**Vnitřní pravidla pro uživatele služby sociální rehabilitace**

Tato pravidla byla schválena dne 23. 9. 2015 ředitelem společnosti UnikaCentrum, z.ú. Ing. Davidem Jelínkem a jsou platná od 1. 10. 2015.

Poskytovatel služby si vyhrazuje právo kdykoliv tato Vnitřní pravidla upravit. O všech změnách v těchto pravidlech je poskytovatel povinen informovat uživatele, dnem seznámení uživatele s novými Vnitřními pravidly jsou pro uživatele závazná. Záznam provede klíčový pracovník do Denního záznamu vedeného v elektronické podobě.

**Obsah**

* Kontakty
* Základní pojmy
* Pravidla pro využívání některých služeb a aktivit
* Práva a povinnosti uživatelů
* Práva a povinnosti zaměstnanců
* Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele
* Pravidla řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací pro uživatele

**Kontakty**

**Místo poskytování služby a sídlo společnosti:**

UnikaCentrum, z.ú.

Karola Śliwky 149/17

733 01 Karviná – Fryštát

**Základní kontakty:**

Telefon: 596 311 177

Email: info@unikacentrum.cz

Web: www.unikacentrum.cz

**Základní pojmy**

**Klíčový pracovník** je sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, který je pro uživatele průvodcem, na kterého se uživatel může obrátit se svými potřebami, připomínkami, žádostmi, a který pomáhá uživateli v naplňování cílů stanovených v individuálním plánu.

**Individuální plánování** je proces, v němž zjišťujeme od uživatele služeb,
co konkrétně očekává od naší organizace a snažíme se spolupracovat na naplnění jeho cílů. Tento proces dává uživateli možnost podílet se na plánování služby
a naplňování cílů v individuálním plánu uživatele. Uživatel tak má možnost sám si říct, jak by mu služba mohla nejlépe pomoci. Individuální plánování začíná již ve fázi jednání s uživatelem jako se zájemcem o službu a trvá po celou dobu poskytování sociální služby uživateli.

**Mapování potřeb** slouží jako podklad pro vytvoření individuálního plánu uživatele. Mapování potřeb je proces, ve kterém klíčový pracovník zjišťuje potřeby uživatele
v různých oblastech života. Mapování následuje po uzavření smlouvy o poskytování služby.

**Individuální plán** je výsledek individuálního plánování, který je vytvořen
ve spolupráci uživatele a klíčového pracovníka. Individuální plán zachycuje osobní cíl uživatele a plán jednotlivých kroků vedoucích k naplnění osobního cíle. Individuální plán je vždy písemný. Uživatel má právo individuální plán kdykoliv měnit.

**Pravidla pro využívání služeb a aktivit**

**Terénní služba**

Službu může uživatel využívat ambulantně v prostorách organizace, terénně v místě určeném uživatelem nebo terénně v místě určeném poskytovatelem (např. výlety). Území, na kterém jsou služby poskytovány terénně, je stanoveno ve Smlouvě
o poskytování služby sociální rehabilitace. S ohledem na kapacitní možnosti pracovníků služby jsou služby poskytovány terénně pouze za těchto okolností:

* Snížená mobilita uživatele, která mu brání v docházení do prostor služby
* K poskytování služby je potřeba pomůcka, zařízení či jiné vybavení, které má uživatel doma či na jiném místě, a které je špatně přenosné (př. kompenzační pomůcka, kuchyňské vybavení při nácviku sebeobsluhy)
* Charakter služby vyžaduje práci v terénu, pro dosažení osobního cíle
je nezbytná návštěva konkrétních míst (např. úřady, zaměstnání, pošta apod.)
a uživatel bez pomoci pracovníka není schopen tuto návštěvu realizovat

Některé činnosti či aktivity naopak ze svého principu nelze poskytovat terénně v místě určeném uživatelem ani při splnění výše uvedených okolností. Jedná se
o tyto aktivity:

