

Příloha č. 4 k směrnici č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

VNITŘNÍ PRAVIDLA

PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

Údaje o poskytovateli sociální služby

Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen „SAS“)

IČO: 43 46 43 43

Adresa organizace: Komenského 616, 543 01 Vrchlabí

Adresa služby: Dolení 64, 514 01 Jilemnice

Ředitel organizace: Ing. Tomáš Hawel

Tel.: 734 646 900

E-mail: svetlo@diakoniev.cz

Kontaktní údaje služby SAS:

Tel: 733 780 505

e-mail: sas@diakoniev.cz

kontaktní osoba: Mgr. Radka Hamáčková – vedoucí služby

Bc. Kristýna Prokúpková – sociální pracovnice

Bc. Kamila Suchánková - sociální pracovnice

Michaela Holmanová - pracovník v sociálních službách

PROVOZNÍ DOBA TERÉNNÍ SLUŽBY:

PO 7:00 – 18:30 vždy na základě předchozí domluvy

ÚT 7:00 – 17:00 vždy na základě předchozí domluvy

ST 7:00 – 18:30 vždy na základě předchozí domluvy

ČT 7:00 – 17:00 vždy na základě předchozí domluvy

PÁ 7:00 – 17:00 vždy na základě předchozí domluvy

PROVOZNÍ DOBA AMBULANCE: PO 9:00 - 11:00 a ST 13:00 - 15:00

Mimo uvedenou provozní dobu vždy jen na základě předchozí domluvy.

Služba je poskytována terénní i ambulantní formou.

Vážení klienti služby SAS,

právě držíte v rukou Vnitřní pravidla sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, která jsou závazná pro Vás jako klienta, tak i pro sociálního pracovníka jako poskytovatele služby.

Přejeme si, aby vzájemná spolupráce přispěla k naplnění Vašich cílů a očekávání. K tomu je zapotřebí vzájemné důvěry, respektu a ohleduplnosti.

Kam směřujeme (vize služby):

Každá rodina se může dostat do těžké životní situace. Věříme v harmonickou lokální komunitu, kde klíčovými hodnotami jsou respekt a vzájemná pomoc. Díky tomu rodiny s dětmi naleznou oporu pro řešení svého problému.

Poslání služby – PROČ TU JSME?

Sociálně aktivizační služba na základě diakonických hodnot podporuje rodiny s dětmi a pomáhá jim zmírnit, zlepšit či vyřešit jejich nepříznivou situaci tak, aby rodina byla schopna samostatně zajistit zdravý vývoj dítěte.

Za nepříznivou sociální situaci považujeme takovou situaci, která ohrožuje členy rodiny sociálním vyloučením, tedy situace, kdy členové rodiny nebudou moci uspokojovat své základní potřeby a nebudou se moci zapojit do běžného života a budou tak izolovaní od většinové společnosti; tato situace může ohrožovat život či zdraví členů rodiny; rodina nedokáže tuto situaci řešit samostatně nebo za pomoci blízkých.

Cílová skupina – PRO KOHO TU JSME?

Sociálně aktivizační služba podporuje rodiny s dětmi, případně partnery či ženy očekávající narození dítěte v nepříznivé situaci, kterou neumějí sami bez pomoci řešit, což má zároveň negativní vliv na fungování rodiny, zajištění bezpečného rodinného prostředí a na zdravý vývoj dítěte/děti. Služba je poskytována na území správního obvodu ORP Jilemnice.

Pro účely poskytování služby za rodinu považujeme min. 2 osoby, z nichž jednou osobou je dítě ve věku do 18 let a druhou je dospělá osoba, což je rodič nebo jiná pečující osoba, která má právní nárok pečovat o dítě.

Službu tedy poskytujeme např.:

- rodičům samoživitelům,
- rodičům usilujícím o navrácení dítěte nebo o navázání či obnovení kontaktu s dítětem,
- prarodičům pečujícím o vnoučata,
- osobám pečujícím o dítě v rámci náhradní rodinné péče.

