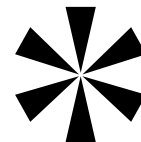


NADĚJE, POBOČKA PRAHA

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY



I.

Potravinovou pomoc lze čerpat pouze jednou denně.

II.

Potravinová a další materiální pomoc je vydávána pouze přítomným osobám.

III.

Poskytování potravinové a další materiální pomoci záleží na možnostech organizace a nelze si ji nárokovat.

IV.

Pomoc při zdravotnické péči lze využít pouze za přítomnosti zdravotní sestry nebo kvalifikovaného zdravotníka.

V.

V případě fyzického nebo vážného verbálního napadení, vč. vyhrožování újmou či obtěžujícího chování (vč. intimních, sexuálních projevů) vůči zaměstnancům nebo jiným klientům v průběhu poskytování služby, ničení majetku, omezování ostatních, lze poskytování služby přerušit okamžitě, a to až na dobu 6 měsíců.

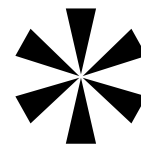
VI.

Klienti, kteří navštěvují Mobilní sociální službu se psem, jsou povinni mít psa na vodítku a opatřeného náhubkem, v opačném případě není možné s ohledem na bezpečnost ostatních osob službu poskytnout.

V Praze dne 28. 2. 2025

Daniel Svoboda
oblastní ředitel

NADĚJE, TERÉNI PROGRAM PRAHA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



Klient, případně bývalý klient má právo podat stížnost související s poskytováním služeb (např. nesouhlas s jednáním zaměstnanců, nespokojenost s kvalitou služby). Stížnost může dále podat osoba zmocněná klientem (stačí neověřená plná moc), zástupce klienta na základě úkonů soudu (tj. opatrovník, podpůrce nebo oprávněný člen domácnosti). Nemůže-li vznést stížnost klient z důvodu zdravotního stavu je k podání oprávněna blízká osoba (např. blízký příbuzný), a to i v případě, že klient zemře. Stížnost může také podat zaměstnanec dané sociální služby.

Přijmout stížnost je povinen každý zaměstnanec služby. Stížnost lze podat jakýmkoliv způsobem, např.: sdělit ústně, předat písemně, vhodit do schránky, která je umístěná v autě terénní služby, poslat elektronicky, poštou či jinak doručit. Anonymní podání je možné. Ústní podání zaměstnanec písemně zaznamená. Lhůta pro podání je jeden rok po události, která je předmětem stížnosti.

Ze skutečnosti podání stížnosti nesmí plynout žádné zúčastněné osobě újma.

Vedoucí sociální služby prověřuje celý případ a následně na stížnost písemně odpovídá. Oblastní ředitel vyřizuje stížnosti vůči vedoucímu. Odpověď je v zalepené obálce k dispozici u pracovníků mobilní sociální služby. Odpověď na anonymní stížnost je přiměřenou dobu vyvěšena v autě mobilní služby.

Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího doručení. Tato lhůta může být výjimečně prodloužena o dalších 30 dnů. Tato skutečnost včetně důvodu je písemně sdělena osobě, která stížnost podala.

Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.

Každá ústní i písemná stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení. Osoba, která stížnost podala, má právo do související evidence nahlížet, pořizovat výpisky či kopie.

V případě, že klient, resp. osoba, která stížnost podala, nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla-li dodržena lhůta pro odpověď, může se obrátit na oblastního ředitele. To nebrání možnosti podat žádost o prověření stížnosti přímo na ministerstvo. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření. Žádost musí být podána do 60 dnů od doručení odpovědi na stížnost nebo od data uplynutí lhůty k odpovědi na stížnost. O výsledku prověření ministerstvo písemně vyrozumí osobu, která podala stížnost a poskytovatele sociální služby.

Výše uvedené nevylučuje možnost podat stížnost přímo organizacím, které sledují dodržování lidských práv.

Kontakty:

Naděje, pobočka Praha: K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5, tel.: 775 868 858, e-mail: praha@nadeje.cz, datová schránka: eyi9aqn, oblastní ředitel: Daniel Svoboda

Prověření stížnosti: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Možné lidskoprávní organizace: Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, e-mail: info@helcom.cz, Iuridicum Remedium, z. s., Jeseniova 837/10, 130 00, Praha 3 tel.: 776 703 170, e-mail iure@iure.org

***NADĚJE**