



# Spolufinancováno Evropskou unií

**Předpis je určen pro zařízení:** Centrum duševního zdraví Klatovy (CDZ Klatovy)

**Název předpisu:** Organizační řád CDZ Klatovy

Schválil:	Ledovec, z.s. Psychiatrie-ambulance s.r.o.	Vydali a odpovídají za revizi:	Mgr. Petr Moravec Mgr. Václav Sýkora
Funkce:	Statutární orgány	Funkce:	Ředitelé nebo jednatelé zařízení
Podpisy:		Podpisy:	
Datum platnosti:	1.4.2019		
Datum revize:	22.1.2024, 1.3.2025, 1.3.2026		

**Organizační řád CDZ Klatovy upřesňuje organizační strukturu zařízení, jeho působnost, vnitřní vztahy, zásady řízení, kompetence a z toho vyplývajících práva, povinnosti a odpovědnost zaměstnanců a specifikuje základní úkoly, které jsou pro zařízení stanoveny.**

## Článek I. Obecná ustanovení

Zřízení Center duševního zdraví vychází ze Strategie reformy psychiatrické péče ([www.reformapsychiatrie.cz](http://www.reformapsychiatrie.cz)) v ČR. Centrum duševního zdraví Klatovy (dále CDZ Klatovy) vzniklo v rámci "Programu podpory Center duševního zdraví III" (dále jen CDZ III/2) realizovaným Ministerstvem zdravotnictví ČR, jehož cílem je zajistit pilotní provoz Center duševního zdraví v trvání 18 měsíců. Pilotní provoz CDZ Klatovy běžel od 1. ledna 2021 do 30. 6. 2022. Po ukončení pilotního provozu zařízení funguje v tzv. běžném režimu.

**Od roku 2025** je CDZ legislativně upraveno souběžně Zákonem o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., v platném znění) a Zákonem o zdravotních službách (zákon č. 372/2011 Sb., v platném znění). Podle obou těchto zákonů je centrum duševního zdraví ustanoveno jako **sociálně zdravotní služba**.

Viz § 36, odst. 1) ZSS: "... vzájemně koordinované poskytování sociální a zdravotní péče osobě, jejíž stav vyžaduje poskytování sociální a zdravotní péče současně".

Viz § 2 ZZS: "... pouze jako součást sociálně-zdravotních služeb lze poskytovat zdravotní služby poskytované v rámci centra duševního zdraví (podle § 44b tohoto zákona)".

**Zákon o sociálních službách** dále definuje centrum duševního zdraví v § 70a: "1) Centrum duševního zdraví poskytuje osobám s duševní poruchou nebo poruchou chování, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, sociální služby podle odstavce 3 a zdravotní služby v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem o zdravotních službách." Odstavec 3) stanoví tyto základní činnosti služby:



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

“a) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, e) sociálně terapeutické činnosti”. Všechny činnosti jsou poskytovány v terénní nebo ambulantní formě. Tyto základní činnosti jsou ve formě výkonů specifikovány v prováděcí Vyhlášce.

**Zákon o zdravotních službách** dále definuje centrum duševního zdraví v §44b: “1) Centrum duševního zdraví poskytuje pacientům s duševní poruchou nebo poruchou chování a osobám s prokazatelným rizikem rozvoje duševní poruchy nebo poruchy chování zdravotní služby podle § 44c a sociální služby v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem o sociálních službách”; “3) Centrum duševního zdraví poskytuje pomoc a podporu i osobám blízkým pacienta s duševní poruchou nebo poruchou chování”.

*Centrum duševního zdraví Plzeň je v souladu s prováděcí Vyhláškou k ZZS specifikováno jako „centrum duševního zdraví pro osoby se závažnou duševní poruchou“.*

### Článek II. Postavení zařízení CDZ Klatovy

CDZ Klatovy je provozováno **dvěma organizacemi** – Ledovec, z.s. a Psychiatrie-ambulance, s.r.o. na základě uzavřené **Smlouvy o spolupráci**.

**CDZ Klatovy není samostatnou organizací** ani samostatným právním subjektem.

CDZ Klatovy je definováno místem, regionem působnosti, týmem a způsobem práce a rovněž cílovou skupinou:

- **Sídlo** Klatovy je Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy.
- **Region působnosti** CDZ Klatovy je na území ORP Klatovy, ORP Domažlice a ORP Horšovský Týn.
- **Tým** CDZ Klatovy se skládá z pracovníků sociální a zdravotní části, různé odbornosti, je veden jedním vedoucím, pracovníci jsou zařazeni do CDZ Klatovy na základě pracovní smlouvy a dalších souvisejících pracovněprávních dokumentů. Společně tvoří **mutidisciplinární tým**.
- **Finanční vztahy** mezi zřizovateli a CDZ Klatovy jsou určeny zákonem stanovenými ukazateli. Ke dni vydání tohoto předpisu je zdravotní část financována zejména z veřejného zdravotního pojištění a sociální část zejména z dotačních titulů určených pro sociální služby.
- **Způsob práce** je upraven písemnými pravidly vydanými pro CDZ Klatovy a zohledňujícími specifický charakter centra jakožto sociálně-zdravotní služby, tj. služby pracující dle jednotných metodických postupů, avšak zohledňující specifika jednotlivých profesí. Služby CDZ Klatovy jsou poskytovány komplexně, nikoli jednotlivě (tj. osoba, které jsou služby poskytovány, je klientem CDZ Klatovy, nikoliv jednotlivých pracovníků (profesí/odborností) odděleně (byť je možné využití jednotlivých odborností v různém rozsahu).

### Článek III. Organizační členění

CDZ Klatovy je provozováno **dvěma spolupracujícími organizacemi** – Ledovec, z.s. a Psychiatrie-ambulance, s.r.o. na základě uzavřené Smlouvy o spolupráci. Ledovec, z.s., jakožto poskytovatel sociálních služeb, zaměstnává pracovníky tvořící **sociální část** CDZ. Psychiatrie-ambulance, s.r.o. zaměstnává pracovníky tvořící **zdravotní část** CDZ.

#### Ledovec, z.s.

- Ledovec, z.s., je právnická osoba založená dle zákona č.83/1990Sb., o sdružování občanů, která se v souladu s ustanovením § 3045 zákona č.89/2012Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), považuje za spolek a řídí se ustanoveními §214 a násl. OZ.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

- Organizace je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni a je vedena pod Identifikačním číslem (IČO) 26517051.
- Sídlo organizace je Ledce 1, 330 14 Ledce. Organizace je samostatným právním subjektem. V právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost z nich vyplývající. Při plnění svých úkolů se řídí obecně závaznými právními předpisy, účelem vyplývajícím ze Stanov spolku.

### Psychiatrie-ambulance s.r.o.

- Psychiatrie-ambulance s.r.o., je společnost s ručením omezeným založená dle § 105 a násl. obchodního zákoníku.
- Organizace je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni a je vedena pod Identifikačním číslem (IČO) 01695525.
- Sídlo organizace je Lochotínská 1108/18, Severní Předměstí, 301 00 Plzeň. Organizace je samostatným právním subjektem. V právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost z nich vyplývající. Při plnění svých úkolů se řídí obecně závaznými právními předpisy, účelem vyplývajícím ze zřizovací listiny.

CDZ Klatovy se při vykonávání své činnosti tedy organizuje v těchto pracovních segmentech:

**a) segment sociálních služeb**

**b) segment zdravotních služeb**

c) segment podpůrných služeb tj.: personálních, ekonomických, projektových a provozních a kanceláře zřizovacích subjektů.

**Všechny odborné (sociální a zdravotní) služby** CDZ Klatovy jsou poskytovány **jedním multidisciplinárním týmem**, který je tedy složený ze zaměstnanců dvou výše uvedených organizací a příslušných profesí.

