

### **Pravidla poskytování služby**

1. Služba se poskytuje ambulantně a v terénu.
2. Službu lze kontaktovat osobně, e-mailem, telefonicky, poštou.
3. Služba je bezplatná.
4. Službu lze oslovit bez doporučení.
5. Pracovníci služby jsou vázáni mlčenlivostí /vyjma situací, kdy dochází k porušení práv, popř. páčání trestné činnosti/.
6. Pokud nelze službu poskytnout, postupuje se dle Pravidel pro odmítnutí zájemce /viz níže/.
7. Jednání se zájemcem probíhá na základě jeho individuálních potřeb.
8. Služba se poskytuje pouze na základě nepříznivé sociální situace.
9. Před vstupem do služby je zájemce seznámen s nabídkou, pravidly, právy a časovou dostupností služby.
10. Spadá-li zájemce do cílové skupiny a má po seznámení se s podmínkami služby o tuto stále zájem, je s ním uzavřena ústní dohoda a stává se klientem služby se všemi právy a povinnostmi, které ze spolupráce vyplývají.
11. Služba se řídí provozní dobou, kterou lze po oboustranné dohodě upravit.
12. Délka spolupráce se řídí individuálními potřebami klienta.
13. Služba je postavena na aktivním přístupu klienta.
14. O průběhu služby je vedena dokumentace.
15. Klient má právo podat stížnost dle Pravidel pro podávání a zpracování stížností /viz níže/.
16. Klient má právo ukončit spolupráci kdykoliv a je seznámen se situacemi, kdy může spolupráci ukončit poskytovatel dle Pravidel pro ukončení služby /viz níže/.
17. Služba garantuje odborný, průběžně vzdělávaný tým složený z vedoucí služby a sociální pracovnice.

### **Pravidla pro odmítnutí zájemce**

Pracovník služby má právo odmítnout poskytnutí odborného sociálního poradenství pokud:

- zájemce nespadá do cílové skupiny
- zájemce žádá o službu, kterou poradna neposkytuje
- není volná kapacita, například když zájemce potřebuje službu neodkladně a sociální pracovník nemá volný termín
- se zájemce chová vulgárně, je slovně či fyzicky agresivní nebo je zjevně pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky.

## **Pravidla pro podávání a zpracování stížností**

V naší organizaci klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb. Naši klienti mají nezpochybnitelné právo stěžovat si nebo podat připomínku/podnět na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Jakýkoliv podnět chápeme jako možnost zaměřit se na kvalitu dané služby. Kromě stížností, připomínek a podnětů rádi uvítáme i zpětnou vazbu formou pochvaly. Garantujeme, že podáním stížnosti nebude klient žádným způsobem ohrožen a nepocítí žádnou újmu v případě využití tohoto práva.

Stížnost může podat samotný klient, ale také ten, kdo sociální službu sám nevyužívá – rodinný příslušník, kamarád, zmocněnec/opatrovník, pracovník jiné sociální služby nebo kdokoliv, v jehož zájmu je ochrana práv klienta, nebo potřeba stěžovat si na průběh sociální služby. Stížnost na průběh služby může podat také zaměstnanec poskytovatele.

Klienti jsou o možnosti podat stížnost, připomínku, podnět informováni prostřednictvím pravidel již na začátku, při jednání o možném vstupu do služby. U klientů se specifickými potřebami komunikace bude zvolena alternativní forma seznámení se s možností podat stížnost, připomínku, podnět.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost lze podat osobně, telefonicky, písemně (možnost využít Formulář pro podání stížností, podnětů a připomínek) na adresu Nový Hrozenkov 504, 756 04, popř. vhodit do „Schránky přání a stížností“ – umístěna u hlavního vstupu do budovy Charity Nový Hrozenkov 504, která slouží zároveň jako poštovní schránka, @ poslat emailem vedoucí služby – [poradna@nhrozenkov.charita.cz](mailto:poradna@nhrozenkov.charita.cz).