Cíle služby – ČEHO CHCEME DOSÁHNOUT?

Hlavní cíl:

Rodiny v dlouhodobé krizové situaci zvládají překonat rizika s tím spojená, nedochází k ohrožení vývoje dětí a dosahují maximální možné míry sociálního začlenění.

Dílčí cíle:

1) Rodiny jsou podpořeny v samostatnosti při vytváření podmínek pro zdravý vývoj dítěte a realizaci tohoto stavu v každodenním životě.

2) Rodiny jsou podpořeny ve vyřešení dlouhodobé krizové situace s cílem dosažení maximální míry sociálního začlenění.

3) Rizika vývoje dětí způsobená dlouhodobou krizovou situací jsou omezena.

Kapacita služby

Maximální okamžitá kapacita pro terénní službu: 2.

Maximální okamžitá kapacita pro ambulantní službu: 1.

Hodnoty (zásady) služby

Služba SAS je postavena na diakonických hodnotách, ze kterých vycházejí také zásady poskytované služby.

1. Milosrdenství:

Jsme pohnuti soucitem - chceme pomáhat a hledat cesty k pomoci lidem v těžké situaci.

Přijímáme klienta takového, jaký je, bez předsudků a hodnocení. Nasloucháme mu s porozuměním a přijetím a poskytujeme mu emoční podporu při jeho rozhodování.

Centrem pozornosti v naší práci je klient, jeho přání a potřeby. Respektujeme názor a volbu klienta, podporujeme ho při prosazování jeho práv, oprávněných zájmů a vůle, a v samostatném rozhodování. V práci s klientem je pro nás důležitý individuální přístup s ohledem na jeho znalosti, schopnosti, možnosti, potřeby a situaci daného klienta, díky kterému mu vytváříme službu na míru.

Respektujeme přiměřenou míru rizik v životě klienta. Klient je odpovědný za svůj život, o kterém si sám rozhoduje. Klient je tím, kdo vede průběh služby.

Lidem, kterým pomáháme, poskytujeme emoční podporu a jednáme s nimi s respektem.

Naše služba je poskytovaná bezplatně a spolupráce je dobrovolná. Klient má právo se svobodně rozhodnout, zda s námi uzavře smlouvu. V průběhu pomoci má klient právo kdykoliv spolupráci ukončit.

2. Fortelnost:

Ve fortelnosti spatřujeme kvalitní, poctivou a odborně provedenou práci. Jsme si vědomi, kde začínají a končí hranice pomoci námi poskytovaných služeb a nepouštíme se do něčeho, čemu nerozumíme a na co nemáme kapacity. Známe hranice toho, co je v naší kompetenci, co můžeme řešit a poskytovat a co budeme delegovat na jiného odborníka nebo jinou službu.

Při práci se řídíme etickým kodexem sociálních pracovníků, dokumentací organizace, držíme se legislativního rámce služby a orientujeme se v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., která zákon provádí.

Práce s klientem je založena na jasně pojmenovaných odborných metodách práce, které známe a používáme je v praxi.

Splňujeme kvalifikační předpoklady dané zákonem, dále se vzděláváme a rozšiřujeme si své odborné znalosti prostřednictvím akreditovaných kurzů a školicích akcí.

O všech skutečnostech, o kterých se při práci s klienty dozvíme, zachováváme mlčenlivost.

3. Společenství a vzájemná pomoc:

Naše práce směřuje k potřebným lidem v místě, kde žijeme. Na práci ve službě není nikdo sám. Pracujeme v týmu. O naše pracovní týmy pečujeme – nebereme je jako samozřejmost. Je nám jasné, že kapacity nás jako jednotlivců jsou vyčerpateľné, proto aktivně vytváříme spolupracující síť v rámci komunity. Vědomí širokého společenství posiluje naši motivaci ke službě.

