

Průvodce Denním stacionářem pro seniory



Vážení,

velmi nás těší Váš zájem o využívání služeb našeho denního stacionáře. Důvěra, kterou vkládáte do našeho zařízení, nás zavazuje. Veškeré naše profesionální schopnosti využijeme k zajištění Vaší spokojenosti a pohodlí.

Změna ve Vašem navyklém způsobu života může být zpočátku poněkud obtížná. Naši zkušení pracovníci se postarají o naplňování Vašich potřeb a přání. Věříme, že se ve vlídném prostředí stacionáře budete cítit dobře.

Průvodce naším zařízením Vám nabízí bližší informace o provozu stacionáře, např. poskytovaných službách, péči, stravování a další údaje, které by Vás v souvislosti s využíváním naší služby mohly zajímat.

S úctou

Mgr. Martina Polanská
ředitelka Centra sociálních služeb Praha 2

POSLÁNÍ

Ambulantní zařízení Centra sociálních služeb Praha 2 – denní stacionář pro seniory Záhřebská 15 - poskytuje bezpečné prostředí, kde senioři mohou trávit čas rozmanitými aktivitami i odpočinkem. Při naplňování jejich potřeb uplatňujeme individuální a partnerský přístup. Klientům poskytujeme kvalitní, profesionální služby. Jednou z hlavních zásad je, abychom klienty v maximální možné míře podporovali v samostatnosti a soběstačnosti, a umožňovali jim tak udržet, příp. posílit stávající schopnosti a dovednosti. Zajišťujeme dopolední a odpolední aktivizační program vč. společenských kontaktů. Součástí služeb stacionáře je také stravování, pomoc a podpora při úkonech péče o vlastní osobu a základní sociálně právní poradenství.

Denní stacionář je zařízení pro seniory, kteří potřebují péči druhé osoby, a nemohou nebo nechtějí z různých důvodů zůstat sami doma (např. dezorientace, omezená pohyblivost, osamělost). Je určen seniorům se sníženou pohyblivostí (pokud dojdou s lehkou dopomocí z auta do stacionáře), např. i mírnou formou demence a dalšími omezeními, která však umožňují pobyt v kolektivu. Výjimkou jsou tedy lidé, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování častějších zdravotnických nebo náročných ošetrovatelských úkonů či zdravotní dohled, a dále lidé s poruchami chování, těžkou formou demence nebo závažnými smyslovými vadami.

LOKALITA

Denní stacionář pro seniory se nachází v klidném prostředí Vinohrad v blízkosti Havlíčkových sadů. Sídlí v Záhřebské ulici č. 15 v 1. patře budovy.

PROVOZNÍ DOBA

Provozní doba stacionáře je pondělí – čtvrtek od 7,30 do 16,30 hod., pátek od 7,30 od 16,00 hod.

KAPACITA

Kapacita stacionáře je 10 klientů. Okamžitá kapacita je dána mírou péče potřebnou pro jednotlivé klienty.

PROSTORY

Stacionář tvoří dvě společné místnosti, předsíň a příslušenství. Prostory jsou zařízeny účelně a pohodlně, aby umožňovaly především bezpečný pohyb klientů a sloužily různorodým aktivitám, stravování a odpočinku. Velký důraz je kladen na estetickou stránku, veškeré prostředí by mělo na klienty působit vlídně a pozitivně. Všechny prostory jsou denně uklízeny.

K pobytu venku slouží prostor ve vnitrobloku se zelení a zahradním nábytkem.

Ve 2. patře se nachází tělocvična. Je využívána k pohybovým aktivitám (především při nepříznivém počasí, kdy nelze uskutečnit pobyt venku) a mimořádným akcím (besedy, koncerty). K tělocvičně náleží také předsíň a příslušenství se sprchovým koutem.

NAŠE SLUŽBY

V Denním stacionáři pro seniory o Vás bude pečovat kvalifikovaný tým pracovníků přímé péče (pečovatelů-aktivizačních pracovníků) a sociální pracovník. V případě potřeby lze zajistit službu zdravotní sestry. S některými aktivitami či akcemi pomáhají dobrovolníci.