* Nácvik práce s digitálními pomůckami (pokud nemá uživatel tuto pomůcku
k dispozici)
* Nácvik práce s kamerovými lupami – stolními (pokud nemá uživatel tuto pomůcku k dispozici)
* Pomoc při výběru kompenzačních pomůcek (pouze u stolních kamerových lup a digitálních pomůcek)
* Arteterapie
* Skupinová aktivita – Vaříme a tvoříme s Unikou
* Skupinová aktivita - Nebojte se komunikovat
* Klub Světluška
* Klub mladých
* Klub přátel počítačů
* Výlety
* Tvůrčí dílna
* Pohybová aktivita
* Společenské akce
* Skupinová aktivita - Nebojte se do práce

**Individualizace poskytování sociální služby**

Jednotlivé činnosti jsou uživateli poskytovány dle jeho individuálních potřeb a přání, cílem pracovníka je vždy činnost a aktivitu přizpůsobit uživateli. Toto individuální přizpůsobení však má svá omezení. Každá činnost či aktivita je poskytována dle interních pracovních postupů a pracovník se zavazuje tyto pracovní postupy dodržovat. U některých činností proto musí uživatel respektovat náplň či posloupnost činností, které zohledňují především bezpečnost uživatele (např. při výuce prostorové orientace se musí uživatel napřed naučit chodit s bílou holí a poté se může učit konkrétní trasu) nebo je důvodem logická posloupnost jednotlivých činností
(př. uživatel se musí naučit ovládat klávesnici a až poté může přejít na nácvik práce s počítačem). Míru individualizace jednotlivých činností stanovuje pracovník, který má vždy na paměti individuální přání a potřeby uživatele.

**Nárok na poskytnutí služby či aktivity v konkrétním čase**

Poskytovatel negarantuje poskytování služby uživateli v jakémkoliv rozsahu
a intenzitě s ohledem na personální zajištění služby. Uživatel si termíny individuálních služeb předem plánuje s konkrétním pracovníkem, bez objednání není zaručeno okamžité využití služby vzhledem k aktuálnímu zaneprázdnění zaměstnanců jinými pracovními povinnostmi. Četnost (intenzitu) využívání služby (např. 1x týdně na 2 hodiny) si uživatel domluví s klíčovým pracovníkem v rámci individuálního plánu. Pracovník při plánování práce s uživateli přihlédne k naléhavosti problémů a potřeb jednotlivých uživatelů a dalším pracovním povinnostem.

**Skupinové aktivity**

Tyto aktivity jsou poskytovány výhradně v rámci skupinové práce s uživateli:

* Skupinová aktivita – Vaříme a tvoříme s Unikou
* Skupinová aktivita - Nebojte se komunikovat
* Skupinová aktivita - Nebojte se do práce
* Klub Světluška
* Klub mladých
* Klub přátel počítačů
* Tvůrčí dílna
* Pohybová aktivita
* Společenské akce
* Výlety

Každá z těchto aktivit má stanovený minimální a maximální počet účastníků. V případě, že uživatel požádá o využívání skupinové aktivity, jejíž kapacita je již zaplněna nebo naopak, která není otevřena z důvodu nedostatku zájemců, bude uživatel zapsán jako zájemce o aktivitu a aktivitu bude moci využívat v momentě, kdy se kapacita uvolní nebo v případě, kdy bude evidováno dostatečné množství zájemců pro otevření aktivity.

Místo, intenzitu, čas a program u skupinových aktivit určuje poskytovatel služby.

**Doprovázení**

Služba doprovázení uživatelů v rámci služby sociální rehabilitace musí být vždy využívána s jinou aktivitou či činností v rámci služby. Osobním cílem uživatele tedy nemůže být samotné doprovázení. Uživateli je zajištěno doprovázení na ostatní aktivity nebo činnosti realizované v rámci služby např. docházení do klubu, při vyřizování různých záležitostí, v rámci nácviku, při jednání s úřady, při jednání se zaměstnavateli apod.

Doprovázení nesmí mít charakter průvodcovské služby, která je poskytována dle § 42 zákona o sociálních službách a v souladu s tímto zákonem je zpoplatněna. UnikaCentrum, z.ú. sociální službu průvodcovské služby neposkytuje.