Pomoc chápeme jako aktivní spoluúčast při dosahování nějakého cíle nebo odvracení nebo odstraňování nežádoucích následků. Naše pomoc vždy vyžaduje zapojení klienta, nepřebíráme zodpovědnost za takové vyřešení problému, kdy klient je pasivní a čeká, až je za něj problém vyřešen. Jde nám o aktivizaci vnitřních zdrojů klienta, jeho okolí s naší podporou a dílčím zapojením do řešení nepříznivé situace.

Podporujeme rodinu v tom, aby byla plně kompetentní a zvládla fungovat samostatně bez pomoci sociální služby. Podporujeme rodinu, aby využívala veřejně dostupné zdroje (knihovna, hromadná doprava apod.) k řešení své situace. Motivujeme rodiny k tomu, aby se naučily pomáhat si vzájemně.

Naše podpora je přiměřená tak, aby nevznikala závislost rodiny na službě, ale aby členové rodiny získali potřebné kompetence k samostatnému fungování. Zároveň pracujeme s rodinou takovým způsobem, aby nedocházelo k jejímu vyčlenění ze společnosti. S rodinami, které společnost již nějakým způsobem vyčlenila, pracujeme na začlenění zpět do společnosti.

Šíříme smysl vzájemné pomoci na Jilemnicku. Používáme k tomu principy komunitní práce.

Principy komunitní práce, které využíváme:

- Tematizujeme oblast vzájemné pomoci a respektu ve společnosti. Legitimizujeme, že říkat si o pomoc je normální, stejně jako pomáhat. Pomáháme odstraňovat stigmatizaci sociálně vyloučeným osobám.
- Sítujeme – propojujeme navzájem zdroje, odborníky, organizace i aktivní obyvatele v řešení potřeb komunity. Nečekáme, až vznikne spolupráce a aktivně působíme jako vysílače a příjemce, které propojí subjekty a nastavují fungování sítě.

4. Naděje:

Naděje je pro nás jako plamen ve tmě - dává nám dostatek síly, důvěry a odvahy v obtížných situacích nepropadnout rutíně a rezignaci. Máme naději, že práce s potřebnými buduje a podporuje lidskost a vzájemné přijímání.

Žít z naděje pro nás také znamená rozumět významu osobního rozvoje a hledat k němu příležitosti, nebát se osobně se angažovat, ale i pracovat s vlastní energií, abychom nevyhořeli.

Neustále se vzděláváme, k získání nadhledu pravidelně využíváme intervize, supervize, reflexe naší práce, což nám pomáhá v dalším rozvoji našich profesních dovedností, v posilování vztahů v pracovním týmu a v nacházení řešení problematických situací.

5. Respektující komunikace:

Ceníme si schopnosti porozumění jako základu veškeré úspěšné práce a pomoci. Věříme, že opravdový respekt mezi lidmi se rodí z vnímání potřeb druhého a z úcty k sobě samému. Proto se snažíme tyto kvality do komunikace přinášet. Vytváříme bezpečný prostor pro to, aby každý mohl říct svůj názor. Komunikaci stavíme na principu partnerství - jsme v komunikaci rovnocennými partnery.

Komunikujeme srozumitelně a svoji srozumitelnost si ověřujeme.

Zároveň máme odvalu si žádat o zpětnou vazbu a učit se z ní a nabízet ji jako dar lidem v našem okolí.

