

Příloha č. 2: PRAVIDLA PLATNÁ ODE DNE 1. 8. 2024

PRAVIDLA

1. Aktivně spolupracovat se sociálním pracovníkem a svým klíčovým pracovníkem na řešení své situace.
2. Řídit se pokyny zaměstnanců AD.
3. Dodržovat časový harmonogram zařízení.
4. Nedocházet do AD pod vlivem alkoholu a návykových látek.
5. Nevnášet a nekonzumovat v zařízení, alkohol a návykové látky.
6. Tolerance alkoholu je stanovena na hranici 0,8 promile. V případě překročení je klient vykázán z AD.
7. Služba je poskytována v rozsahu dle smlouvy, pokud klient neporušuje Pravidla nebo Smluvní podmínky.
8. Klient na požádání prokazuje, zda nevnáší do AD nepovolené věci (alkohol, drogy, zbraně, hořlaviny).
9. Zaměstnanci mají v případě podezření právo kontrolovat při vstupu donášené věci do zařízení
10. Respektovat soukromý majetek ostatních a majetek AD, při způsobení škody ji v plné výši uhradit.
11. Na pokojích dodržovat zásady běžného soužití, bez násilí, nezamykat se z důvodu požární prevence.
12. Potraviny a jídlo připravovat a konzumovat pouze v kuchyňce a společenské místnosti.
13. Kouřit jen ve vyhrazených prostorách zařízení, nemanipulovat s otevřeným ohněm.
14. Dodržovat obvyklé zásady hygieny
15. Nevnášet a nepoužívat v AD vlastní nábytek, elektrospotřebiče, zbraně (střelné i bodné).
16. Vlastnictví a chování zvířat není v zařízení povoleno.
17. Na pokoji je z hygienických důvodů povoleno mít pouze předměty základního zabezpečení, konkrétně:
Věci osobní potřeby, pouze v rozsahu úložného prostoru, tj. uzamykatelná skříň, noční stolek, **věci není dovoleno mít uloženo na pokoji pod postelí, na parapetu apod.** Z elektroniky jsou povoleny na pokoji pouze tyto přístroje: TV, PC, lednice, (za podmínky prohlídnutí a označení nezávadnosti technikem BOZP a PO).
Klient je povinen dodržovat pořádek na pokoji, podílet se dle rozpisu na úklidu společných prostor AD.
18. Nevpouštět do AD cizí osoby a vstupovat do zařízení pouze hlavním vchodem.
19. Klíče od pokojů není dovoleno půjčovat osobám, které tam nejsou ubytovány.
20. Osobní věci je možné po odchodu klienta uschovat ve skladu AD max. 5 dnů, následně jsou bez nároku na náhradu z hygienických důvodů zlikvidovány.
21. Zaměstnanci mají právo vstupu na pokoj klientů v případě porušení pravidel, anebo v případě ohrožení.
22. Zaměstnanec ve službě má právo okamžitě vykázat klienta ze služby v případě porušení Pravidel.

SPECIFIKACE – SITUACÍ KDY DOCHÁZÍ K PORUŠENÍ PRAVIDEL

Méně závažné porušení Pravidel:

První porušení - ústní napomenutí / Druhé porušení – písemné napomenutí / Třetí porušení – ukončení poskytování sociální služby.

1. Klient je v podnapilém stavu, hodnota hladiny alkoholu přesahuje 0,80 promile a domáhá se vstupu do zařízení:
Klientovi není umožněn vstup do areálu AD.

2. Klient se snaží do zařízení pronést alkohol nebo návykové látky: Klientovi je odebrán alkohol nebo návyková látka.

3. Klient kouří v budově zařízení mimo vyhrazená místa

4. Klient odmítá uposlechnout zaměstnance služby, porušuje Pravidla:

Může se jednat např. o tyto oblasti: klient neprovede úklid společných prostor AD, nebo pokoje, je verbálně hrubý na ostatní klienty apod..

Hrubé porušení Pravidel:

2

Následuje okamžité ukončení poskytování sociální služby

1. Klient je v zařízení agresivní (slovně, nebo fyzicky) vůči zaměstnanci nebo jinému klientovi služby: Klient je okamžitě vykázan. Řešení případu následně náleží vedoucímu služby (osobně, případně telefonicky), který okamžitě ukončuje smlouvu o poskytování sociální služby. V případě, že se klient neuklidní a okamžitě neopustí AD, je přivolána PČR, nebo Městská policie.

2. V zařízení je nalezen opilý klient, hodnota hladiny alkoholu přesahuje 0,80 promile. Pokud se klient odmítne podrobit orientační dechové zkoušce na alkohol, je postupováno jako v případě pozitivního testu.

3. V zařízení je nalezen klient pod vlivem návykové látky. Pokud je nalezená návyková látka a zaměstnanec má podezření, že klient přechovává větší množství, než je povoleno zákonem, je přivolána Policie České Republiky (dále PČR)

5. V zařízení je zjištěna krádež: Pokud je zcizeno vybavení služby posoudí zaměstnanec, zda je zapotřebí volat PČR nebo je dostačující hlásit celou záležitost nejbližší pracovní den na PČR. Pokud je krádež prokázána, tak je klientovi ukončeno poskytování sociální služby.

6. Klient se domáhá vstupu do zařízení v době nočního klidu (po 22:00 hod.): Pokud se klient domáhá vstupu do zařízení, je agresivní (např. ničí vybavení budovy AD, napadá zaměstnance) je přivolána PČR, nebo Městská policie.

7. Klient není vpuštěn do zařízení, přeleze plot a je přistižen v prostorech AD

8. Klient neuhradí platbu za poskytovanou službu ve sjednaném termínu

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

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:

- Ochráncel 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 umístěna ve společenské místnosti vedle nástěnky.
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 jakéhokoli 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).

4

Ve **Starém Městě** dne 1. 8. 2024

Uživatel.....

Poskytovatel.....