

Příloha č. 7 k metodice č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu, Verze 3

VNITŘNÍ PRAVIDLA

pro poskytování Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Údaje o poskytovateli sociální služby

Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí
Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi (dále jen „SAS“)
IČO: 43 46 43 43
Adresa organizace: Komenského 616, 543 01 Vrchlabí
Adresa služby: Krkonošská 14, 543 01 Vrchlabí
Dolení 64, 514 01 Jilemnice
Ředitelka organizace: Mgr. Barbara Tauchmanová Omrtová
Tel.: 734 646 900
E-mail: svetlo@diakonievvr.cz

Kontaktní údaje služby:

Tel: 733 780 505

e-mail: sas@diakonievvr.cz

kontaktní osoba: Mgr. Radka Hamáčková – sociální pracovnice, vedoucí služby

PROVOZNÍ DOBA: (po předchozí telefonické domluvě)

PROVOZNÍ DOBA VRCHLABÍ:

PO 8:00 – 12:00
ÚT 8:00 – 16:30
ST 7:00 – 16:30
ČT 8:00 – 16:30
PÁ 8:00 – 12:00

PROVOZNÍ DOBA JILEMNICE:

PO 8:00 – 17:00
ÚT 7:00 – 16:30
ST 8:00 – 16:00
ČT 8:00 – 15:00
PÁ 8:00 – 12:00

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

Mimo uvedenou provozní dobu vždy jen na základě předchozí domluvy.

Služba je poskytována v ORP Vrchlabí terénní formou a v ORP Jilemnice terénní a ambulanti formou.

Vážení klienti,

právě držíte v rukou Vnitřní pravidla sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, která jsou závazná pro vás jako klienta, tak i pro pracovníky služby.

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

Poslání služby – kdo 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.

Cílová skupina – pro koho tu jsme?

Pomáháme rodinám, případně partnerům či ženám očekávajícím 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. Službu poskytujeme v ORP Vrchlábí a ORP Jilemnice.

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

Z vymezení cílové skupiny vyplývá, že služba může být poskytnuta např. těmto rodinám: rodič samoživitel, rodič usilující o navrácení dítěte nebo o navázání či obnovení kontaktu s dítětem, prarodiče pečující o vnoučata, osoby pečující o dítě v rámci náhradní rodinné péče.

Cíle služby

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

Okamžitá kapacita služby SAS Vrchlabí je 1 klient v jeden moment.

Okamžitá kapacita služby SAS Jilemnice je 1 klient v jeden moment.

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, leták a vnitřní pravidla, naše diakonické hodnoty), 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: naplňování cílů rodiny, pravidelné setkávání členů rodiny s klíčovým 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:
 - o 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.
 - o Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá.
 - o 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 je poskytována v ORP Vrchlabí a ORP Jilemnice formou terénní služby tzn., že jsou poskytovány v předem dohodnutý čas na předem dohodnutém místě. V Jilemnici je služba poskytována i ambulantní formou a to v místě provozovny služby.
- Služba je poskytována ve všedních dnech v časovém rozmezí viz tabulka níže po dobu platnosti smlouvy o poskytnutí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

	Vrchlabí	Jilemnice	Jilemnice ambulance
PO	8:00 – 12:00	8:00 – 17:00	9:00 – 11:00
ÚT	8:00 – 16:30	7:00 – 16:30	–
ST	7:00 – 16:30	8:00 – 16:00	13:00 – 15:00
ČT	8:00 – 16:30	8:00 – 15:00	–
PÁ	8:00 – 12:00	8:00 – 12:00	–

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 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 služby, 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 služby).
- 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 podílet 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 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 podílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.
- Pracovník je povinen sdělovat oprávněným institucím skutečnosti, které podléhají § 100a zák. č. 108/2006 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.
- Pracovník má povinnost vést písemnou dokumentaci klienta, ve které je zachycen průběh spolupráce s rodinou.

Hodnoty služby (zásady)

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi 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 bezplatná 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.

Šíříme smysl vzájemné pomoci na Vrchlabsku a 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 vysíláče a přijímače, 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 rutině 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 odvahu si žádat o zpětnou vazbu a učit se z ní a nabízet ji jako dar lidem v našem okolí.