Fáze poskytování služby

- 1. Kontakt: telefonicky, e-mailem nebo osobně dojde k předání nejdůležitějších informací ohledně sociální služby a bude sjednán termín osobního setkání.
- Jednání se zájemcem o službu: seznámení s rodinou, podávání informací o obsahu služby, předání Informačního balíčku (vzor smlouvy, garantovaná nabídka, poučení, naše diakonické hodnoty, leták a vnitřní pravidla), zjišťování nepříznivé situace a potřeb rodiny, vyjednávání osobních cílů rodiny.
- Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby: seznámení s obsahem smlouvy, podpis smlouvy.
- Vlastní sociálně aktivizační činnost s klientskou rodinou: sestavení individuálního plánu, naplňování cílů rodiny, pravidelné setkávání členů rodiny s klíčovým sociálním pracovníkem, pravidelné vyhodnocení cílů a jejich revize.
- Ukončení poskytování služeb.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Důvody pro odmítnutí zájemce o službu poskytovatelem sociální služby odpovídají § 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění:

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezený okruh osob v registraci poskytovatelů sociálních služeb – v tomto případě sociální pracovník nabídne zájemci informace o jiných možnostech řešení situace, kontakty na jiné vhodné sociální služby apod.
- Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá.
- Poskytovatel zájemci, který o službu žádá, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti smlouvu o poskytování sociálních služeb z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Místo a čas poskytování služby

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi jsou poskytována na území správního obvodu ORP Jilemnice formou terénní služby tzn., že je poskytována v předem dohodnutý čas na předem dohodnutém místě.

Služba je poskytována v předem domluvených termínech ve všedních dnech v pondělí a ve středu v časovém rozmezí 7:00 až 18:30 hodin a v úterý, ve čtvrtek a v pátek v časovém rozmezí 7:00 až 17:00 hodin po dobu platnosti smlouvy o poskytnutí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

V pondělí od 9:00 do 11:00 a ve středu od 13:00 do 15:00 je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi poskytována také ambulantně v místě provozovny služby.

Práva a povinnosti klientů služby (rodiny)

Práva klientů (rodiny)

- Rodina má právo sdělit svoji zakázku poskytovateli služeb, tj. rodina má právo požádat o pomoc ve všech oblastech, které služba SAS nabízí.
- Rodina má právo domlouvat se na čase schůzek, tj. osobní setkávání rodiny s pracovníkem služby jsou plánovány společně a dopředu tak, aby datum i čas vyhovovaly potřebám rodiny a nenarušovaly chod domácnosti.
- Rodina má právo na telefonický či e-mailový kontakt s pracovníkem služby i v době mimo osobní setkání v pracovní dny v běžné pracovní době (v případě, že pracovník telefon nezvedne, ozve se v nejbližší možné době).

- Rodina má právo rozhodnout se, jaký způsob pro řešení daného problému využije, tzn., rodina se aktivně podílí na tvorbě a naplňování individuálních plánů.
- Rodina má právo hodnotit spolupráci s pracovníkem SAS, tj. spolu s pracovníkem vyhodnocuje, co se podařilo, co se nepodařilo, jaký jiný možný postup lze zvolit při řešení obtíží rodiny.
- Rodina má právo spolupráci ukončit – kdykoliv, bez udání důvodu.
- Rodina má právo seznámit se s obsahem zpráv, které jsou vypracovány na podkladě žádosti oprávněných orgánů a nahlížet do své spisové dokumentace (po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem, aby měl veškerou dokumentaci s sebou na místě jednání anebo po předchozí domluvě termínu v prostorách kanceláře SAS).
- Rodina má právo rozhodnout, s jakými dalšími osobami nebo institucemi bude pracovník v jejich zájmu jednat.
- Rodina má právo podat stížnost na způsob či kvalitu poskytování služby.

Povinnosti klientů (rodiny)

- Rodina má povinnost dodržovat dojednané termíny schůzek s pracovníky služby (v případě, že se nemůže schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, je povinna informovat pracovníka minimálně 2 hodiny před dojednanou schůzkou).
- Rodina je povinna dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- Rodina je povinna informovat včas pracovníka služby, v případě, že je některý její člen nemocný/infekční. Společně s pracovníkem služby se domluví na dalším postupu (domluví jiný vhodný termín návštěvy, sejdou se mimo domácnost klienta apod.), aby nedošlo k ohrožení zdraví pracovníka služby.
- Rodina je povinna spolupracovat na dojednaném cíli spolupráce a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.
- Členové rodiny jsou povinni jednat s pracovníky služby dle pravidel slušného jednání a v souladu s dobrými mravy.

