



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

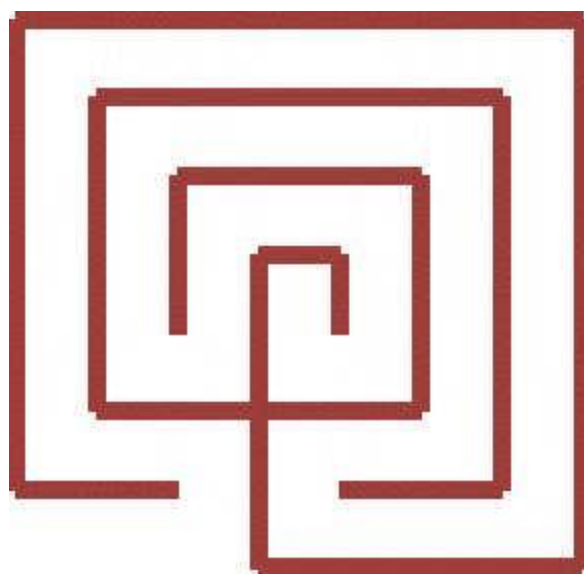


FARNÍ CHARITA

Dvůr Králové nad Labem

od roku 2004 poskytujeme pomoc všem, kteří ji potřebují

Průvodce poskytování sociálně aktivizační služby Klub Labyrint



Dostává se Vám do ruky Průvodce poskytováním služby, kde naleznete základní informace o službě. Obsah vychází ze Standardů kvality sociálních služeb a pravidel, kterými se služba řídí.

Tento materiál slouží jako příručka pro orientaci v pojmech a postupech, kterými se služba při své činnosti řídí.

Sociálně aktivizační služba Klub Labyrint při Farní charitě Dvůr Králové nad Labem poskytuje služby již od roku 2013.

Obsah

OBECNÉ INFORMACE O SLUŽBĚ SAS.....	5
Poslání.....	5
Cílová skupina.....	5
Cíle	5
Principy poskytování služby.....	5
Kapacita	6
Poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách.....	6
KDY A KDE JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA	8
Ambulantní forma.....	8
Terénní forma	8
Úhrada za službu	8
CO UDĚLAT KDYŽ CHCI VYUŽÍT SLUŽBU?	9
Jednání se zájemcem.....	9
Evidence odmítnutých zájemců.....	9
Sepsání smlouvy	10
JAK SLUŽBA PROBÍHÁ?.....	10
Vedení dokumentace o klientovi	11
OCHRANA PRÁV KLIENTŮ	12
PRÁVA A POVINNOSTI	12
Práva klienta	12
Povinnosti klienta.....	13
Práva pracovníka	13
Povinnosti pracovníka.....	14
Změna práv a povinností.....	14
Možnost okamžitého ukončení služby.....	14
KDY JE MOŽNÉ SMLOUVU UKONČIT?.....	15
Smlouvu je možné kdykoliv ukončit:.....	15
Ze strany poskytovatele lze ukončit smlouvy z důvodu:	15
Výpovědní lhůty.....	15

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	16
Ambulantní forma	16
MOŽNOST SI STĚŽOVAT	18
Na co si lze stěžovat	18
Způsoby podávání stížností	18
Náležitosti stížností	18
Komu se stížnost podává	19
Vyřizování a evidence stížností	19

OBECNÉ INFORMACE O SLUŽBĚ SAS

Poslání

Klub Labyrint při Farní charitě Dvůr Králové nad Labem poskytuje formou ambulantních a terénních služeb v Královéhradeckém kraji, zejména na Královédvorskú, podporu a pomoc rodinám s dítětem nebo dětmi do 18 let věku, které jsou ohroženy sociálním vyloučením či znevýhodněním nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci a nedaří se jim situaci bez podpory překonat.

