VNITŘNÍ PRAVIDLA ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADNY

(360-FOR-305-4)

OBECNÁ USTANOVENÍ

Vnitřní pravidla Odborné sociální poradny v Domově sv. Josefa (dále jen DSJ) definují základní pravidla pro zájemce o služby odborné sociální poradny či její uživatele.
Pravidla vycházejí z principů individuálního přístupu, kladou důraz na dodržování základních lidských práv a svobod a nejsou v rozporu s právním řádem České republiky.
Vnitřní pravidla jsou trvale přístupná uživatelům i široké veřejnosti. Jsou zveřejněna na webových stránkách DSJ.
Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele, zaměstnance a ostatní osoby, které do prostor DSJ vstupují (např. návštěvy, dobrovolníci, externí pracovníci apod.).

ČASOVÝ ROZVRH SLUŽBY

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Služba je poskytována ambulantní a terénní formou. Ambulantní forma poradenství probíhá v kanceláři Odborné sociální poradny, Domov sv. Josefa, Žireč 126, Dvůr Králové nad Labem 544 04. Kancelář poradny je umístěna v budově sv. Františka, v přízemí vlevo.

Ambulantní forma poradenství je poskytována ve dnech:

Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek
08:00 – 15:0	08:00 – 12:00	08:00 – 15:00	08:00 – 15:00	08:00 – 15:00

Terénní forma poradenství je poskytována v přirozeném sociálním prostředí uživatele, a to ve dnech:

Úterý
12:00 – 15:00

Službu poskytuje sociální pracovník, který spolupracuje s multidisciplinárním týmem dalších odborníků z řad terapeutů Domova sv. Josefa: fyzioterapeut, psychoterapeut, logoped, ergoterapeut nebo specialista na alternativní komunikaci.
Služba je poskytována osobám se zdravotním postižením-zejména pro osoby trpící roztroušenou sklerózou a jejich pečujícím osobám, kteří jsou starší 18 let.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ochrana osobních údajů uživatele je zajišťována v souladu se zákonem o sociálních službách, zákonem o ochraně osobních údajů a standardem kvality sociálních služeb.
Přístup k osobním údajům má pracovník poradny.
Pracovníci poradny jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku.

PRÁVA UŽIVATELŮ

Poskytovatel ve své činnosti zaručuje respektování základních lidských práv uživatelů poradny. Práva uživatelů vychází z **Listiny základních práv a svobod.**

Ochrana práv uživatelů je základním principem v činnosti poskytovatele poradny. Každý zaměstnanec je povinen respektovat práva uživatelů a zamezovat jejich omezování.

Uživatelé poradny mají právo být v bezpečném, srozumitelném a předvídatelném prostředí. S činností poradny a podmínkami poskytování poradenství jsou uživatelé seznamováni při prvním kontaktu s poradnou.

Další práva uživatelů:

- ***Právo na bezplatné základní a odborné sociální poradenství***
- ***Právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu***
- ***Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a chránění jména a právo na trpělivý, vstřícný a vřelý přístup***
    - Pracovníci mají úctu k jedinečnosti, odlišnosti a lidské důstojnosti každého klienta ve všech situacích
- ***Právo na rovné zacházení, být respektován a přijímán***
    - Pracovníci přistupují ke klientům rovným způsobem. Pracovníci žádného klienta neupřednostňují a žádného neignorují, věnují každému stejnou míru pozornosti, ovšem s přihlédnutím k individuálním potřebám (např. některý klient upřednostňuje klid a samotu, jiný preferuje s pracovníky rozmlouvat)
- ***Právo na ochranu před diskriminací, předsudky a negativním hodnocením***
    - Klient je respektován jako plnohodnotná osobnost bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, přesvědčení, schopnosti a zdravotní stav
- ***Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě***
    - Pracovníci zachovávají mlčenlivost o údajích týkajících se klienta a nezveřejňují ani nezpřístupňují třetí osobě, aniž by k tomu dal klient souhlas
    - Jsou shromažďovány pouze ty údaje, které jsou k poskytnutí služby nezbytně nutné
- ***Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu***
    - Pracovníci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu klienta a klienta v této oblasti podporují
- ***Právo na soukromí***
    - Pracovníci nenahlíží do osobních věcí klienta bez jeho vědomí a souhlasu.
    - Pracovníci respektují potřebu soukromí klienta rovněž při telefonování, hygieně, návštěvě
- ***Právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání***
    - Pracovníci klientovi nenutí své názory a přesvědčení, ale naopak respektují jeho názory, přesvědčení a náboženské vyznání.
- ***Právo na informace a informované rozhodnutí***
    - Pracovníci poskytují klientovi veškeré informace týkající se poskytování služby, které mají na klienta vliv a dále ho informují o všech nastalých změnách
    - Pracovníci klienty informují o všech možnostech, nepředkládají pouze jednu, ale vždy všechny možné varianty, aby měl klient možnost volby