Práva a povinnosti pracovníka při poskytování služby

Práva pracovníka při poskytování služby

- Pracovník má právo na to, aby s ním všichni členové domácnosti jednali slušně v souladu s dobrými mravy.
- Pracovník má právo odmítnout takový úkon, který je v rozporu s dobrými mravy.
- Pracovník má právo na zajištění nerušených podmínek pro poskytování služby.
- Pracovník má právo na to, aby byl ze strany rodiny dodržen domluvený termín schůzky. V případě, že rodina nedodrží dojednaný termín schůzky, má pracovník právo telefonicky upozornit klienta na nedodržení termínu. Pokud se pracovníkovi nepodaří telefonicky se s klientem spojit, má právo mu zaslat SMS, ve které klienta vyzve k tomu, aby další kontakt inicioval on. Dále má právo jej upozornit, že nedodržení tohoto postupu bude považováno za porušení smlouvy, které může být důvodem k ukončení spolupráce.

Povinnosti pracovníka při poskytování služby

- Pracovník je povinen dodržovat dojednané termíny i časy schůzek (v případě, že se nemůže schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, je povinen informovat neprodleně rodinu).

- Pracovník je povinen dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- Pracovník je povinen spolupracovat na dojednaném cíli spolupráce a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.
- Pracovník je povinen sdělovat oprávněným institucím (OSPOD, kurátor, soud, policie) skutečnosti, které podléhají § 6 zák. č. 359/1999 Sb.
- Pracovník je povinen informovat včas klienta služby, že je nemocný/infekční. Společně s klienty služby se domluví na dalším postupu (domluví jiný vhodný termín návštěvy, poskytne klientovi telefonickou konzultaci apod.) tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví klienta služby a jeho rodiny.
- Pracovník má povinnost vést písemnou dokumentaci klienta, ve které je zachycen průběh spolupráce s rodinou.

Odmítnutí poskytnutí sjednané služby

Odmítnout poskytnutí služby může pracovník SAS v těchto případech:

- V případě hrubého chování přítomných osob v průběhu schůzky (klienti služby nebo další osoby přítomné na osobní schůzce používají hrubé či nedůstojné vyjadřování vůči osobě sociálního pracovníka, vyhrožování, nadávky apod.).
- Jestliže dojde k ohrožení zdraví pracovníka sociální služby v průběhu setkání (např. nezajištěný pes).
- Jestliže klient nezajistí v domácnosti nerušené podmínky pro poskytování služby (např. hádky mezi členy rodiny, kdy vyhocení situace znemožní průběh setkání).
- V případě, kdy nebude pracovníkovi služby umožněn bezpečný přístup do domácnosti.
- V případě, že je klient nebo některý z členů domácnosti pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky.

Ukončení/výpověď služby

K ukončení poskytování služby SAS dochází:

- naplněním zvolených individuálních cílů,
- dovršením 18ti let věku nejmladšího člena rodiny,
- uplynutím doby platnosti smlouvy o poskytování sociálně aktivizační služby,
- kdykoliv na žádost ze strany klienta.

K výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele dochází, jestliže klient hrubě porušil pravidla poskytování služby, tzn.:

- a) jestliže Rodina opakovaně (= alespoň 3x po dobu platnosti Smlouvy) nezajistí v domácnosti nerušené podmínky pro poskytování služby,
- b) jestliže Klient/Rodina fyzicky napadne pracovníka (dobrovolníka) služby SAS,
- c) jestliže Klient/Rodina opakovaně (= alespoň 3x po dobu platnosti Smlouvy) slovně napadá nebo je vulgární na pracovníka (dobrovolníka) služby SAS,
- d) jestliže Klient/Rodina nebude opakovaně ve smlouvenou dobu na smlouveném místě a tento stav se bude opakovat 3x po sobě,
- e) jestliže Klient/Rodina dlouhodobě nespolupracuje na naplnění sjednaného cíle, nekomunikuje s pracovníkem, je neaktivní

- pokud Rodina vykazuje známky nespolupráce se službou SAS alespoň jeden kalendářní měsíc od posledního kontaktu s Rodinou, je mu zasláno písemné upozornění,
- pokud Rodina nespolupracuje další kalendářní měsíc od doručení upozornění, je Klientovi podána výpověď.

