



## Klubíčko pro rodiny s dětmi

### Ujednání o dodržování vnitřních pravidel

*Uživatel se zavazuje:*

- neužívat agresivní formu komunikace, příp. neomezovat nebo fyzicky nenapadat druhou stranu, sebe, ostatní uživatele. Nechovat se způsobem, jehož záměr nebo důsledek, vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby. Nevytvářet nepřátelské, ponižující a zneklidňující prostředí;
- dodržovat bezpečnostní a protipožární předpisy;
- dodržovat provozní dobu;
- nemanipulovat během poskytování služby s drogami, alkoholem, zbraněmi apod.;
- sexuálně neobtěžovat pracovníka ani jiného uživatele služby (včetně slovních sexuálních narážek);
- neničit a neodnášet vybavení služby, osobní věci jiných uživatelů nebo pracovníků;
- spolupracovat na řádném průběhu poskytování sociální služby (na naplnění zvoleného osobního cíle uživatele prostřednictvím individuálního plánu, docházet na programy SAS Klubíčko);
- dodržovat smluvené termíny. Pokud se nemůže v daném termínu schůzka uskutečnit nebo se uživatel nemůže dostavit, a situace to dovolí, je uživatel povinen se pracovníkovi s předstihem omluvit nebo dodatečně situaci vysvětlit.
- nevyužívat službu v případě, že může ohrozit okolí virovým či infekčním onemocněním, včetně onemocnění parazitárního. V takovém případě uživatel tuto skutečnost oznámí svému klíčovému pracovníkovi bezpečnou formou (telefon, email, při osobním setkání dodržuje bezpečnou vzdálenost od pracovníka i ostatních uživatelů v závislosti na druhu onemocnění)

### V případě navštěvování Předškolního klubu dítětem se uživatel zavazuje:

- Pravidelně (alespoň 8-krát za měsíc) doprovázet dítě do předškolní přípravy mezi 8:00 – 9:00 a předávat jej přímo pracovníkovi.
- Dítě si vyzvedávat mezi 12:00 - 13:00.
- Oznámit pracovníkovi absenci dítěte v Klubíčku do 2 dnů od začátku absence. Pokud dítě nebude navštěvovat Klubíčko déle jak měsíc a nedá pracovníkovi žádnou zprávu, bude smlouva o poskytování této služby ukončena.
- Opatřit pro dítě vhodnou obuv na přezutí, hrneček na pití, náhradní oblečení na převlečení.
- Dávat dítěti svačinu na celý pobyt v Klubíčku; doporučujeme 2 porce – např. namazané pečivo a ovoce;
- Spolupracovat s pracovníkem v rámci konzultací a tvorbě individuálních plánů, které se týkají dítěte.
- V případě změny kontaktních údajů o tom předám informaci pracovníkovi
- Dodržovat a naplňovat dohody, které s pracovníkem na řešení situace dítěte uzavřel.
- Pravidelně pracovníka informovat o zdravotním stavu dítěte a nebudu zamlčovat žádné aktuální zdravotní problémy dítěte.
- Účastnit se minimálně 1x do měsíce společných setkání, v případě nepřítomnosti se omluvit pracovníkovi



## Stížnosti

### Pravidla pro podávání zpětné vazby (stížností)

SAS Klubíčko usiluje o co možná nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a jejich stálé zlepšování. SAS Klubíčko vytváří podmínky pro získávání zpětné vazby. Zpětná vazba může mít podobu námětů, připomínek a stížností. Zpětná vazba se může týkat provozu a chodu SAS Klubíčko, prostředí, ve kterém je služba poskytována, jednání zaměstnanců SAS Klubíčko atp. Zpětnou vazbu může dát kdokoliv.

### Práva podavatele

Podavatel může:

- zůstat v anonymitě,
- požádat o pomoc při formulování zpětné vazby pracovníka SAS Klubíčko,
- zvolit si svobodně nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat,
- vzít si tlumočnicka (kontakt na tlumočnicka je k dispozici v kanceláři SAS Klubíčko).

### Způsob podání

Zpětnou vazbu je možno podat ústně nebo písemně u pracovníka SAS Klubíčko, do poštovní schránky umístěné v prostorách SAS Klubíčko, emailem nebo telefonicky. Pokud je zpětná vazba podávána ústně, ujistěte se pracovník o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

### Způsob vyřizování (zpracování zpětných vazeb)

Každá zpětná vazba je okamžitě zaevidována v Knize námětů, připomínek a stížností. Při evidenci se pracovník ujistěte o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

Zpětná vazba je projednávána na pracovní poradě SAS Klubíčko. Pokud je to potřeba, vyřídí pracovník zpětnou vazbu bezprostředně po jejím podání a na pracovní poradě se toto řešení projedná.

Pro projednávání platí následující pravidla:

- zpětná vazba je projednávána v celém rozsahu,
- v případě, že se zpětná vazba týká uživatele služeb, může být uživatel na poradě pozván, aby se mohl k věci vyjádřit, jeho přítomnost ale není podmínkou pro projednání,
- v případě, že se zpětná vazba týká pracovníka SAS Klubíčko, je věc projednávána za přítomnosti vedoucího a pracovníka, který má právo se k věci vyjádřit,
- v případě, že se zpětná vazba týká vedoucího SAS Klubíčko, je věc projednávána za přítomnosti zástupce ředitele pro oblast sociální prevence a vedoucího, který má právo se k věci vyjádřit.

Vyjádření k zpětné vazbě je zpracováno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne podání. Vyjádření je zaznamenáno v Knize námětů, připomínek a stížností. Pokud skutečná lhůta překročí limit 30 dnů, je o tom podavatel ústně nebo písemně informován.

Neanonymnímu podavateli je vyjádření předáno písemně, nebo ústně (podavatel podepíše v Knize námětů, připomínek a stížností, že mu bylo vyrozumění předáno).



**DIECÉZNÍ CHARITA BRNO**  
**OBLASTNÍ CHARITA**  
**JIHLAVA**

**Diecézní charita Brno**  
Oblastní charita Jihlava  
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava

tel.: 567 563 671  
jihlava@jihlava.charita.cz  
www.jihlava.charita.cz

V případě anonymního podání stížnosti je vyjádření zveřejněno na nástěnce SAS, vyjádření není zveřejněno, pokud by to mohlo ohrozit bezpečí uživatelů.

### **Odvolání**

Proti vyjádření k zpětné vazbě se může podavatel odvolat na adresu: SAS Klubíčko, Žižkova 2076/108, 586 01 Jihlava a to do 14 dnů od doručení tohoto vyjádření.

Pracovníci SAS Klubíčko odvolání předají:

- zástupci ředitele pro oblast sociální prevence OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na pracovníka SAS Klubíčko,
- řediteli OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na vedoucího SAS Klubíčko.

Postup řešení odvolání je obdobný jako při řešení stížností a platí pro něj stejné časové lhůty.

### **Závěrečná ustanovení**

V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na vedoucího SAS Klubíčko se žádostí o vysvětlení.

Podavatel se v případě nespokojenosti s vyřízením zpětné vazby může obrátit na nestranné instituce, např.

- ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Oldřicha Haičmana (Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno)
- zřizovatele Charity ČR, biskupa brněnského Mons. ThLic. Vojtěcha Cirkle (Petrov 8, 601 43 Brno)
- Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno)
- Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5)