- ***Právo na svobodné rozhodnutí a vlastní volbu***

- Klient má právo se svobodně rozhodovat ve všech situacích. Pracovníci umožňují klientovi uplatňovat vlastní volbu

- ***Právo na kvalitní a profesionální pomoc a podporu***
  - Pomoc a podpora je klientovi poskytována zaškolenými pracovníky, kteří mají odpovídající vzdělání a zároveň vhodné osobnostní charakteristiky a dovednosti pro výkon své profese.
- ***Právo odmítnout pomoc a podporu konkrétního pracovníka***
  - Klient má právo odmítnout pomoc nebo podporu konkrétního pracovníka, jeho přání je respektováno
- ***Právo na zachování a podporu samostatnosti***
  - Pracovníci poskytují různou míru asistence a podpory klientům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti
  - Pracovník nedělá za klienta to, co je klient schopen udělat sám. Pracovník klienta motivuje k samostatnosti.
- ***Právo na individuální přístup***
  - Pracovníci respektují individuální potřeby a přání klienta
- ***Právo nahlížet do dokumentace týkající se vlastní osoby***
  - Klient může nahlédnout do osobní dokumentace, která je pod jeho jménem vedena. Klientovi je tato informace sdělena již během jednání se zájemcem o službu

- ***Právo na včasné a řádné vyřízení stížností***
  - Pracovníci svým chováním vytváří atmosféru důvěry a podporují klienta, aby v případě nespokojenosti podal stížnost.

GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽEB

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

Základní činnosti:

Název úkonu		Garantovaná nabídka
1. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM		
Uživatel je podporován ve využívání dostupných služeb a informačních zdrojů, v upevňování nebo obnovování kontaktů s rodinou a dalších aktivitách podporujících jeho sociální začleňování.		
1.1 zprostředkování navazujících služeb:		**při každém kontaktu**
	1.1.1 předání kontaktů na odborníky v místě bydliště uživatele	**při každém kontaktu**
	1.1.2 nabídnutí oslovení organizací v místě bydliště uživatele	**dle potřeb uživatele**
2. SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI		
2.1 poradenství v oblasti sociálního systému		**1x týdně s časovou dotací 30 min.**
2.2 poradenství v oblasti základního práva		**1x/ 14 dní s časovou dotací 15-30 min.**

2.3 poradenství v oblasti psychologie		**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
2.4 zprostředkování základní krizové intervence		**dle potřeb uživatele**
3. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ		
Sociální pracovnice poradny pomáhá uživatelům vyřizovat potřebné záležitosti s úřady a různými institucemi. Jedná se především o pomoc při řešení sociálně-právních problémů, pomoc při jednání s úřady, pomoc při řešení konfliktů v mezilidských vztazích. Jedná se o zajištění potřebných informací, které přispívají k předcházení nebo řešení jejich nepříznivé sociální situace.		
3.1 pomoc při vyřizování běžných záležitostí		**Při každém kontaktu**
3.2 pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím:		**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
	3.2.1 fyzioterapie	**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
	3.2.2 logopedie	**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
	3.2.3 ergoterapie	**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
	3.2.4 centrum informačních technologií a alternativní komunikace	**1x týdně s časovou dotací 30 min.**
4. ČINNOSTI POSKYTUJÍCÍ PODPORU PEČUJÍCÍM OSOBÁM A ČINNOSTI, KTERÉ SPOČÍVAJÍ V NÁCVIKU DOVEDNOSTÍ PEČUJÍCÍCH OSOB PRO ZVLÁDÁNÍ PÉČE O OSOBY ZÁVISLÉ NA JEJICH POMOCI		
Sociální pracovnice poradny pomáhá pečujícím osobám v orientaci v sociálním systému, zajišťuje podporu odborníků v rámci multidisciplinárního týmu a podílí se na pomoci pečujícím osobám tak, aby pečující osoba zvládla péči o svého blízkého, měla přehled o návazných sociálních službách a byla schopna efektivní pomoci.		
4.1	*Psychoterapeutická konzultace*	**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
4.2	*Ergoterapeutická konzultace*	**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
4.3	*Fyzioterapeutická konzultace*	**1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.**
4.4	*Podpora a pomoc při orientaci v sociálním systému (návazné sociální služby, pomoc při vyhledávání kontaktů na odborníky)*	**při každém kontaktu**

SMLOUVA

Zákon o sociálních službách nestanoví povinnost uzavírat se zájemcem o poskytnutí odborného sociálního poradenství písemnou smlouvu. Vzájemná práva, povinnosti, rozsah, forma a další náležitosti vztahující se k poskytovanému poradenství mohou být mezi zájemcem a poradcem blíže **sjednány ústně**.