Doprovázení nemůže být tedy zajištěno např. k lékaři, na nákup apod. pokud tato cesta neslouží k naplnění osobního cíle, který si uživatel v rámci služby zvolil.

Vzhledem k personálnímu obsazení služby negarantuje poskytovatel každému uživateli doprovod vždy. V případě, že zájem o doprovod v daném čase bude větší než personální možnosti služby, bude služba poskytnuta uživateli, který si doprovod objednal dříve.

**Výlety a společenské akce**

Poskytovatel organizuje v rámci služby výlety a společenské akce s cílem podpořit uživatele v sociálním začleňování. Tyto aktivity nemůže uživatel využívat samostatně bez toho, že by v rámci služby využíval jiné aktivity či činnosti. Důvodem je nepravidelnost a nízká intenzita těchto aktivit během roku, která by nemohla samostatně vést k naplňování osobního cíle uživatele v rámci sociální rehabilitace.

**Práva a povinnosti uživatelů**

**Práva uživatelů:**

* Uživatel využívá službu dobrovolně.
* Uživatel má právo kdykoli ukončit využívání služby, a to bez udání důvodu. Může rovněž opět do služby vstoupit, pokud je kapacita služby nenaplněná.
* Uživatel má právo na respektování všech svých rozhodnutí týkajících se využívání služby
* Uživatel má právo určovat si své osobní cíle a rozhodovat o jednotlivých krocích vedoucích k jejich naplňování a kdykoliv své osobní cíle i kroky měnit.
* Uživatel má právo na slušné a důstojné zacházení ze strany pracovníků organizace i ze strany ostatních uživatelů služby. Uživatelům starším 15 let pracovníci vykají, tykání je možné pouze na přání uživatele a se souhlasem pracovníka.
* Uživatel má právo nahlížet do veškeré své spisové dokumentace vedené organizací v písemné nebo elektronické podobě.
* Uživatel má právo podávat podněty nebo stížnosti týkající se kvality nebo způsobu poskytování sociální služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků organizace nebo způsobu jednání jiného uživatele, aniž by tím byl jakkoliv ohrožen.
* Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud k tomu má objektivní důvody, vždy však s ohledem na personální kapacitu služby.
* Uživatel má právo odmítnout podepsat Souhlas se zpracováním osobních
a citlivých údajů, či jej v průběhu poskytování služby odvolat. Toto rozhodnutí však bude mít za následek neposkytnutí služby.
* Uživatel má právo měnit osoby uvedené uživatelem v Souhlasu
se zpracováním osobních a citlivých údajů, kterým lze poskytnout informace.

