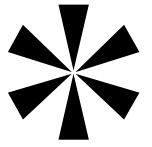


# NADĚJE, POBOČKA PRAHA PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ MOBILNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY



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.

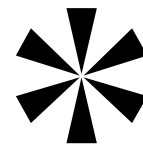
V.

V případě fyzického nebo vážného verbálního napadení zaměstnanců či jiných klientů v průběhu poskytování služby, lze poskytování služby přerušit až na dobu 6 měsíců.

V Praze dne 29.9.2017

Jan Kadlec  
oblastní ředitel

\*NADĚJE



Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se činnosti terénního programu a jeho zaměstnanců (např. nesouhlas s jednáním zaměstnanců, nespokojenost s poskytováním služeb, návrh na zlepšení služby).

1. Stížnost lze uplatnit u kteréhokoli zaměstnance terénního programu. V případě, že není dle názoru klienta uspokojivě nebo včas vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele.
2. Stížnost lze podat jakýmkoliv způsobem, např.: sdělit ústně, předat písemně, poslat elektronicky. Pro anonymní podání stížnosti je možné využít schránku v nízkoprahovém denním centru U Bulhara nebo Bolzanova.
3. Klient má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce.
4. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů – nejpozději do čtrnácti dnů.
5. Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí terénního programu nebo oblastní ředitel. Ředitel také odpovídá na stížnost 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.
6. Každá ústní i písemná stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení.
7. Pokud klient podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.
8. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klient vyrozuměn o postupu jejího řešení.
9. Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.
10. Kontakt na oblastního ředitele: Jan Kadlec K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5, Telefon: 222 521 110
11. V případě nesouhlasu s vyřešením stížnosti se dále můžete obrátit na:  
Magistrát hl. m. Prahy,  
Odbor sociální péče a zdravotnictví, Charvátova 9, 11000 Praha 1,  
Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,  
Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (v budově úřadu práce, 1. patro)