### Článek IV.

#### Vnitřní předpisy a směrnice

CDZ Klatovy se při své činnosti řídí zejména základními organizačními předpisy obou zřizovacích organizací. CDZ Klatovy může vydávat další vnitřní předpisy specificky upravující činnost CDZ. V CDZ Klatovy jsou tyto a další předpisy a dokumenty nejčastěji zveřejňovány elektronickou formou (sdílené dokumenty) nebo na poradách týmu. Pracovníci jsou povinni se se zveřejněnými materiály seznamovat a řídit se jimi. Pracovníci CDZ se dále řídí předpisy zakládajících organizací a vzájemně ctí předpisy spolupracujících organizací.

### Článek V.

#### Základní předmět činnosti

Poskytovat sociálně-zdravotní multidisciplinární komunitní podporu a péči **lidem (16+) s vážným duševním onemocněním nebo v riziku rozvoje vážného duševního onemocnění** pobývajícím v regionech Klatovy, Domažlice a Horšovský Týn ambulantní, ale převážně terénní formou.

#### FUNKCE CDZ

Standard CDZ pro osoby se závažným chronickým duševním onemocněním (vydaný MZ ČR ve Věstníku č. 8/2021) stanoví následující **FUNKCE CDZ** v systému péče o duševní zdraví:

- Flexibilní, kontinuální péče a podpora osob s vážným duševním onemocněním v jejich přirozeném prostředí.
- Asertivní vyhledávání a kontaktování.
- Integrovaná péče o lidi s duální diagnózou.
- Systematické zaměření týmu na včasnou detekci a prevenci.
- Informační místo pro lidi s duševním onemocněním.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

### Základní principy, hodnoty a filozofie CDZ

CDZ Klatovy vychází jednak z hodnotových východisek Ledovce, z.s., ale také z odborných východisek osvědčených v praxi jak u nás, tak v zahraničí, tedy obecných a základních principů CDZ. Práce v CDZ je tedy inspirována například FACT modelem (zejm. sdílení práce, týmový přístup, organizace porad, reakce na krizi klienta, uplatňování prvků asertivity apod.), dále je inspirována prvky CARE přístupu (např. důraz na silné stránky) a uplatňuje metodu welcomingu (např. pravidlo „no wrong door“). Nejdůležitějším aspektem CDZ je důraz na recovery/zotavení, jakožto zásadní filosofii promítající se do všech používaných metod a přístupů. Hlavními principy přístupu orientovaného na zotavení jsou: práce s nadějí; rozvoj silných stránek; celostní – holistický přístup; zplnomocňování; respekt a individualizovaný přístup. Tyto všechny principy jsou uplatňovány jak směrem ke klientům, tak v co nejvyšší smysluplné míře i směrem dovnitř, do pracovního týmu.

#### Definice Recovery/zotavení:

*Zotavení je hluboce osobní, jedinečný proces změny vlastních postojů, pocitů, hodnot, cílů, dovedností a rolí. Je to způsob, jak žít spokojený, nadějeplný a přínosný život přes všechna omezení způsobená nemocí. Zotavení buduje nový význam a smysl života tím, že člověk katastrofální důsledky způsobené duševním onemocněním překoná.” (Anthony, 1993).*

Dalšími důležitými principy CDZ vyplývajícími ze Standardu CDZ jsou:

- Bez čekací doby – tým by měl na potřeby uživatelů CDZ reagovat v co nejrychlejší možné době vzhledem k pracovní době a logistickým možnostem služby (např. doprava pracovníků, využívání prostor CDZ apod.).
- Nízkoprahovost – služba je maximálně nízkoprahová, tedy poskytování služby není ani vázáno na klientův socioekonomický status a v co nejvyšší míře také ani na jiné skutečnosti, které komplikují běžný život ve společnosti (např. klient bez dokladů, bez domova, závislý na návykových látkách, se záznamem v rejstříku trestů, s dluhy apod.).

### Článek VI. Veřejný závazek CDZ Klatovy

#### POSLÁNÍ CDZ Klatovy

Posláním služby Centrum duševního zdraví Klatovy je podporovat lidi s vážným duševním onemocněním, případně lidi v riziku rozvoje vážného duševního onemocnění, na jejich cestě zotavení. Spolupráce je zaměřena na podporu rozvoje jejich schopností a dovedností důležitých pro kvalitní a smysluplný život v běžných podmínkách.

#### CÍLOVÁ SKUPINA CDZ Klatovy<sup>1</sup>

Služba je určena lidem od 16 let výše s vážným duševním onemocněním, případně lidem v riziku rozvoje vážného duševního onemocnění, zejména z okruhu psychotických onemocnění a poruch nálad, jimž jejich sociální situace a zdravotní stav závažným způsobem komplikuje život.

Služba je určena lidem pobývajícím na území Klatovska, Domažlicka a Horšovskotýnska.

#### CÍLE CDZ Klatovy

1. Klient má zdroje pomoci a umí je využívat.
2. Klient umí žít se svou nemocí a pečuje o své zdraví.

<sup>1</sup> Standard CDZ pro osoby se závažným chronickým duševním onemocněním (SMI), vydaný Ministerstvem zdravotnictví ČR ve Věstníku č. 8/2021, cílovou skupinu CDZ definuje takto:

1) Osoby se závažným duševním onemocněním (SMI):

- Diagnostické okruhy F2, F3, ev. F42 a F60.0, F60.1, F60.3, F60.5, F60.6, F61, F62
- Trvání onemocnění (déle než 2 roky)
- Míra funkčního narušení (GAF) je rovna nebo nižší hodnotě 60

Takto vymezená cílová skupina v sobě zahrnuje rovněž i osoby v ochranném léčení uloženém soudem vykonávané formou specializované ambulantní péče v oboru psychiatrie.

2) Osoby s potřebou včasné intervence, tj. osoby s rizikem rozvoje SMI. U těchto osob je cílem včasné zachycení, diagnostika a započítí léčby.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

3. Klient zastává běžné životní role.
4. Klient má zajištěny základní podmínky pro život.

### ZÁSADY CDZ Klatovy

- **Individuální přístup** – podporu a její míru, včetně četnosti kontaktu, přizpůsobujeme konkrétním potřebám, přáním, schopnostem a situaci klienta.
- **Respektování klienta** – s klientem se setkáváme jako s rovnocenným partnerem, máme o klienta zájem jako o člověka, usilujeme o naplňování jeho práv a svobod, včetně práva na respektování a ochranu soukromí, integrity a důstojnosti.
- **Důraz na klientovy schopnosti a silné stránky** – snažíme se posílit klientovu samostatnost v běžných podmínkách a využít a podpořit při tom jeho vlastní možnosti, nacházet a posilovat jeho silné stránky.
- **Využití běžných zdrojů společnosti** – s klientem pracujeme v podmínkách běžné společnosti a v rámci jeho přirozené vztahové sítě, aktivně a se souhlasem klienta je zapojujeme do spolupráce.
- **Týmový multidisciplinární přístup** – při spolupráci s klientem vystupujeme a pracujeme jako jeden tým složený z pracovníků různých odborností, společně sdílíme spolupráci s klientem, do spolupráce s klientem zapojujeme více pracovníků týmu různých profesí.
- **Recovery přístup** – podporujeme klienta, aby žil i přes svá omezení způsobená nemocí spokojený, nadějeplný a přínosný život.
- **Asertivní přístup** – aktivně kontaktujeme a nabízíme spolupráci člověku, který se necítí dobře a který si (přes projevy své nemoci) neříká o pomoc.