Jedná se zejména o pomoc a podporu v oblastech jako je:

- Bydlení
- Finance
- Péče o děti/dítě a jejich výchova
- Zlepšení vlastních dovedností



Cílová skupina

Rodina, kterou se rozumí:

- Biologičtí rodiče s dítětem/děťmi do 18 let věku
- Rodič dítěte/dětí do 18 let věku žijící s partnerem/partnerkou
- Rodič samoživitel s dítětem/děťmi do 18 let věku
- Osoba, které je dítě/děti do 18 let věku svěřeny do péče

Cíle

- Klient, který vytváří bezpečné prostředí pro své děti
- Dítě, které chodí pravidelně do školy
- Klient, který bude zvládat svoji finanční situaci
- Klient, který splácí své dluhy
- Klient, který bude mít stabilní bydlení
- Klient, který bude mít i jiný příjem než systém sociální pomoci

Principy poskytování služby

- Individuální přístup (každému dle jeho potřeb)
- Aktivizace uživatelů (motivace ke změně i jednoho člena - např. aby posílal rodič dítě do školy, dodržovat povinné lékařské prohlídky apod.)
- Zapojení členů rodiny (zapojení rodičů, popř. dalších členů)
- Respekt soukromí klienta (nelezeme mu do věcí - skříně, lednice, pošta)

Kapacita

- Pro terénní formu služby 25 klientů
- Pro ambulantní službu 50 klientů

Poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Pracovně výchovná činnost s dětmi

Jedná se o práci s dítětem nebo s dětmi, při této činnosti však dochází primárně ke zlepšování kompetencí rodiče či rodičů, aby dané činnosti zvládali v budoucnu s dítětem samostatně.

Pracovně výchovná činnost s dospělými

Například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby. Jedná se o práci s rodiči, kteří jsou vedeni k rozvoji dovedností, které využijí ve svém životě (např. hospodaření s financemi, upevnění vztahu v rodině, pomoc a podpora při získávání pracovních činností apod.).

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte

Jedná se o poskytnutí úkonů a nácviků širokého spektra, které vedou k rozvoji dětí, a které využijí ve svém životě, pracovníci by měli pracovat s rodinou jako celkem, činnost bez rodiče je až nejzazší možností.

Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí

Rodiče jsou vedeni k vytvoření vhodného místa na vzdělávání a vhodného režimu pro děti (možnost sedět a psát úkoly u stolu, v klidném prostředí bez hluku).

Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

Podpora rodičů, aby jejich děti navštěvovaly dostupné kroužky, případná spolupráce s úřady na možnosti zajištění např. dávek apod., jedná se také o dostupnou formu doučování dětí.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity
a doprovázení zpět za přítomnosti rodiče

Jedná se o podporu, aby byl rodič schopný zkontaktovat se s lékaři, úřady, školským zařízením, soudem, jinou sociální službou apod., případně ho doprovodit.

Sociálně terapeutické činnosti

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

Jedná se o udržení míry samostatnosti, zamezení sociální izolace, podpora k přebírání zodpovědnosti za své jednání, posilování vlastní hodnoty, hledání vnitřních i vnějších zdrojů při řešení situace, budování či upevňování vlastních hranic, získání podpory při řešení situací apod.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Podpora při vyřizování finančních záležitostí jako jsou dávky, přídavky na děti, potřebné doklady, možnost zaměstnání, zprostředkování návštěvy lékařů, soudů, případně možnost doprovodu.

Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociálních začleňování osob

Jedná se o činnosti, kde je klient podporován v kontaktu s užší i širší rodinou, je motivován k zapojení blízkých osob do řešení situací.

KDY A KDE JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA

Ambulantní forma - probíhá na adrese Erbenova 2355, 544 01 Dvůr Králové nad Labem

	KONZULTAČNÍ HODINY	
Pondělí	10:00 - 12:00	13:00 - 15:00
Úterý	09:00 - 12:00	13:00 - 15:00
Středa	pouze terénní forma služby	
Čtvrtek	09:00 - 12:00	13:00 - 15:00
Pátek	08:00 - 12:00	13:00 - 15:00

Terénní forma - probíhá přímo u Vás doma

Pracovníci Vám pomohou s řešením vaší obtížné rodinné situace.