Za nespolupráci je považováno např. takové jednání klienta, kdy se s pracovníkem domluvili na tom, že další kontakt bude iniciovat klient (např. klient má pracovníka kontaktovat za účelem domluvení termínu příští schůzky nebo klient má splnit domluvený úkol a poté kontaktovat pracovníka), a klient tak neučinil do 1 měsíce od posledního kontaktu s pracovníkem SAS.

V případě, že Klient hrubě poruší povinnosti vyplývající ze Smlouvy či Vnitřních pravidel služby, je mu zasláno písemné upozornění na porušení pravidel. V případě, že již Klient obdržel 2 upozornění a pravidla vyplývající ze Smlouvy opět porušil, je Klientovi podána výpověď.

- f) jestliže Poskytovatel zjistí, že se Rodina nenachází v nepříznivé sociální situaci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována, a to přestože se tomu tak v rámci sociálního šetření před zahájením poskytování služby jevílo, v takovém případě zástupce Poskytovatele probere znovu s Rodinou smysl poskytování sociální služby a v případě, že po této konzultaci vyjde najevo, že nepříznivá sociální situace Rodiny není dána, je Poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.

Výpověď smlouvy musí být vždy písemná. Pokud dojde k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele, může v dalších 6 měsících od podání výpovědi odmítnout s klientem uzavřít novou smlouvu o poskytování sociální služby.

Výpověď smlouvy ze strany klienta může být podána kdykoliv, bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná a musí být doručena poskytovateli služby SAS.

Výpovědní lhůty:

- výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem činí 7 dní a počíná běžet první den po doručení výpovědi poskytovateli,
- výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet první den po doručení výpovědi klientovi; za doručenu je výpověď od poskytovatele považována nejpozději okamžikem převzetí nebo okamžikem odmítnutí jejího převzetí nebo 5. dnem po odeslání doporučeného dopisu s výpovědí na adresu uvedenou ve smlouvě.

Stížnosti

Stížností se rozumí:

- a) vyjádřená nespokojenost nebo podání, které obsahuje nespokojenost s kvalitou či způsobem poskytování služby vyžadující řešení, nápravu či odezvu, které nemůže stěžující dosáhnout sám,
- b) podání, které je označeno jako stížnost s jakýmkoliv obsahem,
- c) podání, které není označeno jako stížnost, ale jeho obsah takový je.

Stížnost může podat: kdokoliv, **aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen** (například klient služby, rodinný příslušník, zaměstnanec, v zájmu klienta kterýkoliv občan či osoba, kterou si stěžovatel zvolí jako svého zástupce, jiná právnická osoba – např. občanská poradna).

Stížností se nemyslí:

- a) námět, připomínka – vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým zásahem odstranit, aniž by to výrazným způsobem zasáhlo do charakteru poskytovaných služeb,
- b) podnět – tvůrčí nápad na zlepšení kvality poskytované služby.

Způsob podání stížnosti:

Stížnost lze podat osobně klíčovému pracovníkovi, vedoucímu služby SAS, řediteli organizace – tato osoba stížnost zaznamená a předá osobě, která je zodpovědná za řešení stížností.

Za vyřízení stížnosti na pracovníka služby je odpovědný vedoucí SAS. Stížnost podanou na vedoucího SAS řeší ředitel Diakonie ČCE – střediska Světlo ve Vrchlábí. Stížnost podanou na ředitele Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlábí řeší Dozorčí rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlábí.

