



NOE Třinec, podpora samostatného bydlení

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby

Platné k 1. březnu 2025

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pro to, aby naše sociální služba byla pro Vás kvalitní a bezpečná, jsou zde určitá pravidla, která je nutno dodržovat:

- jednejte v souladu s pravidly slušnosti a dobrého občanského soužití
- aktivně spolupracujte při individuálním plánování
- oznamte pracovníkovi svou nepřítomnost v dohodnutou dobu návštěv, pokud možno alespoň 2 hodiny předem.
- v případě aktuálního výskytu infekčního onemocnění nebo parazitů (štěnic), informujte pracovníka a domluvte se na postupu
- zajistěte bezpečnost pracovníka, jsou-li v domácnosti psi a další domácí zvířata.

Situace, které mohou vést k ukončení smlouvy

1. Nezaplacení úhrady ani v písemně sjednané dodatečné lhůtě. Výpovědní lhůta je 0 dní.
2. Fyzické napadení, vyhrožování, vydírání, zastrašování, opakovaná slovní agrese ze strany uživatele. O ukončení smlouvy rozhoduje koordinátor střediska s vedoucím střediska, v případě rozhodnutí o ukončení smlouvy je smlouva vypovězena ihned.
3. Nespolupráce, nečinnost uživatele na individuálním plánování (odmítá spolupracovat na dohodnutých cílech, opakovaně nedodržuje dobu sjednané návštěvy). Ukončení smlouvy předchází

rozhovor s klíčovým pracovníkem, poté s koordinátorem střediska, následuje písemné upozornění. Výpovědní lhůta je 0 dní.

4. Poskytovatel může smlouvu vypovědět, pokud ukončí svou činnost. Výpovědní lhůta je 3 měsíce.

Pokud s Vámi bude ukončena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodu uvedených v bodě 2), nová smlouva s Vámi může být znovu uzavřena až po uplynutí doby 6 měsíců.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Máte právo si stěžovat na poskytovanou sociální službu, každá stížnost je vnímána pracovníky služby jako příležitost získat nové informace a zlepšovat kvalitu poskytované sociální služby.

Budeme se zabývat každou stížností. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání při poskytování služby.

Jak můžete podat svou stížnost

Je možné ji podat písemně

V tomto případě svou sepsanou stížnost můžete podat kterémukoliv pracovníkovi střediska NOE Třinec.

Svou anonymní stížnost můžete vložit do „Schránky stížností“, která je umístěna na zdi ve vstupní hale Komunitního centra pro duševní zdraví v Třinci.

Máte možnost ji rovněž zaslat poštou na adresu střediska: NOE Třinec, Konská 423, 739 61 Třinec.

Můžete ji také poslat elektronickou poštou na e-mailové adresy: noe.tc@slezskadiakonie.cz, jordan@slezskadiakonie.cz.

Stížnost máte možnost sdělit ústně

Svou stížnost sdělte osobně kterémukoliv pracovníkovi střediska, který stížnost zaznamená do formuláře a vyplněný formulář předá koordinátorovi střediska.

Stížnost je možné podat i telefonicky na kontakt:

- vedoucí střediska Bc. Roman Dobšová, DiS. 734 363 348
- koordinátor střediska Mgr. David Zowada 737 478 288

Stížnost můžete podat i k těmto osobám nebo organizacím:

Vedoucí oblasti Třinec, Frýdek–Místek

Bc. Marek Stebel

Adresa: Hraniční 280, 739 61 Třinec

Tel: 704 675 715; e-mail: m.stebel@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie:

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení slezské diakonie:

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

Tel: 730 166 120; e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

Tel: 731 199 480; e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Zřizovatel slezské diakonie:

Slezská církev evangelická a.v.

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv:

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Kdo bude vyřizovat stížnost

Vaši stížnost bude vyřizovat koordinátor střediska. Pokud stížnost směřuje na koordinátora střediska, bude ji řešit vedoucí střediska. Pokud je stížnost podána jiné osobě nebo organizaci z výše uvedených kontaktních adres, služba spolupracuje při řešení stížností.

Jak dlouho bude trvat vyřízení stížnosti

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován koordinátorem střediska. V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena u schránky stížností.

Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jak se dozvíte výsledek řešení stížnosti

Vyřízení stížnosti Vám může být předáno:

- stížnosti podané ústní formou osobně nebo telefonicky – písemně (osobním předáním nebo zasláním na adresu)
- stížnosti podané písemně – písemně (osobním předáním nebo zasláním na adresu)
- stížnosti zaslané e-mailem – elektronickou poštou, nedohodnete-li se jinak.
- anonymní stížnost – vyvěšení u schránky stížnosti (podobně je postupováno v případě, že není možné dopátrat se kontaktu na stěžovatele) po dobu 30 kalendářních dnů
- máte právo žádat o nahlédnutí do dokumentaci, která je o stížnosti vedena

Možnost žádat o prověření vyřízení stížnosti

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možné ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nepřítomnost pracovníka

Nedorazí-li Váš klíčový pracovník, či pracovník na dohodnutý zástup v termínu a čase schůzky na její místo, vyčkejte prosím dle naléhavosti situace několik málo minut a volejte dotčenému pracovníkovi s žádostí o vysvětlení situace a pomoci s jejím řešením. V případě, že je pracovník telefonicky nedostupný, volejte koordinátorovi střediska. Pokud ani tento postup nepřinese řešení, zvažte kontaktování, rodiny, přátel, či odborné pomoci jiných sociálních služeb, lékařů, linky důvěry a dalších.

Zdravotní obtíže pracovníka v průběhu poskytování služby a zranění

Jelikož jsme lidé, mohou i pracovníka u Vás doma nebo tam, kde Vám službu poskytuje, postihnout zdravotní potíže, pro které Vám nebude schopen poskytnout službu v dohodnutém rozsahu.

Jsou-li zdravotní potíže lehčího rázu, o situaci Vás uvědomí a setkání dle dohody s Vámi ukončí nebo za sebe zajistí náhradu. V případě, že nebude možné zajistit dalšího pracovníka naší služby, pomůže Vám s kontaktováním rodiny nebo další odborné pomoci.

Jsou-li zdravotní obtíže pracovníka vážné nebo dojde ke zranění, kontaktujte rychlou záchrannou službu a poskytněte našemu kolegovi laickou první pomoc dle instrukcí operátora a Vašich schopností. Po vyřešení této neodkladné situace prosím volejte koordinátorovi služby, který zajistí dle potřeby další poskytování sociální služby nebo odbornou pomoc pro Vás (psycholog, terapeut a další). Děkujeme Vám za pomoc a pochopení.

Havárie v domácnosti, porucha spotřebiče nebo požár

Dojde-li ve Vaší domácnosti k nenadále závadě na instalaci vody, topení, elektroinstalaci nebo požáru, postupujte dle domovního řádu, Vašich znalostí a schopností nebo volejte Integrovaný záchranný systém, který Vám pomůže situaci řešit. V případě nebezpečí nebo pro odvrácení škody kontaktujte sousedy s žádostí o pomoc a součinnost. Pokud je pracovník aktuálně přítomný u vás doma, pomůže Vám s řešením situace.

Poškozený elektrospotřebič sami neodborně neopravujte. Pracovník Vám může pomoci se zajištěním odborného servisu, reklamací, případně koupí nového přístroje.

Integrovaný záchranný systém	112
Hasiči	150
Záchranná služba	155
Policie	158
Linka důvěry - Karviná (Centrum psychologické pomoci, příspěvková organizace)	596 318 090; 777 499 650