Jedná se například:

- Pomoc s vyřizováním běžných záležitostí
- Poradíme, jak efektivně vést domácnost
- Jak dobře promyslet finanční výdaje
- Poradíme, jak jednat s úřady
- Pomoc dětem se školními povinnostmi

Naše pomoc se bude konkretizovat dle potřeb vaší rodiny.

Terénní služba probíhá od pondělí do pátku v čase **od 7:00 do 17:00 hodin** - vždy po předchozí domluvě.

Úhrada za službu

Služba je poskytována **bezplatně**.

CO UDĚLAT KDYŽ CHCI VYUŽÍT SLUŽBU?

Pokud chcete využívat služeb SAS Klub Labyrint nebo se o ní dozvědět podrobnější informace, [sjednejte si schůzku](#) s pracovníkem telefonicky, emailem, nebo se přijďte informovat osobně v konzultačních hodinách.

Na konzultaci Vás pracovník [seznámí se službou](#), jejími činnostmi, možnostmi a poskytne Vám informační materiály, které si můžete podrobněji prostudovat a rozhodnout se, zda službu využijete.

Jednání se zájemcem

Je prvotním krokem pro možnost využití služby SAS Klub Labyrint.

Účelem jednání se zájemcem o poskytování sociální služby je zjištění základních informací o zájemci a zmapování skutečné sociální situace (tzv. sociální šetření), aby bylo možné zhodnotit, zda patří do cílové skupiny poskytovatele služby a je možné naplnit jeho očekávání.

Při prvotním kontaktu dojde ke sjednání schůzky v ambulantní formě služby nebo v místě bydliště zájemce, kde je provedeno sociální šetření a na základě toho je se zájemcem sjednána [Smlouva o poskytování sociální služby](#) nebo je evidován jako odmítnutý zájemce. Společně se smlouvou je podepisován také [Souhlas se zpracováním osobních údajů](#). Klientem se zájemce stává až po sepsání smlouvy.

Evidence odmítnutých zájemců

Lze odmítnout osoby dle zákona č. 108/2006 Sb. § 91 odst. 3 písm. a-d, které:

- Požadují služby, které zařízení neposkytuje
- Nespadají do cílové skupiny
- Přichází ve chvíli, kdy je plná kapacita
- Byly ukončeny služby v období předchozích šesti měsíců za porušování pravidel

§ 91 odst. 7 pokud poskytovatel služby odmítne uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v odstavci 3, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodů odmítnutí uzavření smlouvy.

Sepsání smlouvy

Smlouva je písemná a dle zákona č. 108/2006 § 91 odst. 1 může být i ústní a sjednává ji pověřený pracovník, který se průběžně ujistuje, že zájemce **porozuměl veškerým poskytnutým informacím vyplývajících ze smlouvy** např. principům služby, cílové skupině, způsobu podávání stížností, individuálnímu plánování, možnostem ukončení ze strany uživatele i zařízení a informacím uvedeným v právech a povinnostech.

Smlouva se sjednává na dobu určitou (max. jeden rok).

Před uzavřením smlouvy a sjednáním služby je nutné upozornit na případnou **oznamovací povinnost** v případech, které stanovuje zákon – viz. § 367 a § 368 trestního zákoníku. Jedná se zejména o oblasti: fyzického týrání, sexuálního zneužívání, zanedbání nebo trestná činnost mladistvých.

JAK SLUŽBA PROBÍHÁ?

Služba může probíhat přímo u **Vás doma** nebo v konzultačních hodinách u nás na adrese Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem, 544 01.