Služby poskytujeme na základě individuálních potřeb a v takovém rozsahu, který podporuje Vaši soběstačnost (podpoříme Vás v činnostech, které si ještě můžete obstarat sám/sama nebo s pomocí svých blízkých, a pomůžeme Vám s tím, co již sám/sama nezvládáte). Touto zásadou se řídí systém individuálního plánování, jehož cílem je zajistit služby „na míru“ tak, aby přispěly k vyřešení nebo zmírnění Vaší nepříznivé sociální situace.

Máte-li potíže orientovat se v právních úkonech, týkajících se Vašeho pobytu ve stacionáři, bude je za Vás vyřizovat Vámi zplnomocněná osoba (zpravidla rodinný příslušník).

Na základě Vámi (či Vašimi rodinnými příslušníky) podaných informací o Vašem zdravotním stavu jsou projednána všechna možná rizika spojená s Vaším pobytem ve stacionáři. Tato budou uvedena ve Vašem individuálním plánu – plánu rizik (vč. prevence a opatření k předcházení rizik).

Neseme odpovědnost za úkony, vyjednané a smluvené v individuálním plánu. Níže uvedené služby Vám garantujeme vždy. V případě, že to personální a kapacitní důvody umožní, můžeme poskytnout služby ve větší četnosti.

K ŘEŠENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE VÁM NABÍZÍME NÁSLEDUJÍCÍ SLUŽBY:

Základní sociální poradenství

dle §37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je poskytováno **bezplatně** a zahrnuje:

- pomoc při řešení nepříznivé sociální situace
- informace o návaznosti na jiné vhodné sociální služby
- informace o nároku na příspěvek na péči a na dávky ze systému sociálního zabezpečení

Sociální poradenství poskytuje sociální pracovník po předchozí dohodě každou středu 15 – 17 hodin.

Nabídka základních činností

Hlavní zásada všech níže uvedených základních činností:

Rozsah poskytnuté pomoci vychází z Vaší nepříznivé sociální situace. Vždy Vám poskytneme míru pomoci či podpory, kterou vzhledem ke své aktuální situaci potřebujete. Podpoříme Vás tedy v činnostech, které si zvládnete udělat samostatně nebo s pomocí svých blízkých, a pomůžeme Vám s činnostmi, které již samostatně či s pomocí svých blízkých nezvládnete.

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. POMOC PŘI OBLÉKÁNÍ A SVLÉKÁNÍ VČETNĚ SPECIÁLNÍCH POMŮCEK

Nabízené činnosti	Četnost	Poznámka
pomoc při oblékání a svlékání oděvu, obouvání a zouvání obuvi, pomoc při výběru oblečení dle potřeb klienta (roční období)	Dle potřeby (PO – PÁ)	veškeré pomůcky si klient zajišťuje sám, lze si je ponechat ve stacionáři
pomoc při výměně inkontinentních pomůcek (tj. vložek, vložných plen, natahovacích plenkových kalhotek apod.);	Dle potřeby (PO – PÁ)	

2. POMOC PŘI PŘESUNU NA KŘESLO, ŽIDLI NEBO VOZÍK

Nabízené činnosti	Četnost	Poznámka
příprava k odpolednímu odpočinku (přikrývka, nápoj, četba, křížovky), úklid po odpoledním odpočinku, pomoc při usedání/vstávání z křesla, židle nebo vozíku, přistavení vozíku, pomoc při přesedání na vozík a zpět	Dle potřeby (PO – PÁ)	

3. POMOC PŘI PROSTOROVÉ ORIENTACI, SAMOSTATNÉM POHYBU

Nabízené činnosti	Četnost	Poznámka
doprovod klienta ve vnitřních a vnějších prostorech stacionáře (přemístění do jednotlivých místností, na toaletu), do zahrady, do tělocvičny, do Klubu aktivního stáří, doprovod při mimořádných akcích	Dle potřeby (PO – PÁ)	

Poznámka: Klienti se sníženou pohyblivostí používají k samostatnému pohybu odpovídající kompenzační pomůcky dle individuální potřeby. Pečovatelky poskytnou dopomoc při zdolání překážky, např. schodu.