### Článek VII. Řízení CDZ Klatovy

Po formální stránce jsou v organizaci dodržovány obecně tyto zásady řízení:

- Zásada odpovědného vedoucího.
- Personální řízení a odměňování je v kompetenci vrcholného vedení organizace.
- Všichni vedoucí zaměstnanci jsou povinni v rámci své působnosti přijímat a aplikovat opatření zřizovacích subjektů (popř. jejich správních orgánů), zajišťovat včas vyřizování stížností a podnětů zaměstnanců.
- Každý vedoucí zaměstnanec, proto aby mohl zajistit plnění úkolů svého „segmentu“, je vybaven odpovídajícími pravomocemi a odpovědností. V rámci své pravomoci může každý vedoucí zaměstnanec řídit a kontrolovat podřízené zaměstnance (zejména z pohledu provozu a kvality poskytovaných služeb), vydávat pokyny, vyžadovat jejich plnění a odpovídajícím způsobem postihovat případné neplnění zadaných úkolů. Vedoucí pracovníci odpovídají za organizaci potřebné administrativy a další potřebné agendy související s provozem CDZ.
- Všichni pracovníci jednají v rozsahu oprávnění stanovených v pracovní náplni. Dodržují ustanovení všech platných právních a organizačních předpisů, zajišťují včasné a hospodárné plnění úkolů, vytvářejí fyzicky i psychicky příznivé pracovní prostředí.

### Jednotlivé pozice řízení CDZ a základní nástroje řízení

**Vrcholové vedení CDZ Klatovy** tvoří statutární zástupci obou organizací – ředitel Ledovce, z.s. a jednatel Psychiatrie-ambulance, s.r.o. Vrcholové vedení rozhoduje ve shodě, své pravomoci může delegovat, má rozhodovací pravomoci o všech záležitostech týkající se CDZ Klatovy. Zodpovídá za personální obsazení CDZ (výběr zaměstnanců, uzavření pracovních smluv, odměňování apod.), za zajištění financování CDZ, za publicitu CDZ.

**Vedení CDZ Klatovy** je tvořeno tak, aby byli zastoupeni zástupci obou organizací a v případě potřeby i pokryty základní profese týmu CDZ. Členem vedení je minimálně **vedoucí CDZ**. Zodpovídá za plánování a vyhodnocování služeb CDZ, jejich realizaci, včetně kontroly kvality a souladu s účelem CDZ, navazuje spolupráci s relevantními subjekty zdravotních i sociálních služeb v regionu a připravuje s nimi dohody definující vzájemné kompetence, návaznost a koordinaci služeb, příp. způsoby řešení sporných situací při práci s lidmi z cílové skupiny. Navazuje rovněž spolupráci s místní i krajskou samosprávou apod.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

Zajišťuje publicitu CDZ a spolupracuje při tom s administrativními a dalšími provozy obou organizací.  
**Pracovníky vedení CDZ Klatovy určuje vedoucí CDZ v součinnosti s vrcholovým vedením CDZ.**

**Vedoucí CDZ Klatovy.** Multidisciplinární tým CDZ Klatovy má jednoho pracovníka jako svého **vedoucího**. Obě části CDZ (sociální i zdravotní) mají tedy jednoho společného vedoucího pracovníka. Vedoucí týmu je zodpovědný za zaškolení nových zaměstnanců v součinnosti s ostatními členy týmu a dle pracovní pozice nového zaměstnance. Vedoucí týmu po dohodě s vrcholovým vedením může jmenovat **svého zástupce**, ideálně člena z "druhé části CDZ", tedy pracovníka zdravotní nebo sociální části CDZ (oproti vedoucímu CDZ). Společně s vedením CDZ (jehož je členem) je odpovědný za kvalitu poskytování péče v CDZ a zároveň je jimi podporován metodicky a organizačně. Je zodpovědný a koordinuje činnost CDZ. **Vedoucí může** (po dohodě s vrcholovým vedením) **přistoupit k dalšímu vnitřnímu členění CDZ za účelem efektivity, flexibility a reakční schopnosti týmu.**

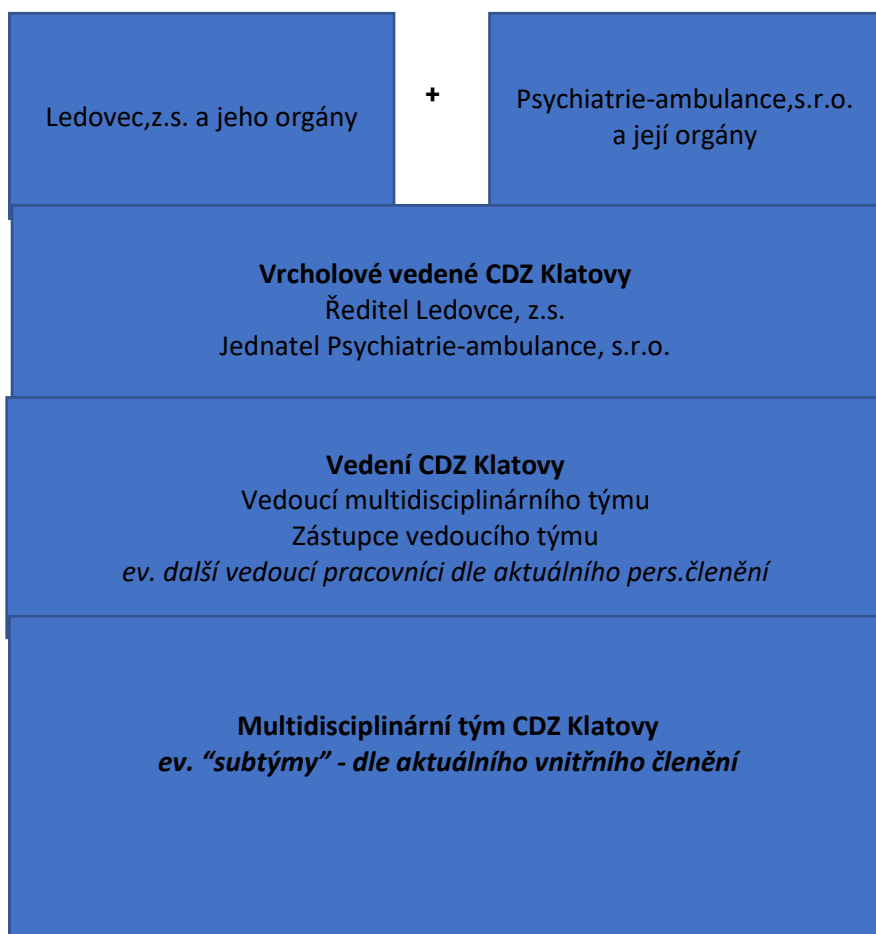
*Pozn.: Jakékoliv takovéto další členění neznamená odlišné poskytování služby, tj. případné subtýmy vzniklé uvnitř CDZ za účelem efektivnějšího a kvalitnějšího poskytování služby mohou být definovány pracovníky a klienty, ale nikoliv způsoby a hodnotami poskytování služby, současně jsou také vzájemně zastupitelné.*

**Administrativní služby** (objednávky, sklad, technicky provozní záležitosti atd.) pro CDZ Klatovy zajišťují z většiny kmenoví administrativní pracovníci Ledovec, z. s., ev. Psychiatrie-ambulance, s.r.o.

**Účetnictví** je řešeno pro každý subjekt zvlášť. **Finanční řízení** taktéž.

### Článek VIII.

#### Organizační schéma CDZ Klatovy a profesní skladba týmu



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





# Spolufinancováno Evropskou unií

## Zastupování v CDZ

**Vedoucí pracovníci** jsou po dobu své nepřítomnosti na pracovišti zastupováni. Vedoucí pracovník určí pracovníka pověřeného zastupováním.