Součástí služby je tzv. **individuální plánování**, kde si společně s pracovníkem stanovíte, čeho chcete prostřednictvím služby dosáhnout, co byste rádi změnili nebo zlepšili. Zvolíte si jakým způsobem a za jaké časové období.

Pracovníci Vám rádi pomohou vyřešit či zlepšit Vaší situaci.

Individuální plán

Klient si stanoví svůj **osobní cíl** – to je to čeho chce klient dosáhnout, jedná se o určitou změnu či i posun v životě, který klient vnímá jako příznivý. Měl by vycházet z nepříznivé sociální situace a stanoven při uzavření smlouvy.

Smyslem individuálního plánování je naplnění osobního cíle klienta.

V jednotlivých krocích individuálního plánu je uvedeno, jak bude klient postupovat, s čím mu pracovník pomůže, volí se i časový termín do kdy je klient schopný krok naplnit.

Vedení dokumentace o klientovi

Dokumentace obsahuje klientova osobní a citlivá data, proto je s nimi zacházeno dle zákonných pravidel. A je získáván písemný souhlas klienta o uchování poskytnutých dat. Při podpisu smlouvy se dle potřeby podepisují i další dokumenty, které souvisí se službou.

Od prvotní návštěvy je o zájemci o službu vytvořena zmínka v elektronické databázi.

Po sepsání smlouvy se zájemce stává klient a tato skutečnost je evidována v elektronické databázi, kam je nadále zaznamenán průběh spolupráce s klientem. Klientovi je vytvořena složka v elektronické databázi, kam je zaznamenán průběh spolupráce s klientem. Klientovi je také vytvořena fyzická složka umístěná v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků. Klient může do databáze i své složky s pracovníkem nahlížet a je mu přístupná. Databáze však není přístupná nikomu cizímu vyjma státních orgánů (např. pracovníci sociálně právní ochrany dětí). Jedná se o záznam z návštěv, společných činností, plnění kroků vytvořeného individuálního plánu apod.

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

SAS Klub Labyrint ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb.

Každý pracovník dbá na dodržování **Listiny základních práv a svobod**, jedná v souladu s **právními předpisy ČR a Kodexem Charity ČR**.

Při sjednávání smlouvy je každý zájemce seznámen se svými právy pro využívání služby:

- Právo být předem informován o průběhu a podmínkách poskytované služby
- Právo vyjádřit své potřeby, přání, názory, postoje a rozhodnutí
- Právo odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od poskytované služby i bez uvedení důvodu
- Právo na nezávislé a nestranné služby
- Právo podat stížnost
- Právo na život
- Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě
- Právo na ochranu soukromí
- Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní čest a dobrou pověst
- Listovní tajemství a tajemství jiných písemností a záznamů
- Svoboda pohybu a pobytu
- Právo na bezplatnou pomoc
- Právo zákonného zástupce na informace o svém nezletilém dítěti

PRÁVA A POVINNOSTI

Práva klienta

- Nahlížet do osobní složky, která mu byla vytvořena. Tato složka je umístěna v uzamykatelné skříňce - Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem, dále je mu k dispozici elektronická databáze PePa, kam se zaznamenávají veškeré činnosti
- Může se účastnit soutěží či dalších aktivit SAS Klub Labyrint
- Ukončit výkon služby bez udání důvodu (s vědomím vlastního rizika, které může odstoupení přinést)
- Stěžovat si na službu
- Klient má právo samostatně rozhodnout, zda bude službu využívat a plnit individuální plán či jeho jednotlivé kroky (jsou mu sděleny možné důsledky jednání)