Stížnost lze vyjádřit ústně, písemně, telefonicky, e-mailem či prostřednictvím formuláře (dostupný v kanceláři SAS) a směřovat ji na níže uvedené adresy či telefonní čísla:

- Vedoucí pracoviště SAS (Mgr. Radka Hamáčková), Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlábí, Komenského 616, 543 01 Vrchlábí (tel.: 733 780 505, e-mail: sas@diakonievr.cz), (stížnost označte „k rukám vedoucí služby SAS“),
- Ředitel (Ing. Tomáš Hawel) Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlábí, Komenského 616, 543 01 Vrchlábí (tel.: 734 646 900, e-mail: svetlo@diakonievr.cz) (stížnost označte „k rukám ředitele střediska“),
- Správní rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlábí, Komenského 616, Vrchlábí, 543 01 (stížnost označte „k rukám Správní rady střediska“),
- Dozorčí rada Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlábí, Komenského 616, Vrchlábí, 543 01 (stížnost označte „k rukám předsedy Dozorčí rady“),
- Správní rada Diakonie ČCE v Praze, Belgická 374/22, Praha 2, 120 00,
- Inspekce sociálních služeb MPSV – Mgr. Petr Golasovský, DiS., Bělehradská 1338/15, 400 01 Ústí nad Labem, telefon: 950 196 583, petr.golasovsky1@mpsv.cz,
- Nezávislý posuzovatel - Kancelář veřejného ochránce lidských práv, Údolní 39, Brno, 602 00, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Stížnost je možné vložit také do schránky k tomu určené:

- Schránka důvěry je umístěna za hlavními dveřmi střediska Světlo, na adrese Komenského 616, 543 01 Vrchlábí.
- Schránka je 1x týdně kontrolována.

Stížnost je možné vložit také do poštovní schránky:

- buď na adrese provozovny služby Dolení 64, 514 01 Jilemnice, nebo
- v místě sídla střediska na adrese Diakonie – ČCE střediska Světlo ve Vrchlábí, Komenského 616, 543 01, Vrchlábí.

Osoby oprávněně účastnit se vyřizování stížnosti jsou stěžovatel, zástupce stěžovatele, případně další osoby, kterých se podání stížnosti týká či osoby, které mohou k vyřešení stížnosti sdělit důležité informace. Pracovník pověřený řešením stížnosti bude příslušné osoby kontaktovat, aby se řešení mohly zúčastnit.

Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího podání, stěžovatel bude písemně vyrozuměn s řešením stížnosti.

Možným výsledkem vyřízení stížnosti je např. podání vysvětlení, náprava a stanovení opatření k nápravě, včetně stanovení osob odpovědných za realizaci opatření, omluva, případně sankce dle platné legislativy a vnitřních předpisů poskytovatele, pokud by došlo k zavinění jednotlivce apod.

Proti vyřízení se má stěžovatel právo odvolat. O postupu odvolání budete vyrozuměni při předání písemného znění vyřízení Vaší stížnosti.

Stížnost může být podána anonymně, tzn., že nemusíte udávat jméno a kontaktní údaje:

- V takovém případě nebude možné stěžovatele písemně obeznámit s výsledkem řešení stížnosti.
- Výsledek řešení stížnosti bude do 30 dnů od podání stížnosti vyvěšen ve vestibulu na adrese sídla střediska Komenského 616, 543 01 Vrchlabí.
- Pokud nebude stěžovatel s řešením stížnosti spokojen, může podat stížnost novou, ta může být podána nadřízenému pracovníkovi či orgánu (viz výše).
- Pokud bude anonymní stížnost obsahovat osobní údaje některého z klientů či zájemců o službu, uveřejněné řešení stížnosti bude tyto údaje chránit, tzn., že nebude v řešení stížnosti tyto údaje uvádět.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je poskytována BEZ ÚHRADY!