

PRAVIDLA SLUŽBY CDZ - PLATNÁ ODE DNE 1. 8. 2024

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. Nepoškozoval 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*) – *tolerovaný počet po sobě jdoucích omluvených schůzek je 5*;
9. Oznamovat 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. Neprojevoval 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 výtka – 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 výtky) tedy nebude použit.

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

Kdo může v případě nespokojenosti s naší službou podnět, připomínku nebo stížnost podat?

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela;
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku;
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Tento podnět, připomínku nebo stížnost lze podat:

- Poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
- Zaměstnanci ředitelství, anebo zaměstnanci konkrétní služby, všichni zaměstnanci jsou proškoleni, jakým způsobem mají postupovat

- Pokud se daná záležitost týká přímo zaměstnance, anebo není li stěžovatel s jejím vyřízením spokojen, lze se obrátit na nadřízený orgán.

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 505/6, 779 00 Olomouc 9, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9, tel. 587 405 411,

nebo na instituci:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na Poříčním právu 376/1; Praha 2, Nové Město; 128 01 Praha 28.

Pokud se stížnost týká porušení lidských práv:

- a. Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
- b. Český helsinský výbor – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5,
email: info@helcom.cz

System podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností:

1. Organizace má k dispozici software, kam lze prostřednictvím zaměstnance zapisovat své stížnosti.

2. Anonymní stížnosti lze vhodit do „Schránky stížností, připomínek a podnětů“. Tato schránka je umístěna v čekárně služby.
3. Telefonicky, anebo osobně si lze stěžovat přímo zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti.
4. Písemně anebo emailem lze zaslat stížnost na adresu střediska, nebo ředitelství organizace
5. Pokud se stížnost týká přímo zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u nadřízeného orgánu.
6. Podněty a připomínky vyřizuje zaměstnanec okamžitě.
7. Pokud je zaměstnanec oprávněn stížnost vyřídit, začne ji vyřizovat okamžitě, pokud ne, předá ji nadřízenému orgánu.
8. Klient má právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce.
9. Stížnosti je potřeba zaznamenat tak, aby bylo zřetelné, o jaký problém se jedná.
10. Odpovědná osoba zajišťuje, aby software a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí zpravidla 1x týdně.
11. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v softwaru.
12. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do softwaru. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
13. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
14. Stížnost není přijatá od stěžovatele v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.
15. Pracovní tým služby stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách, zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.
16. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30

dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

17. Poskytovatel písemně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
18. Poskytovatel vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožňuje stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnostech vede, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
19. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti podle § 99a anebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
20. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
21. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo jde o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
22. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.

Další ustanovení:

- Stížnosti jsou uchovávány v softwaru a to minimálně po dobu pěti let.
- Každý klient je při podpisu smlouvy prokazatelně seznámen s těmito pravidly. Pravidla jsou předána v písemné podobě.