**Povinnosti uživatelů:**

* Uživatel je povinen dodržovat všechna ujednání obsažená ve Smlouvě
o poskytování služby sociální rehabilitace a v těchto Vnitřních pravidlech
pro uživatele služby sociální rehabilitace.
* Uživatel je povinen chovat se tolerantním a ohleduplným způsobem k ostatním uživatelům a pracovníkům organizace. Uživatel nesmí omezovat osobní prostor a využívání služby ostatními uživateli svými věcmi ani svým chováním, nesmí, nikoho urážet, ani se posmívat či jinak snižovat důstojnost člověka.
* Uživatel nesmí slovně nebo fyzicky napadat pracovníky nebo další uživatele ani sexuálně slovně či fyzicky obtěžovat pracovníky nebo další uživatele organizace.
* Uživatel nesmí poškozovat sebe sama a zastrašovat a vyhrožovat fyzickým násilím pracovníkům nebo dalším uživatelům organizace ani se chovat obscénně.
* Uživatel nesmí odcizit nebo fyzicky ničit majetek organizace, dalších uživatelů nebo prostor, kde je služba poskytována. V případě poškození majetku organizace či jiného uživatele, je uživatel povinen škodu uhradit. Pracovník s uživatelem sepíše rozsah poškození a nejpozději do 3 pracovních dnů jej informuje o náhradě škody.
* Uživatel nesmí narušovat aktivity nepatřičnými slovními nebo hlučnými projevy, včetně telefonování.
* Veškeré aktivity a služby využívá uživatel na vlastní zodpovědnost, není-li si jist, zda je pro něj aktivita či služba vhodná, je uživatel povinenporadit se se svým ošetřujícím lékařem.
* V průběhu aktivit se uživatel chová tak, aby neohrozil sebe ani jiného člověka.
* Uživatel je povinen podílet se na tvorbě individuálního plánu a jeho pravidelném hodnocení a to minimálně 1x za 6 měsíců.
* Uživatel je povinen aktivně spolupracovat s pracovníky při využívání sociální služby a při naplňování svého osobního cíle.
* Uživatel je povinen dodržovat termíny domluvených služeb či aktivit
a informovat pracovníky o tom, že se nedostaví na plánovanou schůzku
či aktivitu a to s co možná největším předstihem.
* V případě, že uživatel má zájem navštěvovat skupinové aktivity, dochází na tyto aktivity pravidelně. Svou absenci je povinen uživatel nahlásit s maximálním předstihem, aby tak zbytečně neblokoval místo pro jiného zájemce o aktivitu.
* Uživatel má povinnost informovat pracovníka, že trpí infekční nemocí
(př. chřipka, angína, tuberkulóza, žloutenka) a po dobu trvání nemoci uživatel nesmí nedocházet do organizace.
* Uživatel služby by měl ve svém zájmu informovat pracovníky organizace
o závažných onemocněních, která mohou ovlivnit průběh poskytování služby
a v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu ohrozit uživatele na zdraví
či životě (např. epilepsii, diabetes, astma).
* V prostorách zařízení je zakázáno požívat alkohol, drogy či jiné návykové látky. Uživatel, který přijde na aktivitu či schůzku pod vlivem návykové látky, bude pracovníky požádán, aby odešel. Pokud toto uživatel nerespektuje, pracovník kontaktuje Policii ČR.
* V prostorách zařízení je zakázáno kouřit. Kouřit je dovoleno pouze
v prostorách před vchodem do budovy.
* V prostorách zařízení je zakázáno provozovat hazardní hry, dále pak půjčovat peníze anebo drahé věci mezi uživateli navzájem i mezi uživateli a pracovníky.
* V případě terénní aktivity má uživatel povinnost sdělit pracovníkům své případné odpojení od skupiny.
* Pokud uživatel využívá aktivity, které jsou organizací zprostředkovány v jiných zařízeních či organizacích, je uživatel povinen chovat se v souladu s provozním řádem a pravidly tohoto zařízení či organizace.
* Uživatel je povinen poskytovatele informovat o změně svých osobních
či kontaktních údajů, změnách zdravotního stavu a dalších důležitých aspektech, které by mohly mít vliv na průběh poskytování sociální služby.
* Po ukončení aktivity je uživatel povinen v rámci svých možností uklidit své pracovní místo a očistit pracovní pomůcky, aby byly v takovém stavu, jako na začátku aktivity (týká se tvůrčích aktivit a nácviku sebeobsluhy).
* Pokud chce uživatel využívat počítačovou učebnu, je povinen seznámit se s Pravidly pro využívání počítačové učebny a dodržovat je. S pravidly uživatele seznámí jeho klíčový pracovník. Pravidla jsou vyvěšena na nástěnce v počítačové učebně.

