti:
 - čtení časopisů a novin, práce s textem, vědomostní kvízy, osmisměrky, doplňovačky, návštěvy čítárny, knihovny apod.
 - individuální práce na PC
 - relaxace při čteném textu

účast na společenských akcích

Cílem je nácvik společenského chování, oblékání, komunikace:

- o družební akce (ples, disko, karneval aj.), návštěvy společenských akcí a výstav

2) Rozvoj osobnosti

pánský klub

Cílem aktivity je podpora a uvědomování mužské role (v rodině, ve společnosti), pomoc při naplňování specifických mužských potřeb:

- o péče o zevnějšek (holení, hygiena)
- o hobby (historie, poznávání okolí, kutilství, modelářství, tvoření), práce s náradím
- o brigády – možnost získání finančního ohodnocení – výdělek jako forma posílení mužského sebevědomí, aktivní i pasivní sportování
- o podpora tradiční mužské role – diskuse o postavení muže ve společnosti, podpora sebedůvěry, zásady galantního chování

dámský klub

Cílem aktivity je podpora ženského sebevědomí, uvědomování si rovného postavení žen ve společnosti, pomoc při naplňování specificky ženských potřeb:

- o úprava zevnějšku, kosmetika, kadeřník, hygiena
- o relaxace (poslech hudby, uvolnění těla, tanec, relaxační cvičení), povídání
- o ruční práce (šití, vyšívání)
- o diskuse o právech a postavení žen ve společnosti

- ostatní dle zájmu

▮ vaření

Cílem je seberealizace v činnostech, které se používají každý den (příprava jídla a vše s tím spojené), zvýšení soběstačnosti a posílení sebevědomí:

- sestavení menu, výběr a nákup potravin
- rozdělení úkolů
- příprava jídla a stolování
- úklid pracovní plochy
- společný oběd, zhodnocení aktivity
- teplá i studená kuchyně, moučníky, nápoje, saláty, pomazánky aj...

3) Tvůrčí, výtvarné

▮ tvůrčí dílna

Cílem je seberealizace ve spontánní tvořivé činnosti, rozvoji jemné motoriky, představivosti, posílení trpělivosti, výdrže, paměti, součástí je i práce v týmu:

- práce různými technikami: batikování, kašírování, korálkování, práce se dřevem, ubrousková technika, další techniky dle námětů klientů

Výsledky prací klientů je možno shlédnout na akcích, které středisko pořádá a výrobky jsou prezentovány na trzích a dalších akcích.

▮ výtvarná dílna

Cílem je seberealizace ve spontánní tvořivé činnosti, rozvoji jemné motoriky, představivosti, posílení trpělivosti, výdrže, paměti, součástí je i práce v týmu:

- práce různými technikami: vypichování, lepení, kresby, koláže, práce s papírem aj.

Výsledky prací klientů služby slouží k vlastní potřebě.

4) Sportovní a poznávací

▮ sportovní

Cílem je motivace k pohybu, ke kolektivním hrám, posilování zdravého životního stylu:

- sportování ve volné přírodě,
- cvičení v prostorách střediska,
- plavání v krytém i venkovním bazénu,
- fotbal, míčové hry, stolní tenis, badminton, petangue
- trénink na sportovní klání (dodržování sportovních pravidel).

▮ poznávací

Cílem je poznávání prostředí ve kterém žijeme, kulturních a společenských zvyků regionu, nácvik cestování (soběstačnosti), posilování orientace, rozvoj komunikace, nácvik společenského chování (např. v restauraci), rozvíjení soběstačnosti (objednání jídla, placení).

- poznávání okolí (Břeclav, Lednice, Mikulov, Valtice, Pohansko i vzdálenější místa)
- cestování i do vzdálenějších míst (Praha, Brno aj.)
- exkurze, výstavy, představení, návštěvy galerií, muzeí apod.,
- tvoření programů pro seniory (kvízy, povídání, společné hry)
- tématická DVD (etika, příroda...)