Při zastupování platí:

- a) **Statutární zástupce** zakládajících subjektů CDZ (členy **Vrcholného vedení**) zastupují vždy buďto pověřený zástupci ředitele / jednatele nebo pověřený člen správní rady či valné hromady (dle zřizovací listiny či stanov daného subjektu).
- b) **Vedoucího multidisciplinárního týmu** zastupuje jeho **Zástupce**.
- c) Pracovníci CDZ se zastupují navzájem, s přihlédnutím ke své odbornosti, náplni práce a zkušenosti. Řídí se pokyny svého nadřízeného.
- d) V případě dalšího členění týmu platí, že vedoucí CDZ myslí na zastupitelnost a určuje operativně kdo koho zastupuje (lze ad hoc, dle kompetencí apod.).

### Článek X.

#### Základní popis zajištění a realizace služeb CDZ Principy multidisciplinární týmové práce

Všechny odborné služby CDZ Klatovy jsou poskytovány multidisciplinárním týmem. **Týmová práce** je jedním ze základních principů práce v CDZ, zahrnuje týmové rozhodování i spoluodpovědnost. Zdravotníci a sociální pracovníci pracují dle jednotných postupů v rámci jednoho týmu. Tým je veden jedním odpovědným pracovníkem. Klient aktivně participuje (je týmem k participaci přizván a motivován) na průběhu poskytování služby.

Každý klient CDZ má jednoho klíčového pracovníka (case managera), který koordinuje jemu poskytovanou podporu, a v ideálním případě (dle kapacitních možností) jednoho stínového pracovníka. Tito dva pracovníci zastupují (v ideálním případě) sociální a zdravotní část CDZ. Klíčový pracovník zodpovídá za sestavení individuálního plánu s klientem (plánu spolupráce), s důrazem na recovery/zotavení, který konzultuje s týmem, případně se členy týmu, kteří jsou do spolupráce s klientem přímo zapojeni, společně s ním jej naplňují a hodnotí (jak společně s klientem, tak při týmových poradách, případně případových poradách, do kterých je ideálně přizvaný i klient), a celkově za koordinaci spolupráce s klientem.

CDZ za tímto účelem využívá prvky tzv. FACT modelu (holandský model organizace komunitní péče o osoby s vážným duševním onemocněním FACT = Flexible Assertive Community Treatment), kdy individuální péči a podporu pro uživatele koordinuje klíčový pracovník (case-manager) a v případě obtížné situace klienta dochází ke sdílení práce s tímto klientem všemi členy týmu. Roli klíčového pracovníka zastává sociální pracovník nebo zdravotní sestra.

Všichni pracovníci týmu pracují v terénu i ambulantně, přičemž těžiště práce týmu je v terénní práci – přirozeném prostředí klienta, včetně důrazu na aktivizaci či vyhledávání přirozených zdrojů klienta. Služby jsou klientům poskytovány během otevírací doby CDZ (či po vzájemné dohodě s klientem jindy), nejčastěji ve společně sjednaném termínu. Aktuální provozní doba CDZ je zveřejňována. V akutních situacích může klient přijít i mimo termín domluvené schůzky (pozn. telefonicky či emailem je možné sjednat jiný termín). V těchto případech není však zaručeno, že bude moci jednat se svým klíčovým pracovníkem (s ohledem na jeho jiné pracovní vytížení). Pomoc se snažíme vždy poskytovat okamžitě (alespoň podpůrně reagovat), i bez nutnosti objednání (dle aktuálního vytížení pracovníků, rozsahu klientových potřeb, způsobu kontaktu, apod.), ale ne vždy je to možné, proto je lepší schůzky plánovat. S klientem se domlouváme na spolupráci vždy na určitou předem dohodnutou dobu, s ohledem na jeho situaci a potřeby (obvykle max. na jeden rok), avšak s možností prodloužení (i zkrácení) spolupráce. Služby CDZ lze využít opakovaně. Četnost kontaktu s klientem je vzájemně domluvena.

#### Informování o službě CDZ

CDZ informuje odbornou i laickou veřejnost a cílovou skupinu o možnostech a podmínkách poskytovaných služeb následujícími způsoby a na následujících místech:

- na webových stránkách – [www.ledovec.cz](http://www.ledovec.cz)
- na facebookovém profilu Ledovec, z.s.
- na nástěnkách či informačních místech umístěných v jiných službách Ledovce, zejména však v CDZ
- při realizaci jiných odborných služeb Ledovce (např. aktivity prevence ve školách či na krizové lince apod.)



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

- prostřednictvím propagačních materiálů, které jsou průběžně umisťovány ve veřejných prostorách (např. na úřadech, v čekárnách lékařských zařízení apod.), např. letáky, občasník Ledovky
- narázově na probíhajících prezentačních akcích Ledovce nebo cílených akcích pro CDZ
- při osobním kontaktování zájemce o službu v prostorách zařízení nebo mimo něj
- prostřednictvím různých katalogů sociálních služeb a webových portálů
- prostřednictvím spolupráce s dalšími sociálními, zdravotními či jinými návaznými službami a institucemi (předávání základních informací o službě/ letáku služby)

Detailnější informace odborné či laické veřejnosti či klientům podá také jakýkoli pracovník CDZ nebo Ledovce (telefonicky, emailem či osobně).

Pracovníci CDZ jsou povinni informovat zájemce o službu vhodným způsobem s ohledem na:

- věk zájemce
- aktuální stav a potřeby zájemce (tedy situace, které neumožňují klientovi informace řádně vstřebat např. akutní krize, intoxikace apod.)
- prostředky komunikace, které zájemce běžně používá (např. u lidí se smyslovými vadami, poruchou komunikace apod.)
- na místo (situační kontext), kde je služba poskytnuta (terén vs ambulance, domácnost vs zdravotnické zařízení)

Nejčastější konkrétní způsoby kontaktování klientů:

- Klienti/pacienti spadající do oblasti působnosti CDZ do služby dostanou během ukončování hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, kdy s nimi pracovníci týmu CDZ navážou spolupráci ještě v průběhu hospitalizace.
- Přicházejí sami na základě doporučení známých či si sami službu vyhledali, z propagačních médií a materiálů (např. ordinace lékařů a čekárny, média, destigmatizační kampaně apod.).
- Přicházejí na doporučení svých psychologů a psychoterapeutů, ambulantního, příp. praktického lékaře nebo jiných odborných služeb či úřadů.
- Asertivní kontaktování: na základě podnětu třetích osob (obvykle rodinní příslušníci, opatrovníci, zástupci různých úřadů) aktivně vyhledáme a kontaktujeme osoby, které jsou ohroženy SMI a pomoc aktivně nevyhledávají nebo odmítají a snažíme se je motivovat ke spolupráci.

### Přijímání do spolupráce s CDZ

S ohledem na skutečnost, že CDZ je sociálně-zdravotní službou poskytovanou jedním multidisciplinárním týmem, probíhá proces přijímání klienta do spolupráce s CDZ paralelně pro sociální i pro zdravotní část CDZ a ve vzájemné součinnosti obou částí.

Tento proces trvá s ohledem na konkrétní situaci osoby a její individuální potřeby, různě dlouhou dobu (od jedné schůzky po několik schůzek) až po několik měsíců, dle aktuální situace klienta. V této fázi se s klientem setkává zpravidla více členů týmu – sociální pracovník, zdravotní sestra, psychiatr týmu, případně další člen (dle specifické situace osoby).

Přijetí klienta do spolupráce je navrženo týmovým rozhodnutím členů týmu, přičemž se domlouvá společně s klientem, případně mu navrhuje jinou možnou podporu. Do zdravotní části zavádí klienta psychiatr – kód „zavedení do péče“; v sociální části s klientem uzavíráme Smlouvu o poskytování sociální služby dle § 91 ZSS.