V případě, že uživatel projeví zájem, aby o poskytování poradenství byla sepsána písemná smlouva, je poskytovatel povinen písemnou smlouvu o poskytnutí sociální služby poradny sepsat.

Uzavírání smlouvy probíhá zpravidla v kanceláři sociálního pracovníka. V případě, že uživatel vyžaduje specifický přístup, je smlouva dle jeho specifických potřeb upravena.

Nedílnou součástí smlouvy a poskytování odborného sociálního poradenství je individuální plán, garantovaná nabídka služeb a vnitřní pravidla.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování vychází z aktuální sociální situace žadatele o sociální službu.

Jako takový individuální plán obsahuje:

- ***Popis aktuální sociální situace***
- ***Přání a potřeby uživatele***
- ***Cíle uživatele***
- ***Konkrétní kroky vedoucí k naplnění cíle*** (kroky učiněné uživatelem, pracovníkem nebo ve vzájemné spolupráci)
- ***Intervence*** (záznam jednotlivých kroků spolupráce)
- ***Vyhodnocení, příp. přehodnocení***

Individuální plánování probíhá ve spolupráci sociálního pracovníka a uživatele, případně dalších osob, které si uživatel určí (např. osoba blízká, pečující osoba, odborníci z různých profesí aj.).

Individuální plán uživatele je ***zaznamenáván v elektronické evidenci poradny Salesforce.***

Individuální plán je přehodnocován v závislosti na průběhu spolupráce (tj. schopnosti a dovednosti uživatele potřebné k realizaci stanovených cílů, aktivita uživatele v realizaci cílů, nové okolnosti vyžadující jiné postupy práce) a změnách v osobních cílech klienta.

Vyhodnocení plánu slouží ke zhodnocení průběhu spolupráce (ujasňování směru a způsobu naplňování cíle spolupráce) a je za ni zodpovědný sociální pracovník poradny. Vyhodnocení plánu se provádí vždy při ukončení služby uživatele.

V případě dlouhodobé spolupráce je Individuální plán průběžně revidován 1x za 3 měsíce.

VÝPOVĚDNÍ DŮVODY ZE STRANY POSKYTOVATELE A UŽIVATELE

- **Poskytovatel může vypovědět smlouvu z následujících důvodů:**
  - soustavné méně závažné porušování jednotlivých ustanovení smlouvy ze strany uživatele, na které byl uživatel poskytovatelem ústně, v případě uzavření písemné smlouvy písemně upozorněn a k nápravě vyzván
  - poskytovatel není nadále bez vlastního zavinění schopen poskytovat uživateli předmětný komplex služeb

- Uživatel jedná a vystupuje vůči zaměstnancům způsobem, kterým jsou hrubě porušována jejich lidská práva a oprávněné zájmy, jejich důstojnost apod.
- V důsledku jednání uživatele došlo k ublížení na zdraví personálu či závažným škodám na majetku poskytovatele.

- **Uživatel může vypovědět smlouvu z následujících důvodů:**
  - Bez udání důvodu
  - Nespokojenost s poskytovanými službami

VÝŠE ÚHRAD

Služba Odborného sociálního poradenství je poskytována **bez úhrady.**

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

ZÁKLADNÍ POJMY

Podnět – podání, jež se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti poskytovatele

Stížnost – takové sdělení, v němž stěžovatel sděluje výhrady k poskytovaným službám, případně žádá nápravu, může se také jednat o podání, z nichž je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému jednání vůči uživateli, či docházet k poškozování jeho oprávněných zájmů

Kdo může stížnost podat

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „uživatel“),
- zákonný zástupce uživatele,
- opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem,
- člen domácnosti uživatele oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“)

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.

FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

a) Ústní podání:

Možno podat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele. Ten následně kontaktuje sociálního pracovníka, který se stěžovatelem sepíše písemný „Záznam o ústní stížnosti“, který obsahuje kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní výroky stěžovatele, jakož i konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele

dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele, jakož i jméno, příjmení a podpis pracovníka, který záznam vyhotovil.

b) Písemně:

- možno předat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele
- zaslat poštou na adresu:
  Domov sv. Josefa, Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem, Odborná sociální poradna
- elektronicky na e-mailovou adresu: poradna@dsj-zirec.cz
  do datové schránky poskytovatele: z5fg5w7
- vložit do Schránky stížností, přání a připomínek, která je umístěna tak, že je dostupná všem uživatelům. Na OSP je Schránka stížností umístěna u vchodu do kanceláře poradny v budově sv. Františka.

Stížnost musí obsahovat – kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení a jeho kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele (v případě listinné formy písemné stížnosti). Schránka na stížnosti je vybírána každý pracovní den pověřeným pracovníkem.

Telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání je nutné, aby stěžovatel svá podání doplnil o nezbytná data buď písemně nebo na osobním jednání.

- 491 610 620, 734 333 618 (OSP)

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je nutné, aby zmocněnec doložil ke své stížnosti písemný souhlas uživatele se šetřením stížnosti (plnou moc bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobou, jíž se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

Poskytovatel musí odlišit, zda se jedná o podnět, nebo stížnost. Pouze stížnost se řeší níže uvedeným postupem.

Může nastat situace, že si uživatel (resp. stěžovatel) stěžuje (zejména ústně), ale uvádí, že se o stížnost nejedná, případně situace, kdy uživatel (resp. stěžovatel) odmítne podat oficiální stížnost. Uvedené situace jsou prošetřeny jako podnět.
Nebo naopak může nastat situace, kdy stěžovatel tvrdí, že se jedná o stížnost, ale poskytovatel podání vyhodnotí jako podnět. Situaci však řeší a přijímá opatření, nikoli nutně dle níže uvedeného postupu.

V případě opakovaných stížností poskytovatel vyhodnotí, zda neobsahují nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, je stěžovatel písemně informován, že shodná stížnost již byla řešena a nebude tedy opětovně

prošetřována. Dále stěžovatel obdrží informaci, že případná další jeho podání ve stejné záležitosti budou zakládána do evidence bez vyrozumění.

PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

Stížnost může přijmout každý člen pracovního týmu, který ji neprodleně předá sociálnímu pracovníkovi, ten stížnost zaeviduje do tabulky „Evidence stížností“ .

Pracovníci DSJ věnují zvláštní pozornost těm stěžovatelům, kteří jsou uživateli služby a u kterých se projevují potíže v komunikaci (oční kontakt, pomalé tempo, jasné a přesné sdělení, ověřování porozumění, zajištění tlumočníka…). Projeví-li uživatel zájem, pracovníci DSJ mu pomohou stížnost sepsat a podat. O takto podané stížnosti informují sociálního pracovníka.

Pokud je stížnost na poskytování sociálních služeb doručena řediteli DCHHK, je neprodleně postoupena poskytovateli, o čemž je stěžovatel informován.

- V případě stížností týkajících se sociálních a zdravotních služeb či návazných aktivit poskytovaných jednotlivými F/OCH či pracovněprávních vztahů v těchto organizacích postoupí ředitel DCHHK neprodleně stížnost vedení příslušné Charity, o čemž současně informuje stěžovatele. Ředitel F/OCH je povinen obsah stížnosti bez prodlení prošetřit a co nedříve, nejpozději však do 30 dnů zaslat vyjádření stěžovateli, v kopii řediteli DCHHK. Ve svém vyjádření uvede, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit se svojí stížností:

a) v případě sociálních služeb na MPSV ČR, případně na zakladatele (Biskupství královéhradecké) nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení,
b) v případně zdravotních služeb na správní orgán, který příslušnému poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

- Pokud si šetření stížnosti vyžádá delší čas a ředitel F/OCH nemůže stěžovateli sdělit výsledek šetření ve výše uvedené lhůtě, neprodleně jej o této skutečnosti písemně informuje spolu s uvedením důvodů, které vedly k prodloužení lhůty.

