

PRAVIDLA PRO UŽIVATELE DENNÍHO CENTRA SV. LUDMILY

Pravidla pro uživatele Denního centra sv. Ludmily (dále jen DCL) obsahuje (dále jen Pravidla):

1. postup pro podávání stížností
2. práva a povinnosti uživatelů DCL
3. situace kdy dochází k porušení pravidel

Ad 1) 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 uživatele

Vážený pane/í,

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

- kteréhokoliv pracovníka služby
- 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

(CHarita UH):

- 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 Sešitu stížností

- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti

➤ Způsob podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte podle následujících bodů:

1. Zařízení má k dispozici Sešit stížností umístěný v Denní místnosti na polici, kam můžete zapisovat své stížnosti samostatně nebo prostřednictvím pracovníka. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna na chodbě DCL pod nástěnkou.
2. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo kterémukoliv pracovníkovi, který provede zápis této stížnosti do Sešitu stížností. Pokud se stížnost týká přímo pracovníka na službě, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
3. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu nebo organizaci).
4. Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
5. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby Sešit stížností a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně, vždy v pondělí.
6. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v Sešitu stížností.
7. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do Sešitu stížností, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při odvolání začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolání.
8. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do Sešitu stížností. Na požádání je možné tento zápis okopírovat a předat stěžovateli.
9. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30ti dnů od vyřízení stížnosti) včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
10. Stížnost není přijata od stěžovatele v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu (při překročení toleranční hranice 0,8 promile).

MÁTE PRÁVO NA ODVOLÁNÍ

Ad 2) PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ DCL

1. Uživatelé mají právo:

- na individuální přístup ke své osobě
- na důstojné a rovné zacházení
- obdržet sjednané služby
- využívat vybavení DCL (hry, výtvarné a psací potřeby, papír, rádio, TV, SAT, PC, tablet, knihy, internet...)
- kdykoliv požádat o pomoc a radu kteréhokoliv pracovníka DCL
- vyjadřovat se k průběhu služby zástupcům poskytovatele
- podávat náměty, připomínky, či stížnosti k chodu zařízení (viz výše)
- zvolit si svůj osobní cíl, kterého chce dosáhnout
- nahlížet do své osobní dokumentace vedené v DCL
- požádat o rozšíření nebo zkrácení rozsahu poskytovaných služeb
- zvolit si svého důvěrníka, který může vystupovat jako prostředník při prosazování jeho zájmů
- zachovávat důvěrnost svěřených informací
- přivést si do DCL návštěvu, o této skutečnosti informovat pracovníky a po celou dobu pobytu návštěvy s ní zůstat v kontaktu
- ukládat si své osobní věci do uzamykatelné skříně v šatně. Doporučuje se uživatelům nenosit do DCL cenné věci a velkou finanční hotovost.
- během provozní doby si určovat vlastní tempo při činnostech, mají možnost si kdykoliv během dne odpočinout, či říci, o co by měli zájem a co by chtěli dělat. Pokud to aktuální situace umožní, budou se pracovníci snažit jim vyhovět.

2. Uživatelé mají povinnost:

- pohybovat se pouze v prostorách, které jsou vyhrazeny k poskytování sociální služby
- respektovat provozní dobu
- navštěvovat zařízení vždy upravený, oblečený a čistý
- používat přezůvky
- uhradit v uvedeném termínu odebrané služby dle vyúčtování
- včas informovat o změnách docházky do DCL
- uvádět pravdivé informace do sociálního šetření a individuálního plánu
- minimálně 1 den předem žádat o změny v rozsahu poskytování sociální služby
- svou nepřítomnost ohlásit nejpozději týž den do 7. 30 hod. V případě, že uživatel má ten den přihlášený oběd a neomluví se do 7:30, v takovém případě již nelze oběd odhlásit a je mu naúčtován dle ceníku

