



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

### **PRO UŽIVATELE CNN KRAJE VYSOČINA, O.P.S.**

#### **PRÁVA UŽIVATELŮ**

- právo na **RESPEKTOVÁNÍ SVÝCH PRÁV A SVOBOD** ze strany všech pracovníků CNN kraje Vysočina, o.p.s.
  - informace o ochraně práv osob jsou k dispozici na internetových stránkách a v prostorách všech poraden poskytovatele.
- právo kdykoliv **NAHLÉDNOUT DO STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**, jimiž se všichni pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. řídí.
- právo **NAHLÉDNOUT DO VLASTNÍ DOKUMENTACE**, která je v CNN kraje Vysočina, o.p.s. vedena
  - dokumentace je vedena v chráněném elektronickém systému,
  - písemné smlouvy jsou uloženy u sociální pracovnice na poradně v Jihlavě,
  - dokumentace je na základě žádosti uživatele připravena do 3 pracovních dní.
- právo **VYPOVĚDĚT SMLOUVU KDYKOLIV BEZ UDÁNÍ DŮVODŮ S OKAMŽITOU PLATNOSTÍ**.
- právo **PODAT STÍŽNOST** na kvalitu nebo způsob poskytování služeb
  - právo si svobodně zvolit zástupce při podání stížnosti,
  - právo si svobodně zvolit tlumočníka či jiného zprostředkovatele komunikace při podání stížnosti,
  - právo kdykoliv se všemi pracovníky CNN kraje Vysočina, o.p.s. hovořit o možnosti podat stížnost a dotazovat se ohledně procesu podání stížnosti,
  - právo se proti vyřízení stížnosti odvolat,
  - informace o podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici na internetových stránkách a v prostorách všech poraden poskytovatele.
- právo na poskytnutí **BEZPLATNĚ** sociální služby.



#### **POVINNOSTI UŽIVATELŮ**

- objednat terénní sociální službu alespoň **3 DNY PŘEDEM** (mimo tlumočení okamžitých potřeb),
- objednat terénní sociální službu dlouhodobého charakteru (tlumočení vzdělávacích kurzů apod.) alespoň **7 DNÍ PŘEDEM**, vč. zajištění písemných materiálů o obsahu pro spolupracujícího pracovníka (pokud jsou dostupná),
- pro případ poskytování sociální služby ambulantní formou se dostavit alespoň **20 MINUT PŘED** koncem provozní doby,
- zrušit objednávku nejpozději **24 HODIN PŘED** poskytnutím služby (netýká se případů nemoci, nehody apod.),
- **AKTIVNĚ SE PODÍLET NA SPOLUPRÁCI** (plnění předem dohodnutých kroků stanovené zakázky) s pracovníkem CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
- **INFORMOVAT** pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., s nímž uživatel spolupracuje, o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování sociální služby,
- **NECHOVAT SE AGRESIVNÍM ZPŮSOBEM** proti pracovníkům CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
- **NEBÝT POD VLIVEM ALKOHOLU ČI JINÉ NÁVYKOVÉ LÁTKY** v době poskytování sociální služby,
- **ŘÍDIT SE POKYNY PRACOVNÍKA V PŘÍPADĚ VYPUKNUTÍ NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**
  - informace o nouzových a havarijních situacích jsou k dispozici na internetových stránkách a v prostorách všech poraden poskytovatele.





**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

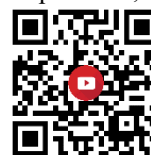
### POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

#### - ZNÁT A JEDNAT PODLE TĚCHTO DOKUMENTŮ:

- Standardy kvality sociálních služeb CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
- Etický kodex pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
- Listina základních práv a svobod,
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;



- vždy **RESPEKTOVAT** lidská práva a svobody uživatelů (i v případě, pokud jsou zbaveni nebo omezeni ve způsobilosti k právním úkonům),
- **SEZNAMOVI**ET uživatele s jejich právy a svobodami srozumitelným způsobem a vytvářet podmínky k jejich naplňování,
- **POSKYTOVAT PORADENSTVÍ A POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV.**



### KDO JE KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

Klíčovým pracovníkem uživatele služeb se automaticky stává ten pracovník, který s uživatelem uzavřel smlouvu o poskytnutí sociální služby. Případně je možné, aby o klíčovém pracovníkovi rozhodl sociální pracovník zaštiťující danou službu.

### ZÁSTUP MEZI PRACOVNÍKY

Pro případ dovolené, nemocenské atp. na straně pracovníka může být sociální služba poskytnuta jiným kompetentním pracovníkem (se souhlasem uživatele). Totožná pravidla platí i pro případ klíčových pracovníků, kdy z důvodu zástupu mezi pracovníky, či trvalé změny, může dojít ke změně daného klíčového pracovníka – o této skutečnosti jsou uživatelé předem informováni.

### OBJEDNÁVKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

#### Objednávka Tlumočnických služeb:

- objednávka probíhá prostřednictvím osobního kontaktu v kanceláři během provozních hodin poradny, nebo prostřednictvím telekomunikačních a online služeb (v pracovní dny od 8 do 16 hodin),
- terénní služby (např. návštěva lékaře, úřední jednání atd.) je nutné objednat některou z výše uvedených forem nejméně **3 dny předem**, terénní služby dlouhodobého charakteru (tlumočení vzdělávacích kurzů atd.) je nutné objednat některou z výše uvedených forem nejméně **7 dní předem, vč. zajištění písemných materiálů o obsahu** pro spolupracujícího pracovníka (pokud jsou dostupná),
- **tlumočení okamžitých potřeb** (ohrožení života a zdraví, při živelných pohromách a katastrofách, při nehodách, požárech, při zadržení policií, porodu atd.) je možné objednat kdykoli jakoukoli výše uvedenou formou,
- o víkendech, svátcích a v nočních hodinách mohou uživatelé v případě naléhavé potřeby kontaktovat prostřednictvím SMS policii na telefonním čísle 603 111 158, hasiče na telefonním čísle 724 186 359, nebo linku tísňového SMS na telefonním čísle 724 333 155,
- objednávka musí obsahovat informace o tom, kdo si službu objednal, důvod, proč uživatel službu potřebuje (např. návštěva lékaře, úřední jednání, soudní přelíčení, účast na přednášce nebo besedě), určení, kde k poskytnutí služby dojde, čas, kdy k němu dojde a podpis,
- v případě, že se jedná o uživatele, se kterým se pracovník doposud nesešel, je třeba, aby se společně dohodli na vzájemné identifikaci.





**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

#### **Odpověď uživateli:**

- pracovník je povinen uživateli, který ho kontaktoval, vždy odpovědět jakoukoli formou,
- v případě zástupu mezi pracovníky, může uživatele kontaktovat jiný zastupující pracovník.

#### **Zrušení objednávky uživatelem:**

- objednanou službu lze zrušit osobně v kanceláři během provozních hodin,
- objednanou službu lze zrušit i prostřednictvím telekomunikačních a online služeb,
- vhodné je, aby objednaná služba byla zrušena u osloveného pracovníka z důvodu předcházení informačním nesrovnalostem – pracovníci uživatele služeb podněcují k tomuto typu komunikace,
- zrušit objednávku lze nejpozději 24 hodin před poskytnutím služby – pouze v případě náhlé nemoci, nehody apod. lze vyrozumět pracovníka v kratším časovém intervalu.

#### **JAKÉ SLUŽBY NEPOSKYTUJEME**

- Odborné sociální poradenství (poradenství z obchodního práva a další),
- psychoterapie a psychologické poradenství,
- advokátní služby,
- tlumočnické služby v jiném než českém jazyce a českém znakovém jazyce.



#### **INFORMACE PRO UŽIVATELE SLUŽEB O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Vážení uživatelé služeb, organizace Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s., IČO: 022 85 266, se sídlem třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava je správcem vašich osobních údajů, které nám k poskytování sociálních služeb a našich činností poskytnete. Kontaktní osobou pro ochranu osobních údajů je Mgr. Ivana Stupková Kohoutová. Zpracování provádíme v souladu s „Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních fyzických osob v souvislosti s obecným nařízením o ochraně osobních údajů“ a další související legislativou, a to dle Článku 6, bod 1. b) zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů; f) pro účely našich oprávněných zájmů. Zpracováváme zvláštní kategorie osobních údajů dle „Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních fyzických osob v souvislosti s obecným nařízením o ochraně osobních údajů“. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu trvání vašeho zájmu o poskytované sociální služby a naše aktivity a jsou uchovávány dle zákonných lhůt. V souladu se zákony a nařízeními předáváme některé vaše údaje třetím stranám, např. poskytovatelům dotací a darů. Vy, jako subjekt údajů, máte právo na přístup k informacím o svých osobních údajích, na jejich opravu, výmaz nebo na omezení zpracování, právo vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů a právo podat stížnost dozorovému orgánu, pokud by zpracováním vašich údajů bylo porušeno „Nařízením evropského parlamentu a rady 2016/679 o ochraně osobních fyzických osob v souvislosti s obecným nařízením o ochraně osobních údajů“.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

V případě vypuknutí nouzové a havarijní situace se všichni uživatelé řídí pokyny pracovníků CNN kraje Vysočina, o.p.s., kteří jsou seznámeni s postupy nouzových a havarijních situací a mají povinnost se jimi řídit. Vždy se nejprve dbá na zdraví a život uživatelů služeb.

#### **Důležitá telefonní čísla:**

- |                    |     |
|--------------------|-----|
| - TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ   | 112 |
| - HASIČI           | 150 |
| - ZÁCHRANNÁ SLUŽBA | 155 |
| - POLICIE          | 158 |



### PORUŠENÍ PRAVIDEL ZE STRANY UŽIVATELŮ SLUŽEB

V případě méně závažného porušení pravidel poskytování sociální služby může poskytovatel vypovědět uživateli smlouvu s výpovědní lhůtou 14 kalendářních dní od následujícího dne, kdy byla tato výpověď uživateli sdělena. Výpovědi za méně závažné porušení předchází ústní či písemné upozornění ze strany poskytovatele CNN kraje Vysočina, o.p.s.

#### **Za méně závažné porušení se považuje:**

- jestliže se uživatel 3× nedostaví na sjednanou schůzku bez řádné omluvy,
- jestliže uživatel 3× zruší objednanou schůzku v kratší lhůtě než 24 hodin před sjednanou schůzkou bez řádné omluvy,
- jestliže uživatel neplní s pracovníkem dohodnuté kroky stanovené zakázky (3×) a tím se aktivně nepodílí na spolupráci.

V případě hrubého porušení pravidel poskytování sociální služby má poskytovatel právo vypovědět uživateli smlouvu s okamžitou platností.

#### **Za hrubé porušení se považuje:**

- jestliže se uživatel během poskytování sociální služby chová agresivním způsobem,
- jestliže je uživatel během poskytování sociální služby pod vlivem návykových látek.