Pokud dojde k odmítnutí zájemce, tým CDZ postupuje v souladu s platnou legislativou (zákon o sociálních službách a zákon o zdravotních službách) a s ohledem na danou osobu. Důvody odmítnutí vždy pracovník klientovi vysvětlí, v případě potřeby poskytne základní poradenství a odkáže či doporučí jiné vhodnější služby. Opět se jedná o proces, který probíhá paralelně pro sociální i zdravotní část CDZ a ve vzájemné součinnosti obou částí.

### Ukončování spolupráce s CDZ

V CDZ je vždy spolupráce domluvena na dobu určitou, která se předem vyjedná a dohodne s klientem. V případě potřeby dochází k prodloužení spolupráce. Spolupráce není automaticky poskytována na dobu neurčitou.

Důvodem pro ukončení spolupráce je:

- Osoba přestane splňovat kritéria cílové skupiny – obvykle dojde k zotavení klienta, zlepšení jeho



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

situace.

- Osoba nebude potřebovat poskytování intenzivní sociálně-zdravotní péče či podpory v CDZ, bude dostačující poskytování přirozených zdrojů pomoci či pouze ambulantní zdravotní služby (bez sociální komponenty) či pouze poskytování sociální služby (bez zdravotní komponenty).
- Naplnění sjednaných cílů spolupráce.
- Klient ukončí spolupráci (nebude ji např. považovat za užitečnou).

Ukončení poskytování péče v CDZ je navrženo a prodiskutováno na týmových poradách. O ukončování služby přemýšlíme jako o procesu, nikoli jednorázové akci. Do úvahy bereme i např. četnost kontaktů, jejich obsah (tj. neměly by být zaměřeny na změnu), zvládání dodržování léčby, užívání medikace ev. zajištění adekvátní podpory, držení dohod, existence podpory mimo CDZ, forma trávení dne (denní aktivity/práce), zajištění bydlení, přiměřeně vyřešená finanční situace, klient věří v proces vlastního zotavení, umí si říct o pomoc či podporu, zdroje podpory mimo CDZ.

Ukončení spolupráce s CDZ neznamená, že ji nemůže klient v budoucnu znovu využívat; o tom je každý informován.

### Kapacita CDZ Klatovy

Tým CDZ pracuje v systému case-managementu. Všichni členové týmu, zpravidla kromě psychiatra, psychologa, peer-konzultanta a IPS specialisty (ev. dalších specialistů) zastávají roli klíčových pracovníků klientů (case managerů).

Jeden plně zaškolený klíčový pracovník (case manager) při plném úvazku a v plném provozu CDZ pracuje s cca 20ti - 25ti klienty (caseload). Vedoucí pracovník pak max. s polovinou tohoto počtu.

Okamžitá kapacita CDZ je v praxi dosti proměnlivá. Například záleží na frekvenci a délce kontaktů s klientem, na aktuálním stavu klientů, dojezdové vzdálenosti za klienty, na výši úvazku pracovníků v týmu atd. Ctíme zásadu, že v našem typu služby bychom neměli odmítat zájemce z důvodu plné kapacity. CDZ by mělo mít vždy volnou kapacitu i absenci delších čekacích dob (např. v řádu týdnů či dokonce měsíců).

Tým CDZ rovněž pracuje se zájemci o službu CDZ a s osobami v tzv. asertivním režimu, které nejsou pro využívání služeb CDZ prozatím motivovány, ze zkušenosti víme, že může docházet k tzv. zmařeným konzultacím (tj. klient se nedostaví na schůzku, týmu se jej nepodaří v terénu kontaktovat apod.).

Očekávaný poměr přímé práce týmu je 60%.

### Místní a časová dostupnost služeb

CDZ Klatovy se nachází (od 15. 1. 2024) v běžné zástavbě na adrese Maxima Gorkého 800 v Klatovech. (Do té doby se nacházelo v budově bývalé polikliniky v Klatovech).

Aktuální otevírací doba je dostupná na webu a letáku služby.

Místo a doba poskytování služeb vychází z potřeb cílové skupiny. Je zajištěn pracovník na tzv. denní službě, který vyřizuje telefony a další související agendu, v případě potřeby zajišťuje krizovou intervenci, welcoming nebo prvokontakt (bez předchozího objednání je v době vydání dokumentu možné přijít v pondělí a ve čtvrtek, kdy je k dispozici na místě pracovník, v jiné dny nemůžeme přítomnost pracovníků pro příchozí bez objednání zaručit, jelikož mohou být v terénu).

Místa, kde se odehrává poskytování služeb terénní formou, jsou většinou domácnosti klientů (či jiná místa, dle potřeb a domluvy pracovníka s klientem), zejména také lůžková zdravotní či sociální zařízení. Dle potřeb klientů pracují pracovníci také s jejich rodinou či blízkými, spolupracují s úřady, soudy, lékaři (včetně AP), školami, zaměstnavateli ap., tedy v místě daného subjektu.

Pravidelně dochází pracovníci do blízkých lůžkových zdravotnických zařízení – zejm. psychiatrické oddělení nemocnice v Klatovech, Psychiatrická nemocnice v Dobřanech, příp. jinam. Tým disponuje osobními služebními vozidly.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

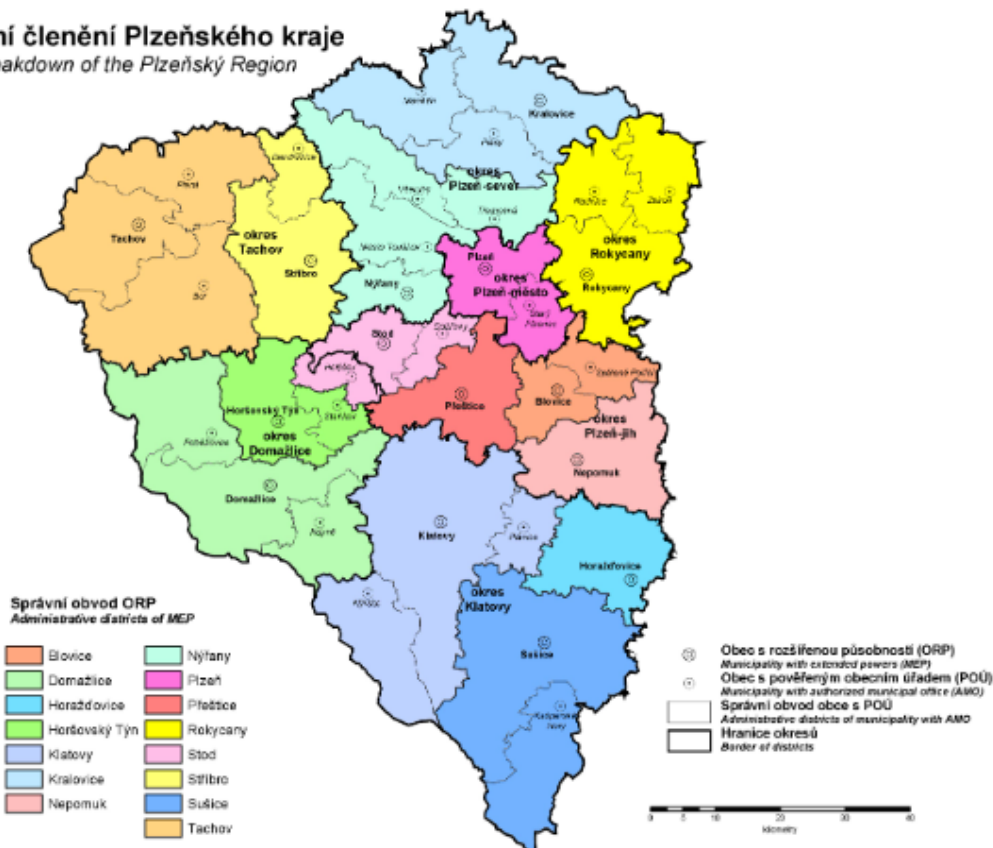
[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)