- nepoškozovat vybavení DCL a osobní věci ostatních uživatelů, způsobenou škodu uhradit
- uživatel si neodnáší žádné věci, které jsou majetkem DCL domů, toto může být považováno za krádež, což je hrubé porušení pravidel
- rovněž je naprosto nepřipustné vynášet jakékoliv informace o druhých uživatelích mimo zařízení
- docházet do zařízení ve stabilizovaném stavu
- chovat se k sobě navzájem, ale i k pracovníkům DCL ohleduplně, nekřičet na sebe, nenadávat si a nepoužívat proti druhým fyzické násilí
- neprodleně informovat vedoucí o změně svého zdravotního a psychického stavu
- zajistit si na dobu pobytu osobní léky a potřebné zdravotní pomůcky, v případě potřeby provádí pracovníci dohled nad jejich užitím
- uživatel nesmí navštěvovat DCL v případě, že onemocněl jakýmkoliv infekčním onemocněním, kterým by mohl nakazit ostatní uživatele či pracovníky
- uživatel je seznámen s faktem, že se v DCL nekouří (kouřit se smí jen k tomu vymezených prostorách mimo budovu), nepožívají alkoholické nápoje ani jiné omamné či psychotropní látky.
- Uživatelé nesmí fotografovat ostatní uživatele či pracovníky, pouze s jejich souhlasem
- Uživatelé jsou povinni dodržovat Pravidla pro uživatele DCL, bezpečnostní a požární předpisy. Při mimořádných událostech se řídí pokyny příslušných pracovníků. Uživatelé jsou jedenkrát ročně proškoleni v oblasti BOZP a PO.

Ad 3) SITUACE KDY DOCHÁZÍ K PORUŠENÍ PRAVIDEL

A. Méně závažné porušení Pravidel:

- a. První porušení - sankcí je ústní napomenutí
- b. Druhé porušení – sankcí je písemné napomenutí
- c. Třetí porušení – rovná se hrubému porušení – sankcí je okamžité ukončení poskytování sociální služby

1. Uživatel křičí, užívá sprostá slova, je slovně agresivní, vyvolává konflikt

Pracovník DCL se snaží uživatele uklidnit a odvést do jiné místnosti mimo ostatní uživatele. Pracovník DCL upozorní uživatele, že porušuje Pravidla. Nedojde-li ke zklidnění, je uživatel upozorněn na to, že bude vykázán z DCL a současně bude upozorněn i opatrovník uživatele (je-li ustanoven).

2. Uživatel se snaží do zařízení pronést alkohol nebo návykové látky

Uživateli je zabaven alkohol nebo návyková látka.

3. Uživatel kouří v budově zařízení mimo vyhrazená místa

B. Hrubé porušení Pravidel:

a. Sankcí je okamžité ukončení poskytování sociální služby

1. Uživatel užívá fyzické agrese vůči pracovníkovi nebo jinému uživateli

Uživatel je okamžitě vykázán. Řešení případu následně náleží vedoucímu služby (osobně, případně telefonicky), který okamžitě ukončuje smlouvu o poskytování sociální služby. V případě, že se uživatel neuklidní a okamžitě neopustí DCL, je přivolána PČR.

2. Uživatel poškozuj vybavení DCL nebo osobní věci ostatních uživatel

Poškozuj-li uživatel majetek DCL nebo ostatních uživatelů, bude uživatel či jeho opatrovník vyzván k náhradě škody a současně s ním bude jednáno o ukončení poskytování sociální služby.

3. V zařízení je zjištěna krádež

Pracovník DCL se snaží nalézt zcizený předmět. Pokud je zcizeno vybavení služby posoudí pracovník DCL, zda je zapotřebí volat PČR. Pokud je krádež prokázána, tak je uživateli ukončeno poskytování sociální služby.

4. Uživatel neuhradí platbu za poskytovanou službu ve sjednaném termínu

Pokud platbu uživatel neuhradí v termínu sjednané ve smlouvě, je tato skutečnost pracovníkem v sociálních službách nahlášena vedoucímu služby. Na základě domluvy sociálního pracovníka a vedoucího služby je rozhodnuto, zda je uživateli ukončena Smlouva o poskytování služby. Je přihlíženo k situaci uživatele na základě ústního rozhovoru s uživatelem služby. Platba může být odložena nebo je okamžitě ukončena Smlouva o poskytování sociální služby.