**Práva a povinnosti pracovníků**

**Práva pracovníků:**

* Pracovník má právo odmítnout poskytnutí služby, pokud uživatel nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu, nelze jej přijmout z kapacitních důvodů nebo uživateli, který žádá o poskytnutí sociální služby a poskytovatel takovému uživateli vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu
o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy.
* Pracovník není povinen poskytovat službu mimo pracovní dobu, pokud to neplyne ze vzájemné domluvy mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem uživatele. Přijde-li uživatel či zájemce o službu za pracovníkem v době kratší než 30 min. před koncem pracovní doby, nemusí s ním pracovník jednat,
ale sjedná si s ním schůzku v nejbližším možném termínu.
* Pracovník má právo nepracovat s uživatelem či jinou osobou, pokud se tito chovají agresivním a nebezpečným způsobem a pracovník se obává ohrožení své osoby.
* Pracovníci mohou přijímat od uživatelů dary věcné povahy do maximální výše 200,-Kč, což však v žádném případě nebude mít vliv na kvalitu poskytované sociální služby, ani na profesionální přístup k uživateli.
* Pracovníci sociální rehabilitace nepřebírají odpovědnost za škody na majetku a zdraví uživatele nebo za škody způsobené uživatelem při poskytování služby v organizaci a v terénu.
* Pracovník má právo stěžovat si na jednání uživatele či jiného pracovníka

**Povinnosti pracovníků:**

* Pracovníci se řídí platnými právními přepisy České republiky, Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky a vnitřními směrnicemi organizace.
* Pracovníci pomáhají uživatelům, kteří o pomoc požádají a kteří pomoc potřebují bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, postižení, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení.
* Pracovníci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého uživatele, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.
* Pracovníci respektují důstojnost každého uživatele, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně,
s výjimkou situací, kdy je uživatel či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví
či životě.
* Pracovníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů služby, a to po celou dobu trvání jejich pracovního poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele**

**Právo na podání stížnosti**

Každý uživatel sociální služby nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník, rodinný příslušník či jiná osoba má právo podávat podněty a stížnosti týkající se kvality nebo způsobu poskytování sociální služby, způsobu jednání a přístupu zaměstnanců organizace nebo na jednání jiného uživatele.

**Definice pojmů**

**Podnět** je konstruktivní návrh, popud ke změně, k nápravě současného stavu. Podněty uživatelů či jiných osob jsou projednávány na poradách sociální služby, kde se mohou k podanému podnětu vyjádřit všichni pracovníci služby. Na základě diskuze pracovníků rozhoduje vedoucí služby o tom, zda bude podnět akceptován, kdy a v jakém rozsahu. Podněty jsou cenný zdroj pro zkvalitňování sociální služby.

**Stížnost** je oznámení, kterým dáváme najevo svou nespokojenost s určitým stavem věcí nebo proběhlými událostmi. Každá stížnost je řešena v souladu s níže popsanými pravidly.

**Kdo si může stěžovat?**

* Uživatel služby
* Opatrovník či zákonný zástupce uživatele
* Jiná osoba jednající v zájmu uživatele (rodinný příslušník, blízká osoba, kamarád)
* Veřejnost nebo jiné osoby

**Jak si můžete stěžovat?**

* **Písemně**

Písemnou stížnost můžete hodit do Schránky na podněty a stížnosti nebo
do poštovní schránky, které jsou umístěny v přízemí ve vstupní chodbě na adrese Karola Śliwky 149/17, Karviná – Fryštát nebo můžete stížnost poslat poštou na adresu:

**UnikaCentrum, z.ú.**

**Karola Śliwky 149/17**

**733 01 Karviná – Fryštát**

* **Elektronicky**

Email se stížností můžete poslat na adresu info@unikacentrum.cz

* **Ústně**

Stížnost můžete podat ústně a to osobně nebo telefonicky kterémukoliv sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách, který je povinen Vaši stížnost zaznamenat a předat vedoucímu sociální služby nebo vhodit do Schránky na podněty a stížnosti. V případě, že chce osoba podávající stížnost zůstat v anonymitě, neuvede pracovník její jméno ve stížnosti a nikomu toto jméno nesdělí.

**Anonymní podání stížnosti**

Stížnost můžete ve všech formách podat rovněž anonymně. Se stížností bude nakládáno se stejnou vážností a podle stejných pravidel jako se stížností podepsanou konkrétní osobou. Záznam o výsledku řešení anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnce v prostorách zařízení na adrese Karola Śliwky 149/17 v Karviné a to po dobu 30 dní. V případě, že si nepřejete zveřejnění záznamu na nástěnce, uveďte to do své stížnosti.

