

## **Příloha č. 2: Pravidla**

### **1. PROVOZNÍ PRAVIDLA TERAPEUTICKÉ DÍLNY KLÍČEK:**

- Provoz služby je v pracovních dnech od 8:00 do 14:00 hodin.
- Uživatel přichází do dílny v 8:00 hodin.
- Uživatel dochází do dílny dle stanoveného individuálního plánu – sám stanoví, které dny bude docházet, ale domluvené pak musí dodržovat.
- Uživatel spolupracuje s klíčovým pracovníkem na sestavování svého IP (individuálního plánu).
- Uživatel se zapojuje do práce ve vybraných programech dle jeho IP.
- Uživatel dodržuje bezpečnostní a požární pravidla, ví, co má dělat v případě nebezpečí.
- Uživatel se při práci řídí pokyny pracovníka, udržuje pořádek na pracovišti.
- Uživatel nesmí do dílny pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, s infekční nemocí. Nesmí do zařízení přinést zbraň, nebezpečné předměty a alkohol ani drogy.
- Pro pobyt v TDK je klient povinen se vybavit vhodnou pracovní obuví a pracovním oděvem. Ochranné pomůcky jsou uživateli zapůjčeny v dílně.

### **2. RESPEKT KLIENTA K OSTATNÍM KLIENTŮM A PRACOVNÍKŮM, JEJICH SOUKROMÍ A MAJETKU:**

- Uživatel se chová slušně, není agresivní a sprostý vůči ostatním uživatelům a pracovníkům (nenadává, nekřičí, neuráží, neubližuje slovně a v žádném případě fyzicky nenapadá ostatní uživatele).
- Uživatel neruší ostatní hlukem.
- Uživatel dodržuje osobní hygienu, přichází vhodně oblečený. O osobní hygienu pečuje uživatel sám, v případě potřeby může požádat o pomoc pracovníka v sociálních službách.
- Uživatel nepožaduje od jiného uživatele svačinu, pochutiny, pamlsky a kávu.
- Uživatel dodržuje zásady slušného chování.
- Uživatel neničí a neodcizí věci ostatních.

### **3. OSTATNÍ PRAVIDLA:**

- V KUCHYŇCE A PŘI JÍDLÉ – uživatel dodržuje společenské zásady (nesedí v bundě, čepici), zásady hygieny (mytí rukou), zásady stolování.
- OBĚD – uživatel má možnost si objednávat obědy, které jsou zajištěny od dodavatele. Oběd je možno nahlásit i zrušit nejpozději do 7:00 v den oběda (poté již odhlášení není možné a strava bude zaúčtována). Obědy je proto možné odhlašovat i pomocí SMS na telefonním čísle vedoucí služby 731 680 539, v kteroukoliv denní dobu.
- VSTUPNÍ PROSTOR, SKŘÍŇKY KLIENTŮ – uživatel si odkládá svrchní oděv na věšák, boty odkládá do botníku. Do skříněk si ukládá batohy, kabelky. Udržuje ve skřínkách pořádek.
- Uživatel zodpovídá za svoje věci – nenechává po kapsách cenné věci (peníze, mobil,...).
- Pokud uživatel záměrně zničí nebo poškodí majetek TDK, musí vzniklou škodu uhradit, nebo zajistit jeho opravu na vlastní náklady.
- PRVNÍ POMOC při úrazech a záchvatech poskytují pracovníci v sociálních službách, další péče je přenechána Rychlé zdravotnické pomoci.

### POSTUP PŘI PORUŠENÍ PRAVIDEL SLUŽBY:

1. **Drobné porušení** řeší pracovník dílny (např.: drobný konflikt mezi uživateli, nedodržování pokynů pracovníka, nedodržování domluvených termínů, neslušné chování, nechtěné drobné poškození zařízení). Jedná se tak o ústní napomenutí.
2. **Opakované drobné** porušení nebo **neuposlechnutí** napomenutí řeší vedoucí služby či její zástupce. Stále se jedná o ústní napomenutí.
3. **Opětovně opakované drobné** porušení nebo **opětovně neuposlechnutí** napomenutí a závažnější porušení řeší vedoucí služby či její zástupce (např.: hrubé chování vůči ostatním uživatelům nebo pracovníkům, úmyslné nebo závažné poškození zařízení, agrese vůči ostatním uživatelům, včetně slovního útoku, neuposlechnutí výzvy k opuštění dílny). Toto porušení je podloženo písemným záznamem - písemným napomenutím (je předáno i opatrovníkovi).
4. **Hrubé porušení** řeší vedoucí služby či její zástupce (např. krádež, napadení, sexuální obtěžování, šikana). Může být podán návrh na ukončení smlouvy o poskytování služby.
5. Návrh k ukončení smlouvy řeší vedoucí služby.

### POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘÍPOMÍNEK 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/paní, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost (předmět stížnosti nesmí být starší 1 rok od události, kdy nastala):**

- zaměstnanci ředitelství nebo zaměstnanci služby.
- do schránky důvěry.

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

**nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:**

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

**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 zaměstnance služby zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěná v chodbě u vstupu do TDK.
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.
- Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
6. 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.
  7. 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.
  8. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost 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.
  9. 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.
  10. Stížnost není přijatá od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.

Ve **Starém Městě** dne.....

Uživatel.....

Poskytovatel.....