5) Odpoledne pro seniory

▮ zpravidla **1x měsíčně od 14.30 do 17.00 hod**

▮ cílem je možnost zapojení do komunity svých vrstevníků, např. vzpomínáním na staré časy, pouštění hudby, připomínání svátků a zvyklostí, pečení, ostatní dle zájmu osob

▮ poskytováno anonymně, zaznamenává se pouze počet zúčastněných osob a téma aktivity

▮ senioři se aktivně podílí na dalším termínu a naplní aktivity, předem jsou vyvěšeny plakáty na veřejných místech

VII. Zásady a podmínky poskytování služby

1) Klient je **dospělý jedinec**, který má svá práva a povinnosti, potřeby, názory, případně i finanční příjem.

- || V tomto ohledu je za sebe a své činy zodpovědný a to i za újmu na zdraví a majetku ostatních Klientů či zaměstnanců.
- || Pokud je Klient omezen ve svéprávnosti, zodpovědnou osobou za jeho právní jednání je soudem ustanovený opatrovník.
- || **V situaci, kdy dojde k rozporu mezi zájmem opatrovníka/rodiče a Klienta podporujeme to, co nejvíce vyhovuje Klientovi.**

2) **Motivace** do společných i individuálních aktivit a pracovních činností, které napomáhají rozvoji rozumových a fyzických schopností, snížení závislosti na pomoci od jiných osob, a tím snížení izolace zdravotně postižených osob ve společnosti.

3) Účast na aktivitách je dobrovolná. **Klient, který se nechce zapojovat do činností, opakovaně ruší** při aktivitách ostatní, případně **je hrubý a vulgární na ostatní klienty i zaměstnance**, je upozorněn na nevhodnost chování. **Při opakování takového jednání se postupuje dle č. VIII, bod 2).**

|| V případě, že je **Klient agresivní natolik, že ohrožuje svoje zdraví nebo zdraví ostatních Klientů či asistentů, ničí majetek, je přivolána Policie ČR.**

4) Pokud Klient užívá denní medikaci naordinovanou lékařem a Klient sám není schopen určit čas podání léků, je třeba dohodnout s vedoucí zařízení způsob naplnění potřeby. Jednotlivé dávky léků připraví rodiče/opatrovník nebo Klient sám.

|| Jestliže hrozí, že by Klient léky mohl ztratit, může požádat vedoucí zařízení o uložení léků do tzv. „úložiště léků“ (uzamykatelná zásuvka stolu). Na požádání Klienta mu léky vydá osobní asistent /vedoucí.

5) **Zákaz požívání alkoholických nápojů během a před pobytem v integračním centru.** Ve výjimečných situacích (např. oslava narozenin Klienta, ples aj.) se lze dohodnout s osobními asistenty na rozumné míře požívání alkoholu na společných akcích.

|| V případě, že se Klient pod vlivem alkoholu chová neadekvátně, nenesou pracovníci ICU za jeho chování žádnou odpovědnost, Klient odpovídá sám za sebe.

6) Na všech akcích, které se předem s Klienty domlouvají, je třeba dodržovat daná pravidla a podmínky, v případě nejasnosti v různých situacích rozhoduje osobní asistent/vedoucí.

7) V integračním centru i na akcích a poznávacích aktivitách, které centrum pořádá, je nutno dodržovat základní hygienické návyky.

8) Pro pobyt v zařízení a účasti na aktivitách je nezbytnou podmínkou nepřítomnost akutního infekčního onemocnění (vč.např.průjmu). Pro doložení bezinfekčnosti je možné v případě opakování průjmového onemocnění vyžadovat lékařské potvrzení. V případě jakéhokoliv zdravotního omezení, které by mělo vliv na Klientovo chování, je vhodné o této skutečnosti informovat vedoucí nebo osobní asistenty.

|| **Vedoucí může požadovat doložení fyzické a zdravotní způsobilosti k účasti na náročných fyzických aktivitách pro Klienta z důvodu jeho ochrany a bezpečí.**

9) **Klient si nosí do zařízení (i na aktivity mimo zařízení) své vlastní kompenzační pomůcky.** V případě, že Klient nebude mít pomůcku a činnost v aktivitě by tak mohla ohrozit jeho zdraví nebo zdraví jiného Klienta, **nebude se moct aktivity zúčastnit**(situaci posoudí osobní asistent).