Povinnosti klienta

- Dodržovat pravidla pro výkon ambulantní i terénní formy služby
- V době sjednaných návštěv být přítomen v místě bydliště nebo se předem omluvit, případně se dostavovat na sjednané schůzky do ambulance
- Realizovat svůj individuální plán a spolupracovat s klíčovým pracovníkem.
- Ohlásit pracovníkovi zásadní změny, které se týkají poskytování služby (zvláště v domácnosti) nejpozději do 1. týdne od změny (např. ztráta bydlení, odebrání dítěte z rodiny apod.)
- V případě, že se klient nemůže domluvené schůzky zúčastnit (hospitalizace v nemocnici, nemoc, vážné rodinné události např. úmrtí člena domácnosti apod.) dá sociálnímu pracovníkovi vědět co nejdříve, a to telefonicky nebo SMS zprávou. Následně si s pracovníkem sjedná nový termín
- Při opakovaném bezdůvodném zrušení schůzek (nemyslí se tím nemoc dítěte, návštěva lékaře, školní výuka, návštěva mateřské školky, mimořádná školní akce- exkurze, výlet apod.) je možné s klientem rozvázat spolupráci a vypovědět smlouvu
- V případě podezření na nakažlivou, infekční nemoc nebo jiné parazity v rodině je nutné nahlásit tuto zkušenost pracovníkovi (např. žloutenka, štěnice, svrab apod.)

Práva pracovníka

- Neposkytnout službu pokud bude klient agresivní
- Neposkytnout službu pokud bude klient zjevně pod vlivem návykových látek
- Odvolat schůzku z vážných důvodů (nemoc, nevolnost, nouzové situace na pracovišti, nepojízdné vozidlo apod.). Pracovník si následně sjedná s uživatelem novou schůzku
- Odvolat schůzku v rodině, kde není vytvořeno bezpečné prostředí (výskyt žloutenky, nebezpečná zvířata apod.). Pracovník si následně sjedná s uživatelem novou schůzku
- Odvolat schůzku nebo ji přeobjednat na jiný termín, v případě nepředvídané události přímo v terénu (dopravní zácpa, nehoda apod.). Pracovník si následně sjedná s uživatelem novou schůzku

- Při nevhodném chování uživatele (např. agresivita) ho upozornit na nevhodnost chování, případně ho v ambulantní formě služby vykázat z prostor služby Klubu Labyrint

Povinnosti pracovníka

- Poskytnout kvalitní a odbornou službu
- Vést dokumentaci o každém uživateli
- Přijímat stížnosti na poskytování služby a zajistit její řešení může pouze vedoucí pracovník
- Dodržovat mlčenlivost o údajích klienta. Výjimkou je ze zákona oznamovací povinnost (při podezření či průkaznému zneužívání, týrání apod.)
- Při závažném činu jako je krádež, napadení a jiné, kontaktovat Policii ČR

Změna práv a povinností

- Aktuální práva a povinnosti dostane každý uživatel při sjednání smlouvy- nachází se v tomto průvodci
- Při změně práv a povinností je pracovník povinen seznámit uživatele se změnami a předat mu je v písemné formě, a to minimálně 14 dní před tím než práva a povinnosti vejdou v platnost
- Aktuální práva a povinnosti lze najít také na nástěnce v ambulantní formě služby (Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem)
- Očekávané změny v právech a povinnostech jsou vyvěšeny na nástěnce, a to minimálně 14 dní před tím, než vejdou v platnost

Možnost okamžitého ukončení služby

- Fyzické napadení pracovníka nebo pokus o jeho napadení, stačí v jednom případě
- Pokud je klient opakovaně, min. 3x za dobu poskytování služby, zjevně pod vlivem návykových látek
- Pokud je klient opakovaně za dobu poskytování služby agresivní vůči pracovníkovi (slovní urážení, nadávání, vyhrožování)
- O každé z těchto situací je proveden pracovníkem zápis do elektronické databáze včetně data a způsobu řešení

KDY JE MOŽNÉ SMLOUVU UKONČIT?