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 a jeho stav znemožňuje poskytnutí služby nebo přímo ohrožuje pracovníka na jeho životě či zdraví.

Ukončení/výpověď služby

K ukončení poskytování služby SAS dochází:

- naplněním zvolených individuálních cílů,
- dovršením 18 ti 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:

- klient hrubě porušil pravidla poskytování služby, tzn.:
 - a) jestliže klient opakovaně (= alespoň 3x po dobu platnosti Smlouvy) nezajistí v domácnosti nerušené podmínky pro poskytování služby,
 - b) jestliže klient/rodina klienta fyzicky napadne pracovníka (dobrovolníka) služby SAS,
 - c) jestliže klient/rodina klienta opakovaně (= alespoň 3x po dobu platnosti Smlouvy) slovně napadá nebo je vulgární na pracovníka (dobrovolníka) služby SAS,
 - d) jestliže klient opakovaně nebude ve smlouvenou dobu na smlouveném místě a k tomuto porušení pravidel dojde 3x za dobu trvání smluvního vztahu,
 - e) jestliže klient dlouhodobě nespolupracuje na naplnění sjednaného cíle, nekomunikuje s pracovníkem, je neaktivní:
 - pokud klient vykazuje známky nespolupráce se službou SAS alespoň 14 kalendářních dnů od posledního kontaktu s klientem, je mu zasláno písemné upozornění,
 - pokud klient nespolupracuje dalších 14 kalendářních dnů od doručení upozornění, je mu podána výpověď.

Za nespolupráci je považováno např. takové jednání klienta, kdy se s pracovníkem domluvili na tom, že další kontakt bude iniciovat klient a ten tak neučiní nebo klient neplní domluvené úkoly a nepracuje tak na plnění sjednaného cíle.

- 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 tak tomu 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.

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:

- Osobně klíčovému pracovníkovi, vedoucímu služby SAS, řediteli organizace – tato osoba stížnost zaznamená a předá osobě, která je zodpovědná za řešení stížností.
- Za vyřízení podané stížnosti je odpovědný vedoucí služby. Stížnost podanou na vedoucího služby řeší ředitel Diakonie ČCE – střediska Světlo ve Vrchlabí. Stížnost podanou na ředitele Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí řeší Dozorčí rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí.
- 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:
 - o Vedoucí pracoviště SAS (Mgr. Radka Hamáčková), Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, 543 01 Vrchlabí (tel.: 733 780 505, e-mail: sas@diakonievr.cz) (stížnost označte „k rukám vedoucí služby SAS“),
 - o Ředitelka (Mgr. Barbara Tauchmanová Omrtová) Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, 543 01 Vrchlabí (tel.: 734 646 900, e-mail: svetlo@diakonievr.cz) (stížnost označte „k rukám ředitele střediska“),
 - o Správní rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, Vrchlabí, 543 01 (stížnost označte „k rukám Správní rady střediska“),
 - o Dozorčí rada Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, Vrchlabí, 543 01 (stížnost označte „k rukám předsedy Dozorčí rady“),
 - o Správní rada Diakonie ČCE v Praze, Belgická 374/22, Praha 2, 120 00,
 - o Inspekce sociálních služeb MPSV – Mgr. Jana Černá, Wonkova 1142/1, Hradec Králové, 500 02, tel.: 950 196 585, e-mail: jana.cerna@mpsv.cz,
 - o 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 i do schránky důvěry, která je umístěna:
 - o za hlavními dveřmi střediska Světlo, na adrese Komenského 616, 543 01 Vrchlabí - schránka je 1x týdně kontrolována.
 - o na adrese provozovny služby Dolení 64, 514 01 Jilemnice – schránka je 1x týdně kontrolována.
- Pokud nemůže být rozlišeno / zjištěno, na jakou službu nebo pracovníka je stížnost podána, zabývají se stížností vedoucí všech služeb a ředitel střediska na poradě vedení a případný postup a opatření se řeší stejným způsobem jako u anonymní stížnosti.
- Osoby oprávněné 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!](#)