VIII. Podmínky pro ukončení poskytování služby

1) V případě porušování podmínek pro pobyt v integračním centru a účasti na akcích může být s Klientem ukončena smlouva o poskytování služby a to zejména v těchto případech, kdy Klient:

- a) jestliže **hrubě porušuje své povinnosti** vyplývající ze Smlouvy
- bez uvedení důvodu nezaplatí úhradu dvou plateb i přes upozornění ze strany Poskytovatele
 - nedodrží smluvený splátkový kalendář
 - odmítne dodatek, kterým se mění výše úhrady
- b) jestliže **poruší povinnosti, které jí vyplývají z těchto vnitřních pravidel**
- c) jestliže se Klient chová způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti ostatních osob při využívání služby (popuzování k rasové nesnášenlivosti, ponižování slovní nebo fyzické z důvodu víry, sociálního prostředí, používání opakovaně hrubých slov) nebo přispívá k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí při poskytování služby.

2) V případě druhého porušení podmínek je Klient ústně upozorněn na možnost ukončení smlouvy. V případě dalšího opakovaného porušení podmínek je Klient a jeho opatrovník upozorněn písemně. Při dalším porušení podmínek je s Klientem dohodnuto přerušování smlouvy na konkrétně stanovenou dobu, případně je poskytování služby zcela ukončeno.

3) Pokud Klient nevyužije službu Poskytovatele do 6 měsíců od posledního měsíce, ve kterém službu čerpal, platnost smlouvy zaniká posledním dnem této lhůty.

IX. Dokumentace a ochrana osobních údajů

1) Společnost REMEDIA PLUS z.ú jako správce osobních údajů ve smyslu "***Nářízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679***" (**GDPR - obecné nařízení o ochraně osobních údajů**) zpracovává osobní údaje svých klientů, jejich opatrovníků, zákonem stanovených zástupců, kontaktních osob klientů:

- v souladu s příslušnými platnými právními předpisy;
- v rozsahu nezbytném pro výkon oprávněné činnosti poskytovatele sociálních služeb dle platných právních norem, zejména Zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách a Vyhlášky 505/2006Sb.
- a zajišťuje jejich náležité zabezpečení, ochranu před neoprávněným či protiprávním zpracováním, před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením a nepředává údaje třetím stranám bez souhlasu oprávněných osob

2) **Co budeme chtít vědět a zpracovávat?**

- osobní údaje Klienta: jméno a příjmení, rok narození, telefon, popř. e-mail,
- pokud Klient požaduje využívání fakultativní služby, je třeba, aby uvedl také adresu bydliště
- osobní údaje opatrovníka, jiné zastupující osoby nebo kontaktní osoby: jméno, příjmení, telefon, popř. e-mail
- údaje o nepříznivé sociální situaci klienta v souvislosti s plánováním rozsahu a průběhu poskytování služby (osobní cíl klienta, druh zdravotního omezení, míra soběstačnosti, rozsah omezení svéprávnosti apod.)

3) **Proč budeme osobní údaje zpracovávat? Z důvodu:**

- zajištění kvalitního poskytování sociální služby
- plánování a organizačního zajištění poskytování služby
- předání informací pro případ krizové situace – lékaři, pohotovostní službě, Policii
- statistického zpracování údajů REMEDIE PLUS z.ú.
- vyúčtování úhrad za poskytování sociální služby

4) **Jak dlouho budeme s osobní údaje zpracovávat?**

- po dobu poskytování služby
- 5 let od ukončení poskytování služby (nutná archivace)

5) Kdo bude pracovat s osobními údaji?

- sociální pracovnice
- vedoucí pracovnice
- osobní asistenti
- ředitelka společnosti
- pracovnice účtárny

Dle vnitřních předpisů společnosti REMEDIA PLUS z.ú. je vymezen okruh osobních údajů, které pracovníci na jednotlivých pozicích zpracovávají.

6) Pracovníci při poskytování služby:

- shromažďují pouze takové údaje, které jsou nutné k poskytování služby a které jsou zpracovávány pouze za účelem, k němuž byly shromážděny
- dodržují mlčenlivost
- dodržují stanovená pravidla pro přístup k osobním údajům třetích osob
- zpracovávají pouze takové osobní údaje, ke kterým mají oprávnění dle vnitřního předpisu společnosti REMEDIA PLUS z.ú. o ochraně osobních údajů

7) Jaká jsou Vaše práva?