Smlouvu je možné kdykoliv ukončit:

- Uplynutím sjednané doby
- Písemnou dohodou smluvních stran (poskytování služby je pak ukončeno k dohodnutému datu)
- Písemně bez udání důvodů

Ze strany poskytovatele lze ukončit smlouvy z důvodu:

- Ukončení činnosti poskytovatele
- Nedostatku financí na zajištění služby
- Závažných organizačních změn (omezení kapacity služby)
- Přestěhování uživatele
- Jestliže se uživatel chová k pracovníkům sociálně aktivizačních služeb způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, či ponižujícího prostředí (viz práva a povinnosti Klubu Labyrint)

Výpovědní lhůty

Ze strany uživatele - okamžikem doručení výpovědi poskytovateli

Ze strany poskytovatele z důvodů uvedených výše

- První, až čtvrtá odrážka viz. výše - do 14 pracovních dní ode dne doručení výpovědi Uživateli.
- Poslední odrážka viz. výše - okamžikem doručení výpovědi

V případě, že výpověď bude odeslána Poskytovatelem prostřednictvím poštovních služeb a druhá smluvní strana si výpověď nepřevzme, má se za doručenu čtrnáctým dnem od jejího odeslání.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Ambulantní forma

Požár

- Klient při požáru volá „hoří“, dbá pokynů pracovníků, a co nejrychleji opouští oblast požáru

Úraz pracovníka

- Klient se dle možností pokusí poskytnout první pomoc nebo přivolá další osoby, které se pohybují v místě, případně zavolá na číslo 155
- O situaci informuje vedoucí služby na čísle 730 595 793, nebo ředitelku Farní charity na čísle 734 435 102

Únik plynu, porucha vodovodu nebo elektrické sítě

- Klient oznámí pracovníkovi, že došlo k jedné z výše zmíněných událostí a dbá jeho pokynů např. opuštění prostor služby

Nenadálá událost- pád stromu, úder blesku, vichřice

- Klient dbá pokynů pracovníků např. opuštění prostor služby

Terénní forma

Požár

- Pracovník pomůže klientovi menší oheň uhasit, případně zavolat hasiče na čísle 150 a společně opustí prostor

Únik plynu, porucha vodovodu nebo elektrické sítě

- Klient, pokud ví, kde se nachází uzávěr vody nebo elektřiny či plynu, zavře přívod
- Společně s pracovníkem opustí prostor a kontaktuje hasiče na čísle 150 nebo tísňovou linku na čísle 112

Úraz pracovníka

- Klient se dle možností pokusí poskytnout první pomoc nebo přivolá další osoby, které se pohybují v místě, případně zavolá na číslo 155
- O situaci informuje vedoucí služby na čísle 730 595 793, nebo ředitelku Farní charity na čísle 734 435 102
- Při omdlení pracovníka se klient také pokusí poskytnout první pomoc nebo přivolá další osoby, v tomto případě by měl klient vždy nechat jednoho

z členů rodiny u pracovníka - pro případ, že by pracovník opět nabyl vědomí

- Pokud by úraz pracovníka byl smrtelný, zavolá klient opět lékařskou službu na čísle 155

Pracovník se nedostaví na smlouvenou schůzku

- Pracovník je povinen klienta informovat o zrušení schůzky, případně větším zpoždění (nad 15 minut)
- Pokud se pracovník nedostaví ve sjednaný čas na schůzku bez omluvy, klient počká po dobu 15 minut v místě bydliště. (Z důvodu nepředpokládané překážky na cestě apod.)
- Pokud se pracovník i přesto nedostaví na sjednanou schůzku v daný čas, klient kontaktuje pracovníka telefonicky, případně kontaktuje vedoucí služby na čísle 730 595 793

Poškození věci v bytě uživatele

- Pokud pracovník neúmyslně poškodí jakoukoliv věc v bytě uživatele a nedojde k náhradě na místě, je potřeba informovat vedoucí služby na telefonu 730 595 793, případně ředitelku Farní charity na telefonu 491 616 381
- Škodu následně uhradí pojišťovna, se kterou má organizace uzavřenou smlouvu
- Pokud by pracovník poškodil věc úmyslně je třeba co nejdříve kontaktovat vedoucí služby na telefonu 730 595 793, případně ředitelku Farní charity na telefonu 491 616 381 a danou skutečnost jim oznámit