4. POMOC A PODPORA PŘI PODÁVÁNÍ JÍDLA A PITÍ

Nabízené činnosti	Četnost	Poznámka
příprava a servírování svačin a nápojů, ohřívání a servírování oběda, úprava stravy dle potřeb klienta (např. nakrájení), dopomoc při podávání stravy a nápojů, mytí a úklid nádobí, příp. úklid po svačině či obědě, dohled při užívání léků	3x denně (PO – PÁ)	po celý den je dodržován pitný režim (teplé a studené nápoje), lze podávat kávu

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

1. POMOC PŘI ÚKONECH OSOBNÍ HYGIENY

Nabízené činnosti	Četnost	Poznámka
hygiena před jídlem, po aktivitách (např. výtvarných), po příchodu z venku; hygiena po inkontinentní příhodě (oba druhy), úprava zevnějšku (česání); úkony duševní hygieny (např. motivace, naslouchání, povzbuzování); fyzická motivace (masírování, hlazení)	Dle potřeby (PO – PÁ)	

2. POMOC A PODPORA PŘI POUŽITÍ WC

Nabízené činnosti	Četnost	Poznámka
posazení na toaletu a zpět, pomoc při svléknutí, usedání a vstávání z toalety, oblékání, hygiena po toaletě; úklid WC	Dle potřeby (PO – PÁ)	

C) POSKYTNUTÍ STRAVY

Obědy a svačiny se připravují v kuchyni Centra sociálních služeb Praha 2. Obědy jsou do stacionáře dováženy v termónadobách. Poté je klientům servírují pracovníci stacionáře. Můžete si vybrat ze tří hlavních jídel (stravu lze uzpůsobit Vaším potřebám, např. mletou).

Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravování ve spolupráci s nutriční terapeutkou. Bude Vám k dispozici vždy s týdenním předstihem. Strava je zajišťována přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.

Dále je zajištěn celodenní pitný režim – teplé a studené nápoje, příp. káva.

Obvyklá doba podávání stravy

- dopolední svačina se začíná podávat **9,00 - 9,20 hod.** (cena svačiny je 22 Kč)
- oběd se začíná podávat **11,15 – 11,30 hod.** (cena oběda je 65 Kč)
- odpolední svačina se začíná podávat **14,40 - 15 hod.** (cena svačiny je 23 Kč)

Poznámky:

1. *Doba podávání stravy je přizpůsobena např. příchodům/odchodům klientů, počasí (pobyt venku), akcím mimo stacionář.*
2. *Pokud klient nesní odpolední svačinu (v čase obvyklém pro podávání svačiny) během mimořádné akce mimo stacionář, vezme si tuto svačinu s sebou domů.*
3. *Teplé pokrmy (obědy) jsou určeny k okamžité spotřebě. Ve stacionáři nejsou technické podmínky pro skladování jídla v lednici tak, aby byla zajištěna jeho nezávadnost. Pokud klient trvá na tom, že si chce vzít domů nesněžené jídlo od oběda, učiní tak na svou zodpovědnost, ve vlastní nádobě a tašce.*
4. *Dopolední svačinu, oběd a dopolední svačinu lze odhlásit 1 den předem nejpozději do 12 hodin.*

D) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

Nabízená činnost	Četnost	Poznámka
aktivizační činnosti	1 – 2x denně (PO – PÁ)	rozmanité výtvarné a rukodělné činnosti; procvičování smyslů (hmat, sluch)
pečení, vaření	1x měsíčně	společně vyzkoušíme oblíbené recepty
reminiscence	1x týdně	práce se vzpomínkami
rehabilitační chvilky	2 - 3x týdně (PO – PÁ)	cvičení jemné motoriky s míčky, cviky na židlích, procvičování koordinace a chůze, hry s míčem
relaxační cvičení na židlích	1x týdně 45 min.	zajišťují pracovníci stacionáře nebo dobrovolnice
tematické oslavy	čtvrtletně	společné oslavy různých svátků a tradic (např. Velikonoce, Vánoce),

Pozn. Činnosti probíhají individuální i skupinovou formou.

E) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Nabízená činnost	Četnost	Poznámka
sledování aktuálního dění (denní tisk)	1x denně (PO – PÁ)	
účast na pravidelných i mimořádných akcích Klubu aktivního stáří	1 – 2x týdně (cca 60 minut)	každé úterý – společný zpěv při klavíru; besedy, přednášky, hudební vystoupení
posezení u dětí v jeslích (zahrada - za příznivého počasí)	1x týdně	velmi pozitivní vliv kontaktu a komunikace s malými dětmi
tematické programy	1 – 2x ročně	tematické vyjíždky v rámci CSSP2 (např. výlet parníkem), návštěva velikonočních či adventních trhů apod.

F) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI, JEJICHŽ POSKYTOVÁNÍ VEDE K ROZVOJI NEBO UDRŽENÍ OSOBNÍCH A SOCIÁLNÍCH SCHOPNOSTÍ A DOVEDNOSTÍ PODPORUJÍCÍCH SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ OSOB

Nabízená činnost	Četnost	Poznámka
muzikoterapie	1 - 3x týdně (PO – PÁ)	zpěv, hra na rytmické nástroje, poslech hudby různých žánrů
trénink paměti	2 - 3x týdně (PO – PÁ)	zábavné formy procvičování krátkodobé i dlouhodobé paměti, upevňování stávajících a

		získávání nových vědomostí
návštěva psích společníků Amy, Líly a Kulíška	1 - 2x týdně (PO – PÁ)	využívá pozitivního působení psa ke zlepšení zdravotního stavu klienta
verbální aktivizace	1 – 2x týdně (PO – PÁ)	např. procvičování artikulace (společná četba, krátká dramatizace), povídání o blízkých tématech (rodina), vzpomínání, společný zpěv
společná oslava narozenin klientů		

Pozn. Činnosti probíhají individuální i skupinovou formou.

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

Základní sociální poradenství Vám poskytne vedoucí denního stacionáře a sociální úsek CSSP2, Máchova 14, Praha 2. Také můžete využít služby naší Poradny pro seniory a jejich blízké, Bruselská 9, Praha 2 (kontakty níže).

Ode dne zahájení služby stacionáře budete mít svého **klíčového pracovníka**. Bude Vám pomáhat s naplněním Vašich potřeb a přání v rámci poskytovaných služeb a pokusí se nalézt odpovědi na Vaše otázky. Máte právo požádat o změnu osoby klíčového pracovníka - kdykoli v průběhu Vašeho pobytu, i bez udání důvodu. S tímto požadavkem se můžete bez obav obrátit přímo na vedoucí stacionáře.

Ve stacionáři **není k dispozici lékař**. Zůstáváte tedy v péči Vašeho praktického lékaře. V případě náhlého zhoršení Vašeho zdravotního stavu informujeme neprodleně rodinné příslušníky, ev. Vám přivoláme lékařskou službu první pomoci. Pracovníci stacionáře dohlédnou na případné užívání léků.

Nad rámec základních činností lze pro klienty stacionáře smluvně zajistit též **DOPRAVU** do stacionáře a zpět. Doprava je k dispozici od 7 hod. ráno do 14.30 hod. odpoledne (odjezd ze stacionáře, klienti mimo Prahu 2 odjezd ze stacionáře ve 14.00 hod. Cena dopravy se řídí aktuálním ceníkem.)

O PRÁVECH A POVINNOSTECH NA STRANĚ KLIENTA

Klient má právo

- na respektování jedinečnosti – být ostatními přijímán a respektován
- na individuální přístup a podporu samostatnosti
- na profesionální a kompetentní služby
- podílet se na rozhodování o poskytovaných službách a na tvorbě svého individuálního plánu péče
- účastnit se setkání týkajících se projednávání poskytovaných služeb
- znát jména pracovníků, kteří pracují v denním stacionáři
- přednášet stížnosti, podávat podněty, připomínky, přání, ale i pochvalu na poskytované služby, stravování či chování zaměstnanců k rukám vedoucí stacionáře nebo ředitelce organizace písemnou či ústní formou; podrobný postup podávání stížností je součástí tohoto průvodce (Příloha č. 2); je-li ustanovena zplnomocněná osoba, může toto klient uplatnit jejím prostřednictvím. Ve stanovené lhůtě obdrží vyjádření k podanému; je-li ustanovena, vyjádření obdrží zplnomocněná osoba.
- na ochranu svých osobních dat, zachovávání mlčenlivosti o nich
- na informace
- na diskrétnost
- nahlížet do své dokumentace – individuálních plánů uložených v prostoru stacionáře (nahlížení do dokumentace je možné během provozní doby stacionáře)
- ukončit službu (písemně, mailem) i bez udání důvodu; je-li ustanovena, zajišťuje toto zplnomocněná osoba