## **Postup při řešení stížnosti**

Ve věci stížnosti rozhoduje pověřený pracovník nejpozději **do 30 dnů** od podání. V odůvodněných případech se lhůta může prodloužit o dalších 30 dnů, poskytovatel však o tom musí osobu podávající stížnost informovat. S ohledem na charakter stížnosti navrhneme jeho osobní projednání, kde se budeme snažit zjistit veškeré skutečnosti k vyřešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti postupuje organizace stejně, jako při běžné stížnosti.

O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude výsledek zveřejněn na webu organizace a také u vstupních dveří do budovy organizace CHNH na adrese Nový Hrozenkov 504, 756 04 po dobu 30 dní.

Stížnost nesmí být svěřena k vyřizování pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být osobně zainteresován na jejím vyřízení. Každá stížnost je evidována.

Stěžovateli je umožněné nahlížet za předem stanovených podmínek /viz dále/ do dokumentace o stížnosti, pořizovat z ní kopii nebo výpis. Stěžovatel svůj požadavek sdělí kompetentnímu pracovníkovi (vedoucí služby, sociální pracovník) a ten mu do 3 pracovních dnů požadovaný dokument vystaví. Tímhle postupem předcházíme úniku citlivých osobních údajů, které mohou být v dokumentaci o stížnosti obsažené (jména jiných uživatelů, pracovníků apod.).

Za stížnost mohou být považovány i neverbální projevy klientů (např. pláč, křik, agresivní chování). K řešení takovéto stížnosti provede pracovník služby analýzu chování klienta, na jejímž základě určí podstatu a smysl takových „stěžujících“ projevů. Pracovník služby sepiše záznam o situaci a tento předá vedoucímu služby k řešení.

### **Na koho se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti?**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na některý z nadřízených nebo správních orgánů:

- Arcidiecézní Charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 09 Olomouc, tel: 585 229 380
- Arcibiskupství olomoucké, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, [ado@ado.cz](mailto:ado@ado.cz)
- Krajský úřad Zlínského kraje, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111, [podatelna@kr-zlinsky.cz](mailto:podatelna@kr-zlinsky.cz)
- Veřejný ochránce práv, kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné ve lhůtě 60 dnů od předání vyřízené stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

## Seznam kontaktů

### ***Vedoucí služby***

[reditel@nhrozenkov.charita.cz](mailto:reditel@nhrozenkov.charita.cz) tel.: 739 726 109

### ***Poradna sv. Rity***

[poradna@nhrozenkov.charita.cz](mailto:poradna@nhrozenkov.charita.cz) tel.: 734 783 900

## **Pravidla pro ukončení poskytované služby**

Poskytování odborného sociálního poradenství je ukončeno když:

1. klientův problém je vyřešen
2. klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající z dohody, i když byl na toto upozorněn. Za hrubé porušení se považuje zejména: záměrné uvádění nepravdivých informací, opakující se nespolupráce /nedostavení se na domluvenou schůzku bez omluvy, pasivita při řešení situace, vyžadování úkonů, které by mohly vést k porušení práv nebo krytí trestného činu/
3. se klient opakovaně a přes upozornění chová způsobem, který vede: ke snižování lidské důstojnosti k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí /např. vulgární chování, slovní či fyzická agresivita/ Pokud se dohoda ze strany poradny vypovídá s okamžitou platností (bod 2. a 3.), je klientovi předán kontakt na jiného poskytovatele sociálních služeb.
4. se klient rozhodne spolupráci ukončit, a to kdykoliv i bez udání důvodu. Toto jeho rozhodnutí nemá vliv na kvalitu poskytované služby v případě, že se na poradnu při jiné příležitosti znovu obrátí.

Odmítnutí poskytování služby, popř. jejího ukončení ze strany Poskytovatele je zaznamenáno do evidence Odmítnutí zájemci/ukončení klienti.