Nemoc uživatele

- Uživatel je povinen nahlásit, že trpí nemocí např. chřipka, aby nedošlo k přenosu nemoci na pracovníka
- Pokud je situace riziková a nemoc je přenosná např. žloutenka, svrab, neštovice, angína a jiné, je služba omezena na dobu, kdy dochází k léčbě dané nemoci
- Ohlašovací povinnost- pokud klient s vážnějším onemocněním (zejména žloutenka apod.) nenavštíví daného lékaře a svou situaci neřeší, je pracovník vázán ohlašovací povinností a situaci hlásí příslušné instituci

Zajištění zvířete

- Pokud je u klienta na pozemku či v bytě pes nebo jiné zvíře, které by mohlo ohrozit bezpečnost pracovníka, může být klient požádán, aby zvíře zajistil (např. zavřel do jiné místnosti)
- Pokud klient odmítne zvíře zajistit, může pracovník vzhledem ke své bezpečnosti odmítnout poskytnout službu

MOŽNOST SI STĚŽOVAT

Na co si lze stěžovat

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování služby, postup chování zaměstnanců i na další okolnosti související s činnostmi SAS Klubu Labyrint.

Způsoby podávání stížností

Ústně

- Osobně nebo telefonicky vedoucí SAS Klubu Labyrint- telefon: 730 595 793, vedoucí provede písemný záznam

Písemně

- Vhozením do schránky v místě poskytování služby (na adrese Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem)
- Elektronickou poštou (labyrint.dk@gmail.com)
- SMS zprávou na výše uvedené tel. číslo vedoucí SAS Klubu Labyrint
- Dopisem na adresu: Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem, 544 01

Stížnost může být i **anonymní** (po-té je řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce ve službě).

Náležitosti stížností

- Stížnost by měla být srozumitelná a může obsahovat i návrh řešení
- Stěžovatel má právo, aby mu se stížností někdo pomohl, a může zvolit svého zástupce pro podání i vyřízení stížnosti

Komu se stížnost podává

Se stížností se lze obrátit hierarchicky na níže uvedená místa, tj. nejdříve na kteréhokoliv pracovníka SAS Klubu Labyrint, který předá stížnost vedoucímu SAS Klubu Labyrint.

V případě, že je uživatel s vyjádřením vedoucího nespokojen, může se obrátit na ředitele Farní charity atd.

Pracovník SAS Klubu Labyrint	Erbenova 2355, Dvůr Králové n/L, 544 01 E- mail: labyrinth.sp@gmail.com
Vedoucí SAS Klubu Labyrint	Erbenova 2355, Dvůr Králové n/L, 544 01 E-mail: labyrinth@charitadk.cz tel.: 730 595 793,
Ředitelka Farní charity Mgr. Kateřina Hojná	Rooseveltova 315 Dvůr Králové n/L, 544 01 E-mail: reditel@charitadk.cz tel.: 491 616 381
Diecézní ředitel v Hradci Králové RNDr. J. Stejskal	Velké náměstí 35, Hradec Králové, 500 01 tel.: 495 063 135

Vyřizování a evidence stížností

- Stížnost bude vyřešena do 30 dnů. Pokud se její vyřízení z vážných důvodů prodlouží, zodpovědný pracovník o tom stěžovatele vyrozumí
- Vyřizována je i stížnost, která byla shledána neodůvodněnou. Stěžovatel je informován o tom, s jakým výsledkem byla stížnost vyřízena
- Pokud vznikla při poskytování služby stěžovateli újma, je třeba ji řešit kompenzací ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění by měla mít písemnou podobu