Klient (příp. zplnomocněná nebo blízká osoba) má povinnost:

- informovat pracovníky stacionáře o změnách zdravotního stavu, bezpečnostních rizicích a všech dalších důležitých okolnostech, které mohou poskytování služeb ovlivnit
- hradit včas poskytované služby
- dodržovat provozní dobu stacionáře
- respektovat důstojnost ostatních klientů a pracovníků stacionáře
- nosit s sebou veškeré potřebné individuální pomůcky zejména ty, které jsou nezbytné z důvodů bezpečnosti (např. hůl, brýle) a hygieny (pomůcky pro inkontinenci), a rovněž užívané léky
- mít ve stacionáři bezpečné přezůvky, bezpečnou obuv a odpovídající oblečení pro pobyt venku (dle ročního období), příp. jiné náhradní oblečení
- v prostorách stacionáře nekouřit, neužívat alkohol ani jiné omamné látky (kouření je možné pouze v prostoru vnitrobloku během pobytu venku)
- nevyužívat služeb stacionáře v průběhu nakažlivého onemocnění (kapénková či virová infekce), aby nedošlo k rozšíření nákazy ve stacionáři
- absolvovat lékařské ošetření v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nebo hrozí-li šíření nakažlivé nemoci
- v případě ukončení smlouvy (jak ze strany klienta, tak ze strany poskytovatele) vypořádat veškeré závazky vůči CSSP2

O PRÁVECH A POVINNOSTECH NA STRANĚ POSKYTOVATELE

Poskytovatel má právo

- konzultovat práci s klientem při supervizích (porady odborníků a kolegů)
- v odůvodněných případech do napravení stavu pozastavit poskytování služby, pokud by toto bylo spojeno s ohrožením zdraví klienta, např. klient odmítá používat nutnou kompenzační pomůcku (riziko pádu, úrazu), nemá bezpečnou obuv (riziko pádu, úrazu) či oblečení na ven odpovídající počasí (prochladnutí, nemoc) apod.
- ukončit službu z důvodu porušení podmínek smlouvy, opakovaném nebo hrubém porušení povinností klienta uvedených v tomto Průvodci, nebo pokud klient službu nevyužívá po dobu 2 měsíců

Poskytovatel má povinnost

- zachovávat zásadu mlčenlivosti o všech zjištěných skutečnostech, které se týkají klienta
- dodržovat ujednání o rozsahu poskytovaných služeb
- poskytovat služby všem klientům se stejným úsilím
- při přijímání klienta sledovat, zda na něj není činěn jakýkoli nátlak ze strany doprovázejících rodinných příslušníků, zda klient využívá službu skutečně dobrovolně a projevuje to svým chováním (zajišťují pracovníci stacionáře)
- informovat příslušné orgány v případě, že klient vykazuje při přijetí nebo kdykoli během pobytu v denním stacionáři objektivní známky špatného zacházení ze strany jiné osoby (zajišťují pracovníci stacionáře)

KONTAKTY

Webové stránky CSSP2: www.cssp2.cz , www.pecepraha2.cz

Denní stacionář pro seniory (e-mail: denni.centrum@cssp2.cz)

Jarmila Krejčová, vedoucí pečovatelské služby a denního stacionáře

mobil: 725 015 335 | e-mail: jarmila.krejцова@cssp2.cz

Ing. Milada Svrčková, pečovatelka | mobil: 734 769 961

Michaela Pachmanová, pečovatelka | mobil: 725 015 288

Poradna pro seniory a jejich blízké (Máchova 3, Praha 2):