Vaše práva jsou vymezena v "Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679"(GDPR) .

Máte právo:

- požádat o informace o zpracování svých osobních údajů, Poskytovatel má povinnost Vám tyto informace bez zbytečného odkladu předat
- na přístup k svým osobním údajům, požádat o jejich aktualizaci nebo opravu
- nahlížet do své osobní dokumentace
- požádat o výmaz osobních údajů
- požadovat o vydání zpracovaných údajů
- obrátit se na nás nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů v případě pochybností o zpracování a dodržování ochrany osobních údajů ze strany Poskytovatele
- požádat Poskytovatele o předání Vašich osobních údajů třetí osobě (jiné organizaci, úřadu, aj.) a to na základě Vašeho písemného souhlasu,
- určit osobu, která smí nahlížet do Vaší dokumentace a může být informována o průběhu péče, nebo zakázat nahlížení do dokumentace a podávání informací

Vaše požadavky je třeba podat písemně sociální pracovníci.

8) Jaké jsou Vaše povinnosti?

- informovat bezodkladně sociální pracovníci o změně osobních údajů

Zpracování osobních údajů je dále upraveno vnitřním předpisem o ochraně osobních údajů společnosti REMEDIA PLUS z.ú. v souladu s "Nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2016/679" (GDPR) .

X. Pravidla pro vyřizování stížností

1) Kdo může podat stížnost

- všichni uživatelé sociálních služeb Xspolečnosti REMEDIA PLUS z.ú.
- zájemci o služby
- příbuzní, známí, přátelé Klienta
- veřejnost, instituce

2) Co je považováno za stížnost, forma stížností

Stížnost nemusí mít žádné formální náležitosti. Stížností je vše, co jako stížnost osoba (instituce), která si stěžuje, označí, přičemž z formulace musí být jasně patrné, že se jedná o stížnost.

Stížnost může být podána:

- písemně
- ústně
- telefonicky
- mailem

Do stížnosti je vhodné uvést co nejvíce informací týkajících se události, které se stížnost týká. Kromě stížností lze podávat společnosti REMEDIA PLUS rovněž podněty a připomínky k fungování a kvalitě poskytovaných služeb.

3) Kam a komu se stížnost podává

- přímo organizaci REMEDIA PLUS z.ú. (ředitelce, sociální pracovníci IC nebo kterémukoliv jinému pracovníkovi centra),
- stížnost lze podat rovněž anonymně do schránky v zařízení
- na krajský úřad v Brně nebo obecní úřad v Břeclavi, odbor sociálních věcí (tel. 519 311 267)
- organizaci zajišťující dodržování lidských práv – např. veřejný ochránce práv, ombudsman (www.ochrance.cz; podatelna@ochrance.cz), Český helsinský výbor – poradna@helcom.cz (tel.602 646 940), Bílý kruh bezpečí (tel. 257 317 110, Brno 541 218 122).

4) Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení

Vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky společnosti, mohou se jej dále účastnit osoby ředitelkou pověřené, případně další instituce.

- Doba na vyřízení stížnosti je 14 dnů od převzetí stížnosti. Po uplynutí této lhůty se stěžovateli oznámí výsledek prošetření stížnosti. Odpověď na stížnost lze dát stěžovateli i jinou než písemnou formou, pokud si to přeje.

XI. Kontakty:

Vedoucí služby:

Lenka Kožd'álová, DiS, e-mail: sp.utilis@remediaplus.cz, mobil: 736 490 066, 519 324 011

Sociální pracovníce:

Lenka Kožd'álová, DiS, e-mail: sp.utilis@remediaplus.cz, mobil: 736 490 066, 519 324 011

Osobní asistenti :

e-mail: ic.utilis@remediaplus.cz; mobil: 736 490 068, 734 567 752,

Ředitelka společnosti:

Bc. Pěčková Jarmila, e-mail: reditelka@remediaplus.cz; tel. 519 315 184

Jarmila Pěčková
Digitally signed by
Jarmila Pěčková
Date: 2022.03.16
14:21:44 +01'00'

Bc. Jarmila Pěčková
ředitelka ústavu

Břeclav 01.2.2024