

Příloha č. 1: PRAVIDLA PLATNÁ ODE DNE 1. 8. 2024

PRAVIDLA

1. Dodržovat pravidla slušného chování, chovat se tolerantním a ohleduplným způsobem k ostatním uživatelům a pracovníkům (*uživatel nesmí nikomu vyhrožovat, nikoho urážet, ani se posmívat či jinak snižovat důstojnost člověka*),
2. Dodržovat ustanovení Smlouvy o užívání sociální služby a Vnitřní pravidla služby,
3. Informovat poskytovatele o všech důležitých skutečnostech, změnách svého zdravotního stavu a dalších aspektech, které by mohly mít vliv na průběh poskytování sociální služby,
4. Nepoškožovat majetek zařízení ani ostatních uživatelů – *je-li prokázáno, že konkrétní uživatel způsobil škodu na majetku zařízení či ostatních uživatelů, je povinen ji uhradit*,
5. Dodržovat bezpečnostní a hygienické předpisy, dbát pokynů pracovníku zařízení o bezpečném pobytu v zařízení (*užívání spotřebičů, pomůcek apod.*),
6. Udržovat pořádek ve všech prostorách zařízení a podílet se na úklidu prostor po činnostech, kterých se zúčastnil (*udržovat čistotu na WC, umýt si po sobě použité nádobí*),
7. Chovat se hospodárně (*šetřit elektrickou energii, teplem, vodou atd.*),

8. Na termínu a místě individuálních schůzek se s pracovníky domlouvat předem. V případě absence na sjednané schůzce či aktivitě s předstihem informovat poskytovatele, resp. klíčového pracovníka (*telefonicky, emailem*),
9. Oznámit pracovníkům, že má vážnou infekční nemoc,
10. Spolupracovat na vytváření, naplňování a hodnocení svého individuálního plánu se svým klíčovým pracovníkem,
11. Uživatel nepoškozuje sám sebe v prostorách zařízení a ani nenabádá k takovým činům ostatní uživatele
12. Neprojevovat nepřiměřenou slovní či fyzickou agresivitu vůči ostatním uživatelům a pracovníkům,
13. Neužívat v průběhu využívání služby alkohol a jiné omamné látky (*v případě, že uživatel přijde na aktivity pod vlivem návykových látek, bude pracovníky požádán, aby odešel*),
14. Je zakázáno zcizit cokoli z majetku zařízení a také z majetku ostatních uživatelů (*ve výše uvedených případech může pracovník přivolat Městskou policii či Policii ČR*),
15. Neprovozovat hazardní hry a půjčovat peníze nebo drahé věci mezi uživateli i mezi uživateli a pracovníky,
16. Navazování bližších či intimních vztahů a flirtování je zakázáno,
17. Kouření v celém areálu poskytovatele je přísně zakázáno
(*Dovoleno je pouze ve vyhrazeném místě dole v atriu, uživatel je povinen dodržovat bezpečnostní pokyny při manipulaci s otevřeným ohněm a odhazovat nedopalky na místo k tomu určené*),

18. Neumožňovat do prostor zařízení přístup cizím osobám, které nejsou uživateli služby bez vědomí poskytovatele,
19. Nemanipulovat s materiálem a pracovními pomůckami v policích a ve skříních bez svolení pracovníka,
20. Nevstupovat do kanceláří pracovního týmu bez vyzvání pracovníka.

Postup při porušení pravidel

V případě nerespektování povinností hrozí uživateli tyto sankce:

1. Ústní napomenutí – individuální pohovor vedoucího nebo pověřených pracovníků s uživatelem, výzva k nápravě.
2. Písemná výtká – při opětovném porušení povinností je vedoucím zařízení uděleno písemné napomenutí s upozorněním, že při dalším porušení může být ukončena Smlouva o užívání služby. Součástí písemné výtky může být zákaz vstupu do prostor CDZ i na akce pořádané poskytovatelem. Zákaz vstupu se uděluje vždy na určitou dobu, podle závažnosti přestupku.
3. Ukončení služby - po předchozí týmové poradě s vedoucím zařízení je s uživatelem písemně ukončena smlouva o poskytnutí sociální služby a to s okamžitou platností.

Při každém napomenutí je uživateli nabídnuta pomoc při zvládnutí daného problému. Při zvláště závažných porušení povinností, kdy dochází k ohrožení ostatních uživatelů nebo pracovníků, může dojít po poradě s vedoucím zařízení k okamžitému ukončení Smlouvy o užívání služby. Předchozí postup (napomenutí, písemná výtká) tedy nebude použit.

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTI

V rámci naší služby, Vám chceme poskytnout to nejlepší, co je v našich silách a zákonných normách ČR, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na naše případné chyby.

Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro klienta

Vážený pane, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance.
- schránky důvěry.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.

- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail, zápisem do PC.
- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti.

Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

- Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěná v čekárně služby za vstupními dveřmi.
1. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
 2. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
 3. Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
 4. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.

5. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
6. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.
7. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
8. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
9. Stížnost není přijatá od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu (při překročení toleranční hranice 0,80 promile).

V Uherském Hradišti dne 1. 8. 2024

Uživatel.....

Poskytovatel.....