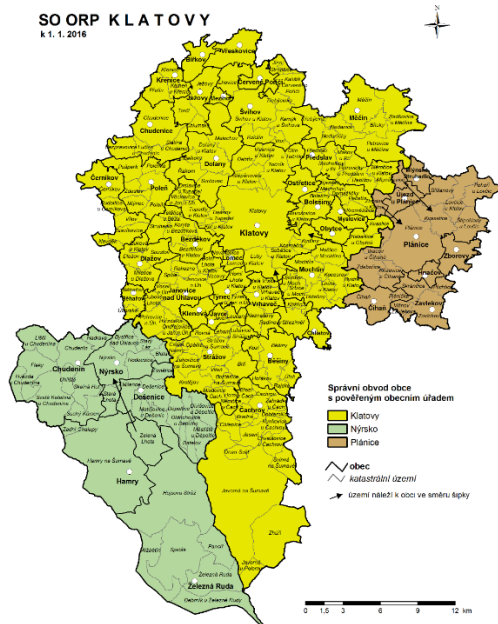


# Spolufinancováno Evropskou unií

## Administrativní členění Plzeňského kraje Administrative breakdown of the Plzeňský Region



Region působnosti CDZ Klatovy je tvořen správními obvody ORP Klatovy, ORP Domažlice a ORP Horšovský Týn, nalézá se na částech dvou okresů (Klatovy a Domažlice). Celková rozloha oblasti je 195 802 ha. Počet obyvatel: 105 800. (Údaje ČSÚ k r. 2018)



Mapa regionu působnosti CDZ Klatovy



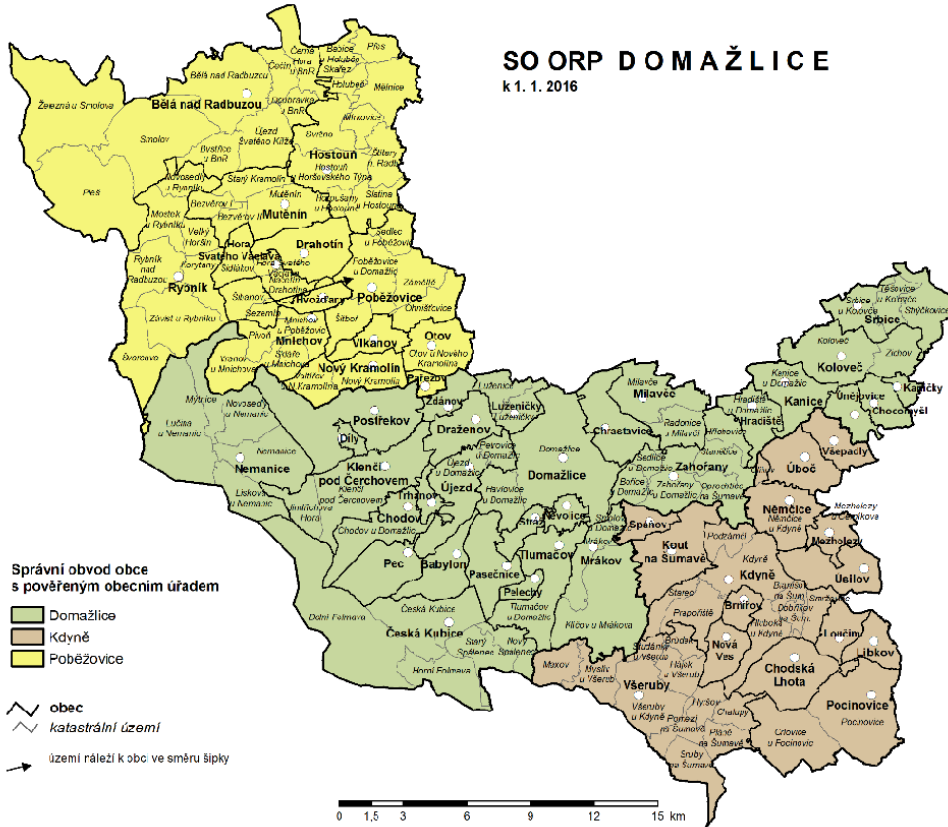
Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzkatovy@ledovec.cz](mailto:cdzkatovy@ledovec.cz)





# Spolufinancováno Evropskou unií



### SO ORP HORŠOVSKÝ TÝN k 1. 1. 2016



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





# Spolufinancováno Evropskou unií

## Návaznost sociálních, zdravotních a jiných služeb

Pracovníci CDZ nabídnou či zprostředkují osobám kontaktujícím zařízení potřebné kontakty na další odborné služby (tzn. nejen klientům), které CDZ neposkytuje nebo je neposkytuje přímo, ale například ve spolupráci s dalšími službami dílčím způsobem. Pracovníci CDZ mají přehled o návazné síti v regionu působnosti, tzn. institucí a zařízení různého typu věnujících se oblastem např. od volného času, bydlení, zaměstnávání, vzdělávání až po specializovaná odborná pracoviště sociálních či zdravotních služeb či dalších profesionálů, jednotlivců či odborných subjektů. Udržují s nimi pravidelný kontakt a shromažďují a aktualizují informace pro spolupráci.

## Článek XI.

### Pravidla pro podávání stížností na poskytování služby

Pravidla pro podávání stížností na poskytování služby jsou stanovena společně pro CDZ jakožto sociálně-zdravotní službu, zahrnují v sobě tedy stížnosti na obě (sociální i zdravotní) části CDZ. Pravidla vycházejí z ustanovení Zákona o sociálních službách (týká se sociální části CDZ) a z ustanovení Zákona o zdravotních službách (týká se zdravotní části CDZ).

Pravidla CDZ zveřejňuje min. na webových stránkách, na nástěnkách v místě poskytování službě a jsou také nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby.

V době vydání dokumentu je znění pravidel následující:

#### Obecná ustanovení

- *Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje, nezpůsobí mu újmu.*
- *Budeme se zabývat každou stížností (písemnou, ústní), avšak musí se týkat skutečnosti, která nastala nejpozději v rámci jednoho roku od data podání stížnosti (tj. není starší než jeden rok<sup>2</sup>).*
- *Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu, důvod k zamyšlení a možnost některé věci měnit a dále se rozvíjet.*
- *Každou stížnost může stěžovatel kdykoliv odvolat.*
- *Pokud chce stěžovatel se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, budeme se jeho nespokojeností zabývat jako podnětem ke kvalitě poskytování služby<sup>3</sup>.*

#### Kdo si může na poskytování služby stěžovat:

- *Osoba, které jsou nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví.*
- *Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které jsou nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví.*
- *Osoba blízká, nemůže-li podat stížnost osoba, které je nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.*
- *Osoba zmocněná osobou, které je nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví.*
- *Člen domácnosti osoby, které je nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku. - týká se sociální části CDZ*
- *Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb. (Týká se pouze stížností na poskytování sociální služby v rámci CDZ).*

(dále jen "stěžovatel")

#### Způsoby podání stížnosti

##### Písemně

1. *zaslat poštou na adresu:*

<sup>2</sup> v souladu s §99a odst. 2) Zákona o sociálních službách

<sup>3</sup> Podnětem se zabýváme obdobně jako stížností s tím, že stěžovatele písemně neinformujeme o způsobu vyřízení stížností a nejsou tedy ani pro stěžovatele relevantní odvolací mechanismy.