**Na co si můžete stěžovat?**

Stěžovat si můžete na:

* kvalitu, průběh a podmínky poskytované sociální služby
* jednání sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách, vedoucího služby, ředitele organizace, jiného pracovníka organizace
* jednání jiného uživatele služby

**Kdo stížnost vyřizuje?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Obsah stížnosti** | **Kdo stížnost vyřizuje** |
| Kvalita, průběh a podmínky poskytované služby  | vedoucí sociální služby |
| Jednání sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách, jiného pracovníka organizace | vedoucí sociální služby |
| Jednání jiného uživatele služby | vedoucí sociální služby |
| Jednání vedoucího sociální služby | Ředitel |
| Jednání ředitele | Správní rada společnosti |

**Jak bude stížnost řešena?**

Osoba odpovědná za řešení stížností (dále jen „pracovník“) projedná stížnost nejprve s osobou, která stížnost podala, je-li známa. Poté pracovník projedná stížnost s osobou, na kterou byla stížnost podána. Poté v případě potřeby si pracovník sjedná schůzku s oběma stranami a danou stížnost projedná s oběma stranami najednou. Ze všech setkání udělá pracovník zápis. Na základě zjištěných informací rozhodne pracovník o tom, zda podaná stížnost byla či nebyla oprávněná a rozhodne
o způsobu řešení stížností. V případě, že byla oprávněná, zajistí pracovník nápravu.

**Ochrana uživatelů při podání stížnosti**

Podání stížnosti nebude mít žádný vliv na Vaše další využívání služby či na chování pracovníků organizace. Stížnosti jsou pracovníky brány jako podnět pro zvyšování kvality sociální služby.

**Kdy a jak se dozvíte o výsledku řešení své stížnosti?**

Stížnosti jsou řešeny po přijetí stížnosti a nejpozději do **30 kalendářních dní**
od doručení stížnosti budete informován/a o řešení Vaší stížnosti.

O výsledku řešení Vaší stížnosti budete informován/a písemně, pokud je to možné
i s ústním vysvětlením.

V případě anonymní stížnosti bude písemný záznam o řešení stížnosti vyvěšen
na nástěnce v prostorách zařízení na adrese Karola Śliwky 149/17 v Karviné – Fryštát a to po dobu 30 dní, s výjimkou, kdy jste uvedl/a, že zveřejnění odpovědi
si nepřejete.

**Kam se můžete obrátit, pokud nejste spokojen/á s výsledkem řešení Vaší stížnosti?**

Můžete se obrátit na tyto instituce.

* **Magistrát města Karviná**

Odbor sociální
Fryštátská 72/1
733 01  Karviná-Fryštát

Telefon:  596 387 111
Email: podatelna@karvina.cz

* **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**
28. října 2771/117
702 00  Ostrava - Moravská Ostrava

Telefon: 595 622 222

Email: posta@kr-moravskoslezsky.cz

* **Veřejný ochránce práv**
Údolní 39
602 00 Brno
Telefon:  542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

* **Český helsinský výbor**

Štefánikova 216/21

150 00 Praha – Smíchov

Telefon: 257 221 142

Email: sekr@helcom.cz

**Právo zaměstnance na podání stížnosti**

Stížnost může podat rovněž zaměstnanec na jednání uživatele nebo jiného zaměstnance. Stížnost se podává písemně k rukám vedoucího sociální služby. Stížnost na jednání vedoucího sociální služby se podává písemně k rukám ředitele společnosti, stížnost na jednání ředitele se podává k rukám předsedy správní rady. Pro podávání a vyřizování stížností zaměstnanců platí stejná pravidla jako při stížnosti uživatele.

**Pravidla řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací pro uživatele**

Tato pravidla definují možné nouzové, havarijní situace a mimořádné události a způsoby jejich řešení. Jsou souhrnem situací, které se Vám jako uživateli mohou stát a návodem pro to, jak můžete vzniklou situaci řešit. Nouzová, havarijní situace a mimořádná událost, je taková událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se neodkladně řešit. Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové, havarijní nebo mimořádné události.

