

PRAVIDLA SLUŽBY

platná od 15. 2. 2025

- Odborné sociální poradenství Uherský Brod (dále jen OSP).
- Služba je poskytována na adrese Masarykovo nám. 165, 68801 Uherský Brod.
- Konzultační hodiny pro klienty:
 - PONDĚLÍ 9:00 – 12:00 13:00 – 15:00
 - ÚTERÝ 9:00 – 12:00 13:00 – 15:00
 - STŘEDA 9:00 – 12:00 13:00 – 17:00
 - ČTVRTEK 9:00 – 12:00 13:00 – 15:00
 - PÁTEK – TERÉN 7:00 – 11:00
- Službu OSP mohou využít lidé v krizi (ve věku od 18 let a výše).
- Služby OSP lze využít jen po uzavření Ústní dohody OSP.
- Každá osoba je během jednání se zájemcem o službu a v průběhu možného uzavření Ústní dohody seznámena s pravidly služby (jsou součástí uzavření Ústní dohody). Tyto pravidla dodržují.
- Není dovoleno mít u sebe nebezpečné předměty (nože, paralizéry, zbraně atd.).
- Klienti dodržují slušné chování, jednají bez vulgarit, sexuálního obtěžování, napadání a agrese klientů a personálu ve službě.
- Služba pracuje pouze s těmi osobními údaji klienta, které jí sám sdělí a jsou nutné pro poskytování sociální služby. V případě jakýchkoli dotazů a více informací, může kontaktovat koordinátorkou pro GDPR. Kontakt předají pracovníci služby OSP. Klient má právo na nahlédnutí do osobní dokumentace. Informace se zpravidla skladují 10 let od ukončení ústní dohody klienta.
- Nedodržování pravidel služby může vést až k okamžitému ukončení smlouvy a následně dle platných Důsledků porušování pravidel služby.
- Další důvody k ukončení dohody jsou: klient/ka již nechce využívat služeb; klient/ka déle než 6 měsíců nevyužil/a služby; klient/ka porušil/a Pravidla OSP; klient/ka už nesplňuje cílovou skupinou pro poskytování služby.
- Služba je poskytována podle dle § 37 a § 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může být podána ústně nebo písemně. Může být podána i anonymně, e-mailem nebo telefonem.

Stížnost na poskytování a způsob služeb je možné podat u:

- Vašeho klíčového pracovníka;
- u sociálního pracovníka;
- u vedoucí služby.

Pokud nejste spokojeni s vyřízením Vaší žádosti, můžete se obrátit na:

- **ředitele Charity Uh. Brod**, Mariánské nám. 13, 688 01, Uherský Brod, tel. 572 630 648

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele Arcidiecézní charity Olomouc (ACHO):

- **ředitele ACHO Olomouc**, Křížkovského 6, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380
- **arcibiskupa olomouckého**, Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411
- **Stížnost můžete podat** v zařízení nebo ji můžete vhodit anonymně do schránky přání a stížností, která je umístěna u hlavního vchodu do zařízení.

Poskytovatel služeb je povinen vyřizovat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v OSP **do 30 kalendářních dnů**. Pokud se stane, že vyřízení stížnosti překročí z objektivních důvodů stanovenou lhůtu, vedoucí zařízení Vám tuto skutečnost oznámí.

Důsledky porušování pravidel klienta

Vymezení konkrétních případů:

Když klient...	tak...	Udělena sankce	udělí...
porušuje pravidla služby (vulgární napadání, křik, zesměšňování druhých,...), slovně napadá pracovníka	Napomenutí, při nerespektování okamžité vykázaní ze služby	Neposkytnutí služby 1 týden – 6 měsíců	Vedoucí služby, sociální pracovník,
Přijde do OSP pod vlivem alkoholu či jiné omamné látky tak, že je to zjevné (znaky opilosti: nestabilní postoj a chůze, nesouvislá řeč, z dechu je cítit alkohol),	Vykázání z OSP	Neposkytnutí služby 1 týden – 6 měsíců	Vedoucí služby, sociální pracovník
Slovní agrese vůči pracovníkům OSP	Okamžité vykázaní z OSP	Neposkytnutí služby 6 měsíců = ukončení Ústní dohody	Vedoucí služby, sociální pracovník,
Fyzické napadení vůči pracovníkům OSP	Okamžité vykázaní z OSP	Neposkytnutí služby 6 měsíců = ukončení Ústní dohody	Vedoucí služby, sociální pracovník,

Při udělení sankce se postupuje u každého klienta individuálně. Zvažuje se závažnost přestupku a okolnosti, které k přestupku vedly. Také je brán zřetel na celkovou osobnost klienta, na jeho dosavadní chování a dosavadní přestupky.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzová a havarijní situace je situace neočekávaná, krizová spojená buďto s provozem služby nebo stavem budovy.

Nouzové a havarijní situace se rozumí:

- požár,
- povodeň,
- záplava,
- nouzové krizové situace mezi pracovníkem a klientem,
- a jiné.

V těchto případech volejte hlasitým povel, že se něco děje (příklad: HOŘÍ!, POPLACH!, apod).

Dále se obračejte na:

- pracovníky OSP (vedoucí OSP tel: 735 713 786)
- ředitele Charity UB (tel: 602 706 376) ,
- Hasiči 150,
- Rychlá záchranná služba 155,
- Policie ČR 158.