sociální pracovnice

telefon: 224 252 788 | mobil: 734 769 958 | e-mail: poradenství@cssp2.cz

Příloha č. 1: Sazebník úhrad denního stacionáře

Příloha č. 2: Postup podání a vyřízení stížnosti

SAZEBNÍK ÚHRAD
denního stacionáře

Úhrada za poskytování služby denní stacionář je stanovena v návaznosti na ustanovení vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Rozsah úkonů	
<i>pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:</i>	
1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,	120 Kč / 1 hod *
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,	
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,	
4. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,	
<i>pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:</i>	
1. pomoc při úkonech osobní hygieny,	120 Kč / 1 hod *
2. pomoc při použití WC,	
<i>poskytnutí stravy:</i>	
zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování: dopolední svačina 22 Kč, oběd 65 Kč, odpolední svačina 23 Kč	110 Kč celodenní strava 65 Kč oběd
<i>výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:</i>	
1. pracovní výchovná činnost,	120 Kč / 1 hod *
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,	
3. vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění,	
<i>zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:</i>	
pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,	120 Kč / 1 hod *
<i>sociálně terapeutické činnosti:</i>	
socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,	120 Kč / 1 hod *
<i>pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:</i>	
pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	120 Kč / 1 hod *
<i>Činnosti nabízené nad rámec základních činností:</i>	
doprava do denního stacionáře a zpět po území Prahy 2	15 Kč / 1 cesta
doprava do denního stacionáře a zpět mimo území Prahy 2	15 Kč / 1 cesta + 8,- Kč / km

* účtován je skutečně spotřebovaný čas po celých minutách

Sazebník úhrad je platný od 1. 5. 2013 (schválen usnesením RMČ Praha 2 ze dne 8. 12. 2014).

Vážená paní, vážený pane,

máte právo (příp. rodinný příslušník, opatrovník, pracovník nebo kterýkoli občan) uplatňovat svá přání, připomínky, podněty či stížnosti na pracovníky stacionáře nebo na kvalitu poskytovaných služeb. Tento postup umožňuje být vyslyšen, vznést námitky, dále být seznámen s výsledky a možnostmi revize konečného rozhodnutí – včetně možného externího přezkoumání třetí stranou (pokud se nedaří dosáhnout dohody). S tímto právem jste seznámen/a při sepisování smlouvy. Pracovníci stacionáře při pravidelných setkáních s klienty formou otevřené komunikace zjišťují případné připomínky a podněty ke zkvalitnění služby.

Stížnost je možné podat **ústně, telefonicky, elektronicky či písemně** (příp. i anonymně nebo prostřednictvím další osoby).

Stížnosti vyřizuje ředitelka CSSP2 nebo jí pověřený pracovník.

Vyjádření ke stížnosti obdržíte nejpozději do 30 pracovních dnů od jejího podání.

Ústní forma podání:

přímo jakémukoli pracovníkovi CSSP2

Telefonická forma podání:

na čísle 222 514 275

Elektronická forma podání:

reditelstvi@cssp2.cz

Písemná forma podání (poštou na adresu ředitelky organizace):

Centrum sociálních služeb Praha 2

Mgr. Martina Polanská, ředitelka

Máchova 14

120 00 Praha 2

Stížnost lze také **osobně doručit** do sekretariátu ředitelky ve 4. patře budovy Máchova 14 nebo vhodit do Schránky důvěry umístěné v přízemí budovy Záhřebská 15.

Pokud byste nebyli spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se znovu obrátit na ředitelku organizace.

Samozřejmě respektujeme Vaše právo podat návrh na prošetření postupu při vyřizování Vaší stížnosti nadřízenému orgánu (zřizovateli naší organizaci) či jiné instituci:

MČ Praha 2, nám. Míru 20, 120 39 Praha 2

návštěvní hodiny pro veřejnost: PP a ST: 8.00 - 12.00 hod. a 13.00 - 17.30 hod.

vedoucí humanitního odboru PhDr. Hana Dostálová(2. nadzemní podlaží, kancelář č. 212a)

tel. 236 044 295, hana.dostalova@praha2.cz

Ombudsman (veřejný ochránce práv) Údolní 39, 602 00 Brno, podatelna@ochrance.cz

tel. 542 542 888 informační linka

tel. 542 542 111 kancelář veřejného ochránce práv

Mgr. Martina Polanská, ředitelka

e-mail: reditelstvi@cssp2.cz

V Praze dne 9.1.2019