**NOUZOVÉ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ:**

Nouzovou situací rozumíme ohrožení zdraví či bezpečí uživatele nebo zaměstnance

(úraz, pád, náhlé zhoršení zdravotního stavu)

**Zranili jste se Vy nebo jiný uživatel?**

* Pokud se Vám stane úraz během užívání služby, informujte přítomného pracovníka, který Vám poskytne první pomoc, ošetření, přivolá rychlou záchrannou službu (tel. č. 155).
* Pokud zjistíte, že se jiný uživatel zranil, nebo se mu zhoršil zdravotní stav (např. epileptický nebo astmatický záchvat, infarkt, mozková příhoda, průjem, zvracení), nahlaste skutečnost kterémukoliv přítomnému pracovníkovi.

Pozn. uživatel, který byl zasažen elektrickým proudem a subjektivně má pocit, že je zcela v pořádku, je přesto povinen toto nahlásit kterémukoliv pracovníkovi.

**Chová se jiný uživatel agresivně?**

* Pokud se jiný uživatel chová agresivně vůči Vám nebo jinému uživateli, nebo agresi obrátí vůči sobě a Vy toto zpozorujete, okamžitě kontaktujte přítomného pracovníka.

**Ztratili jste se na výletě?**

* Kontaktujte telefonicky pracovníka, který výlet organizuje.
* Zeptejte se na cestu, nebo jestli někdo skupinu neviděl.
* Dopravte se domů samostatně a informujte příslušného pracovníka.

Pozn. Pokud byste se chtěli v průběhu výletu odpojit ze skupiny, informujte o této skutečnosti příslušné pracovníky předem. Máte-li vážné fyzické problémy, zajistěte si na dobu konání výletu vlastní doprovod.

**HAVARIJNÍ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ:**

Havarijní situací je náhlá událost, která vznikla v důsledku problémů technického zabezpečení provozu (např. požár).

**Požár v zařízení**

* Pokud v organizaci zpozorujete plameny nebo kouř, volejte ihned „hoří“ a je-li to možné, informujte kteréhokoliv přítomného pracovníka
* Opusťte ihned prostory zařízení a uchylte se do bezpečí.

**V organizaci praskne vodovodní potrubí nebo protéká WC**

* Pokud zjistíte, že v organizaci prasklo vodovodní potrubí nebo protéká WC, nahlaste tuto událost kterémukoliv přítomnému pracovníkovi.

**MIMOŘÁDNÉ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ:**

Mimořádné situace jsou např. epidemie v organizaci, nedostatečné personální zajištění služby, vniknutí cizí osoby do organizace aj.

**Poškodíte majetek organizace**

* Poškodíte-li majetek organizace, neprodleně nahlaste skutečnost přítomnému pracovníkovi.

**V organizaci propukne epidemie**

* Při propuknutí epidemie v organizaci se organizace uzavírá po dobu, kdy hrozí šíření nemoci. Schůzky, které byly sjednány předem, jsou pracovníky odvolány. Vaši klíčoví pracovníci Vás budou informovat telefonicky, formou SMS zprávy nebo elektronicky (e-mailem) o zrušení předem sjednaných schůzek a znovu si s Vámi sjednají schůzku po pominutí rizika nákazy.
* Po pominutí rizika nákazy budete kontaktování klíčovým nebo jiný pracovníkem organizace.

**Nedostatečné personální zajištění služby**

* Pokud dojde k náhlým onemocněním více zaměstnanců nebo se zaměstnanci nemohou dostat do zaměstnání vlivem povodní a jiných živelných událostí a provoz služby je ohrožen, dojde k dočasnému omezení poskytované služby.
* Vaši klíčoví pracovníci Vás budou informovat telefonicky, formou SMS zprávy nebo elektronicky (emailem) o omezení poskytované služby.
* Vedoucí sociální služby nebo osoba pověřená vedoucím sociální služby Vás informuje o všech změnách prostřednictvím letáků na nástěnkách, letáku na dveřích organizace, případně Vám klíčový pracovník pošle SMS zprávu.