KDO STÍŽNOST VYŘIZUJE

- V případě, že se jedná o stížnosti na poskytování služby, nebo jednání pracovníků poskytovatele, vyřizuje stížnost přímý nadřízený. Pokud stěžovatel vysloveně požádá o prošetření obsahu své stížnosti ředitele, ředitel v rámci šetření stížnosti nejdříve osloví vedoucího DSJ a požádá jej o vyjádření se k dané věci.
- V případě, že stížnost bude směřovat proti vedoucímu DSJ nebo sociálnímu pracovníkovi, musí být stížnost postoupena řediteli.
- Pokud jde o stížnost na ředitele, řeší tuto stížnost ředitel DCHHK.

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Pracovník, který je pověřen šetřením stížnosti (dále jen „pracovník“), je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a okolnosti týkající se podané stížnosti.

Může tak učinit:

- telefonicky;
- uskutečnit návštěvu uživatele s cílem zjistit veškeré souvislosti;
- uskutečnit společné setkání všech zúčastněných stran.

Následně zjištěné skutečnosti zapíše do formuláře „Prošetření stížnosti“.

- Pokud výsledek šetření neprokáže nedostatky, stížnost je shledána neopodstatněnou.
- Pokud výsledek šetření prokáže nedostatky, je stížnost shledána opodstatněnou a je navrženo opatření k nápravě.

Poté je vypracována odpověď stěžovateli.

ODPOVĚĎ NA STÍŽNOST

Je vždy písemná (odeslána doporučeně na poštovní adresu stěžovatele či na jeho e-mailovou adresu) s vyrozuměním o způsobu vyřízení stížnosti (tzn. musí zde být mj. uveden výsledek provedeného šetření a v případě, že je stížnost shledána opodstatněnou i navržené opatření k nápravě, příp. popis jejich realizace).

Odpověď vždy také obsahuje:

a) kontakt na MPSV, kam se může stěžovatel obrátit v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy jeho stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě. Stěžovatel může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

   Kontakt:
   Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

b) informaci o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod včetně jejich označení, tj.:

   Kontakt:
   Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové, tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

   Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
   tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Poskytovatel musí stěžovateli umožnit nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

LHŮTY

Stížnost může být stěžovatelem podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnosti se řeší neodkladně, nejdéle však do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost poskytovateli doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen písemně informovat stěžovatele.

OBSAH SPISU VEDENÉHO O STÍŽNOSTI A JEHO ULOŽENÍ

Spis vedený poskytovatelem o stížnosti obsahuje:

- Záznam o ústní stížnosti (v případě ústně podané stížnosti)
- Stížnost zaznamenanou v listinné podobě (tj. v případě stížnosti předané přímo stěžovatelem, doručené poskytovateli poštou či vhozené do schránky, příp. vytištěný e-mail obsahující stížnost)
- Vyplněný formulář prošetření stížnosti
- Vytištěnou odpověď odeslanou stěžovateli (poštou či e-mailem)
- Případně další listiny vztahující se k prošetřované stížnosti

Výše uvedené listiny v rámci každé stížnosti jsou založeny do pořadače označeného názvem „Stížnosti“. V tomto pořadači je rovněž uložena vytištěná tabulka „Evidence stížností“.
Pořadač je uložen v kanceláři sociálního pracovníka OSP v budově sv. Františka.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzové a havarijní situace v sociálních službách jsou takové mimořádné události, které vybočují z běžného provozu a činnosti při poskytování sociálních služeb.
Každý je povinen se chovat a jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události. Pokud dojde v zařízení k nouzové či havarijní situaci, pak dodržujte tato základní pravidla:

- Nikdy nezasahujte sami, nouzovou a havarijní situaci bezodkladně nahlaste zaměstnanci DSJ.
- Nezůstávejte v místě bezprostředního nebezpečí, uposlechněte pokynů zaměstnanců DSJ, zejména v situacích používání výtahu nebo přesunu do bezpečného prostoru.
- Zachovejte klid, nepanikařte.

Jedná se například o tyto nouzové a havarijní situace:

- ***Požár***
- ***Výpadek elektrického proudu***
- ***Porucha vodovodní sítě-vytékání vody***
- ***Uvíznutí ve výtahu***
- ***Pád, havárie na elektrickém/mechanickém vozíku***
- ***Slovní nebo fyzické napadení***
- ***Únik plynu***

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA			
POLICIE	**Zdravotní záchranná služba**	**Hasičský záchranný sbor**	**Tísňové volání s mezinárodní platností**
158	155	150	112

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl seznámen s Vnitřními pravidly odborné sociální poradny, jejich obsahu jsem porozuměl (případné dotazy mi byly zodpovězeny k mé spokojenosti) a zároveň se zavazuji tato pravidla dodržovat.

Dne: _____ **Podpis klienta:** _____