## Spolufinancováno Evropskou unií

- o Centrum duševního zdraví Klatovy, Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy; na obálku doporučujeme uvést „k rukám vedoucí týmu“, nebo
  - o Ledovec, z.s. – Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00; na obálku doporučujeme uvést „k rukám odborné vedoucí“ nebo „k rukám ředitele“, nebo
  - o Psychiatrie - ambulance, s.r.o., Lochotínská 1108/18, Plzeň, 301 00; na obálku doporučujeme uvést “k rukám jednatele Mgr. Václava Sýkory”
2. vhodit přímo do poštovní schránky označené nápisem Ledovec nebo Psychiatrie-ambulance, která je umístěná na výše uvedených adresách
  3. poslat elektronickou poštou:  
na e-mail vedoucí CDZ Klatovy: [stepanka.nausova@ledovec.cz](mailto:stepanka.nausova@ledovec.cz) nebo na e-mail odborné vedoucí Ledovce: [drahomira.franzova@ledovec.cz](mailto:drahomira.franzova@ledovec.cz) nebo na e-mail ředitele Ledovce: [petr.moravec@ledovec.cz](mailto:petr.moravec@ledovec.cz) nebo na e-mail jednatele Psychiatrie-ambulance, s.r.o.: [vaclav.sykora@ledovec.cz](mailto:vaclav.sykora@ledovec.cz)
  4. předat kterémukoliv pracovníkovi Centra duševního zdraví Klatovy

### Telefonicky:

v době PO – PÁ, od 8:00 do 16:30 hodin, na kontaktním čísle CDZ Klatovy: 603 111 542, nebo na čísle vedoucí CDZ Klatovy: 775 725 028, nebo na čísle odborné vedoucí Ledovce: 735 170 324 nebo na čísle ředitele Ledovce: 775 725 339 nebo na čísle jednatele Psychiatrie-ambulance: 602 350 018

Osobně: kterémukoliv pracovníkovi CDZ Klatovy

### **Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti**

- Stížnosti přijímá jakýkoliv pracovník.
- Stížnosti vyřizuje a eviduje vedoucí CDZ Klatovy Štěpánka Naušová. V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucímu týmu, vyřizuje a eviduje stížnost odborná vedoucí Drahomíra Franzová. Dále je k vyřizování a evidenci stížností oprávněný ředitel Ledovce Petr Moravec a jednatel Psychiatrie-ambulance Václav Sýkora. Výše uvedení postupují ve vzájemné součinnosti, s ohledem na charakter stížnosti.
- Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, **maximálně do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena.**
- Lhůtu 30 dní můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a o důvodech prodloužení budeme stěžovatele informovat.
- Pokud to bude s ohledem na charakter stížnosti vhodné, nabídne stěžovateli ústní projednání.
- Písemně budeme stěžovatele informovat o způsobu vyřízení stížnosti.
- Pokud se jedná o stížnost, k jejímuž vyřízení nejsme příslušní, postoupíme ji prokazatelně do 5 dnů od jejího obdržení věcně příslušnému subjektu, o postoupení stížnosti budeme stěžovatele informovat.
- Pokud je z obsahu stížnosti zřejmé, že se stížnost týká jiné služby poskytované Ledovcem či Psychiatrií-ambulancí, takovou stížnost nezpracováváme, ale směřujeme stěžovatele, aby svou stížnost směřoval do služby, kde je nespokojen.
- Všechny stížnosti a způsob jejich vyřízení jsou evidovány.
- Stěžovatel může nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy. A to na základě domluvy s osobou, která stížnost vyřizuje.

**Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může:**

- v případě sociální části - ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (Na Poříčnickm



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, podatelna: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)) o prověření této stížnosti; v žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření stížnosti. Ledovec jakožto poskytovatel sociální služby je povinen v takovém případě poskytnout Ministerstvu součinnost. Shledá-li Ministerstvo žádost o prověření stížnosti jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel je povinen nevyhovující stav odstranit ve stanovené lhůtě a podat o tom Ministerstvu zprávu.

- v případě zdravotní části - podat žádost o prověření této stížnosti Krajskému úřadu Plzeňského kraje, odbor zdravotnictví, Škroupova 18, 306 13 Plzeň a zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Dále se stěžovatel může v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, odvolat k:

- řediteli Ledovce: Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00, e-mail: [reditel@ledovec.cz](mailto:reditel@ledovec.cz)
- jednateli Psychiatrie-ambulace, s.r.o., Lochotínská 1108/18, Plzeň, 301 00, e-mail: [vaclav.sykora@ledovec.cz](mailto:vaclav.sykora@ledovec.cz)  
nebo
- nadřízeným orgánům Ledovce:
  - Správní rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
  - Dozorčí rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14, ([dozorci.rada@ledovec.cz](mailto:dozorci.rada@ledovec.cz))
  - Valná hromada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14nebo
- nezávislým organizacím mimo Ledovec:
  - Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň
  - Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141, e-mail [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)
  - Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)nebo
- Možnosti pacientů při nespokojenosti se službami poskytovanými poskytovatelem zdravotních služeb jsou přehledně popsány na webových stránkách Ministerstva zdravotnictví na tomto odkazu: <https://pacientskeorganizace.mzcr.cz/index.php?pg=home&aid=194>, včetně odkazů i formulářů

### Článek XII.

#### Dokumentace poskytování služby

O poskytování služby je u každé osoby vedena dokumentace v elektronické a listinné verzi. Elektronická dokumentace má přednost, listinnou vedeme jen v nutných případech.

Dokumentace je přístupná klientovi, o kterém je vedena, dle následujících pravidel:

**Pravidla pro nahlížení do dokumentace uživatelem služeb CDZ:** Každý uživatel má právo **nahlížet** do své dokumentace vedené o něm v CDZ. „Nahlížet“ minimálně znamená, že uživatel má právo a je mu umožněno si svou dokumentaci nerušeně projít (*ideálně s případnou dopomocí pracovníka*) **přímo v kanceláři organizace** (výjimečně, po rozhodnutí vedoucího, i v terénu). Pro účely nahlédnutí do dokumentace **pořídí pracovník vytištění relevantních částí klientské dokumentace**. Klient nenahlíží do dokumentace vedené v elektronickém systému. Důvodem je zamezení možnosti záměny záznamu a ochrana záznamů dalších klientů. Klient má právo na kopii celé své dokumentace nebo jakékoliv její části. Je však určité na místě, aby pracovník s klientem mluvil o jeho motivaci k tomu si kopie poříditi, minimálně vybičnout k opatrnosti při nakládání s kopiemi apod.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





## Spolufinancováno Evropskou unií

**Klientovi není nikdy předán originál dokumentace.** Jedná se tedy vždy o výtisk kopie z elektronické verze dokumentace nebo kopii dokumentace z písemné složky klienta. **Originál dokumentace je důkazem CDZ o realizované práci** a je nutné, aby byl vždy v organizaci fyzicky přítomen.

Pracovník vyhoví klientovi na jeho žádost co nejdříve, nejpozději však ve lhůtě do max. 30 dní.

### Článek XIII. Zpracování osobních údajů v CDZ

**OSOBNÍ ÚDAJE** v CDZ jsou zpracovávány za účelem koordinovaného poskytování sociálně-zdravotní služby. Podrobné informace o této problematice jsou zpracovány v samostatném dokumentu, který je mj. zveřejněn na webových stránkách organizace, klient je s těmito informacemi pracovníky prokazatelně seznamován.

### Článek XIV. Nouzové a havarijní situace

Rozlišujeme situace:

1. havarijní situace – situace spíše technického charakteru.
2. nouzové situace – situace náhlého nedostatku (např. onemocnění pracovníků);
3. mimořádné situace – týkají se zejména výjimečných situací při poskytování služby, které mají aktuální dopad na kvalitu poskytování služby a mají potenciál ohrožení klienta nebo pracovníka služby;

**Zásady při řešení situací**

- **prevence** – situacím se snažíme předcházet
  - pravidelné porady;
  - vzdělávání pracovníků, školení BOZP a PO;
  - supervize;
  - předávání pracovníkům informací z mng. porad o postupu řešení takových situací v jiných službách organizací
- **odbornost**
  - pracovníci jsou obeznámeni se zásadami poskytnutí první pomoci a umí je aplikovat v mimořádných situacích;
  - pracovníci umí vyhodnotit míru přiměřeného rizika;
  - pracovníci umí rozpoznat situaci, kdy je nutné přivolat rychlou lékařskou pomoc;
  - přítomní pracovníci reagují **týmově, týmově** vyhodnocují rizika, domlouvají se na řešení situace apod.;
  - pracovníci každou situaci zpětně hodnotí;
  - postup řešení některých situací s uživatelem může být předjednán v krizovém plánu, následně jej lze využít při řešení konkrétní situace, pokud je to s ohledem na danou situaci možné;
  - pokud se situace týkala klienta nebo klientů, je jim nabídnuta (psychická) podpora.
- **posloupnost** – během mimořádné situace postupujeme dle „posloupnosti důležitosti“
  - **v první řadě pracovníci chrání zdraví a bezpečí klientů, zdraví a bezpečí své** a až posléze podnikají kroky k ochraně osobního majetku a majetku organizace;
- **informovanost** – před, během a bezprostředně po situaci
  - v případě předpokládané „situace“ (např. nouzová situace) je řešení přijímáno co nejdříve a jsou o něm informováni všichni dotčení;
  - bezprostředně (v průběhu nebo ihned po vyřešení) je o situaci informován/a nadřízený pracovník – ten/ta rozhodne, zda je nutné o situaci a způsobu jejího řešení informovat vedení organizace;
  - v případě nenadálých situací se řídíme pokyny organizace a nařízeními vlády, hygienických stanic, pokyny organizace atd.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





**Spolufinancováno  
Evropskou unií**

### **DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA**

**SOS 112** – možno zdarma přepojit na ostatní krizové linky

**Hasiči 150**

**Záchranka 155**

**Policie 158**

**Městská policie 156**

**ČEZ 800 850 860 (poruchy), 800 810 820 (zákaznická)**

**Vodárny 377 413 444 (centrální dispečink, vodní sítě i kanalizace)**

**HAVÁRIE VODY (výjezd ihned) 552 305 233**

**Šumavské vodovody a kanalizace a.s. (vodárny Klatovy) – NONSTOP, POHOTOVOST - 606 960 272, 376 310 021**

**[www.svak.cz](http://www.svak.cz)**

**Plynárny 1239 (pohotovostní linka)**

#### **První pomoc:**

**Lékařská služba první pomoci pro dospělé Klatovy (Klatovská nemocnice, a. s. Plzeňská 929, Klatovy) 376 335 103,**  
pondělí až pátek 15:30 - 07:00, sobota, neděle a svátky nepřetržitě

#### **Poliklinika EUC Denisovo nábřeží 4**

378 218 300 – PO-PÁ: 18:00 – 6:00, SO-NE: nonstop

Včetně stomatologie – PO-PÁ: 18:00 – 24:00, SO-NE: 6:00-18:00, 378 218 171

**Psychiatrické oddělení Klatovy: 376 355 808, ambulance 376 335 970**

**Psychiatrická nemocnice Dobřany: spojovatelna 377 813 111**

**Psychiatrická klinika Lochotín: spojovatelka - 377 103 111 nonstop**

**Informace o telefonních číslech: 1188**

**Telefonická krizová pomoc Ledovec: 739 055 555, PO-PÁ: 8-24**

#### **Management Ledovec:**

Petr Moravec, ředitel - 775 725 339

Drahomíra Franzová, odborná vedoucí, zástupce ředitele - 735 170 324

Administrativa Ledovec: Karoliny Světlé 13, Plzeň

**Václav Toman - BOZP, v případě úrazu apod. - 605 237 669**

Wifi: Ledovec-hoste: viteztevedovci



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542

[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)





# Spolufinancováno Evropskou unií

Užitečné kontakty na firmy, řemeslníky, služby

Firma / Adresa	Jméno	Telefon / Adresa	Email a web
Poskytovatel internetu	Airweb	378 603 223 Pod Hůrkou 607 Klatovy 3	<a href="mailto:support@airweb.cz">support@airweb.cz</a> <a href="http://www.airweb.cz">www.airweb.cz</a>
Elektrikář	Jiří Tyšer	606 410 363 Na Chuchli 771 KLATOVY	<a href="mailto:tyser.j@centrum.cz">tyser.j@centrum.cz</a> <a href="http://www.elektrotyser.cz">www.elektrotyser.cz</a>
Autoservis (výměna gum, servis atd.)	Autoservis Mara Klatovy	604 103 262, 376 311 273 K Letišti 670, Klatovy	<a href="mailto:mara@mara-klatovy.cz">mara@mara-klatovy.cz</a>
Topenář	Instalatérství Kraus	608 780 831 Suvorovova 599, Klatovy	<a href="mailto:zdenek.kraus@email.cz">zdenek.kraus@email.cz</a>
Instalatér	Tomáš Denk	605 862 742 Plánická 795 33901 Klatovy	<a href="mailto:denk.tomas11@gmail.com">denk.tomas11@gmail.com</a>
Sklenářství	Josef Přerost	376 315 119 Cibulkova 216, Klatovy	
Čalounictví	Petr Beránek	603 240 951 Vejprnická ul. 236 Plzeň – Skvrňany	<a href="mailto:petrcalounictvi@seznam.cz">petrcalounictvi@seznam.cz</a> <a href="http://www.calounictvi-beranek.cz">www.calounictvi-beranek.cz</a>
Lékárna	MUDr. Kalina	376395244 Domažlická 888, 339 01 Klatovy	<a href="mailto:klatovy@devetsil.cz">klatovy@devetsil.cz</a> <a href="https://www.devetsil.cz/lekarny/lekarna-devetsil-klatovy-ii/">https://www.devetsil.cz/lekarny/lekarna-devetsil-klatovy-ii/</a>
Zámečník	Milan Vacovský	Křížová 162/I 339 01 Klatovy mobil: 777 215 317, 777 215 304	<a href="mailto:vacovsky.milan@tiscali.cz">vacovsky.milan@tiscali.cz</a> <a href="http://www.kovani-vacovsky.cz">www.kovani-vacovsky.cz</a>
Zámečnictví	MAJÁK PLUS s.r.o. Klatovy	376 326 211 Karafiátová 656 339 01 Klatovy III	<a href="mailto:Info@majakplus.cz">Info@majakplus.cz</a>
Truhlář	Truhlářství Kochman	737 243 400 Koldinova 166, Klatovy	<a href="mailto:kochman.truhlarstvi@email.cz">kochman.truhlarstvi@email.cz</a>
Podlahář (lína, koberce)	Jiří Hořejší	604 789 148 Tyršova 40, Klatovy	<a href="mailto:jiri.horejsi@email.cz">jiri.horejsi@email.cz</a> <a href="http://www.podlahynapodlahy.cz">www.podlahynapodlahy.cz</a>
Popeláři	dispečer pan Vítovec		724 526 661

## Článek XV. Závěrečná ustanovení

Organizační řád vydávají zakládající subjekty v souladu se svými vnitřními předpisy, doporučenými postupy související s provozem center duševního zdraví a platnými zákony ČR.



Centrum duševního zdraví Klatovy  
Maxima Gorkého 800, 339 01 Klatovy  
T: 603 111 542  
[www.cdz-klatovy.cz](http://www.cdz-klatovy.cz), e-mail: [cdzklatovy@ledovec.cz](mailto:cdzklatovy@ledovec.cz)

