

# Pravidla poskytování Služby Sanace rodiny



Farní charita  
Litomyšl

Dukelská 750, 570 01 Litomyšl  
[sar@lit.hk.caritas.cz](mailto:sar@lit.hk.caritas.cz)



Vážená rodino,

brožura, kterou máte před sebou, obsahuje přehled nejdůležitějších informací o Službě Sanace rodiny.

Na následujících stránkách Vám chceme přiblížit, jak naše služba funguje, co Vám může nabídnout a také, co pro Vás bude spolupráce s námi obnášet.

Přáli bychom si, aby pro Vás byla naše spolupráce užitečná. Jistě, nebude to vždy jednoduché a řešení nebudou možná přicházet tak rychle, jak bychom si všichni přáli. I tak si vážíme vaší odvahy udělat první krok na cestě k řešení náročné situace, která vás potkala.

Pracovníci Služby Sanace rodiny

### SLUŽBA SANACE RODINY

Služba Sanace rodiny je jednou ze služeb Farní charity Litomyšl. Poskytuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi.

#### **Veřejný závazek služby a základní informace:**

**Posláním** Služby Sanace rodiny Farní charity Litomyšl je poskytovat pomoc a podporu rodinám s dětmi v nepříznivé životní situaci tak, aby rodina tuto situaci dokázala překlenout a byla schopna vytvářet prostředí pro výchovu dětí. Rodičům, jejichž děti jsou umístěny mimo rodinu, poskytuje pomoc a podporu při navázání a udržování kontaktu s dětmi nebo vytvoření podmínek pro návrat dětí do rodiny.

#### **S rodinami můžeme pracovat na těchto cílech, které jsou zároveň cíli služby:**

- Rodiče zvládají výchovu svých dětí. Dokáží pracovat s výchovnými problémy nebo jinými specifiky svých dětí.
- Děti plní povinnou školní docházku nebo se připravují na povolání. Rodiče spolupracují se školou.
- Rodiče a děti umí naplánovat a vhodně využít volný čas.
- Rodiče zajímá zdraví dětí, a pečují o něj.
- Rodič si dokáže najít a udržet zdroj obživy.
- Rodina hospodaří s finančními prostředky tak, že se nedostává do dalších dluhů, a vystačí s penězi do dalšího příjmu.
- Rodina má zázemí odpovídající potřebám dětí.
- Rodina udržuje domácnost v uspokojivém stavu, zvládá péči o domácnost.

- Rodina dokáže vyhledat službu, která by mohla být užitečná k řešení situace rodiny, a umí ji využít.
- Rodina umí obstarat základní a jiné doklady.
- Členové rodiny a jim blízké osoby udržují vztahy způsobem, který neubližuje dítěti.

Tam, kde jsou děti umístěny mimo rodinu:

- Rodič/rodiče navázali a udržují kontakt se svými dětmi umístěnými mimo rodinu.
- Rodič/rodiče vytvořili podmínky pro návrat dětí zpět do jejich péče.

**Cílovou skupinou** – tedy ti, kterým můžeme službu poskytovat, jsou:

- Rodiny s dítětem nebo dětmi nacházející se v životní situaci, tedy v takové, která je nebo by mohla být příčinou sociálního vyloučení dítěte a jeho rodiny.
- Rodiny ohrožené odebráním dítěte.
- Rodiče, jejichž děti jsou v současné době umístěny v náhradní péči (pěstounské, ústavní), kteří chtějí navázat kontakt se svými dětmi nebo vytvořit podmínky pro návrat dětí do jejich péče.

Pod pojmem rodina rozumíme:

- matka, otec, děti
- matka nebo otec a děti
- matka a její partner/partnerka a děti
- otec a jeho partnerka/partner a děti
- prarodiče, kteří mají v péči děti

Službu mohou též využívat:

- Těhotné ženy očekávající narození dítěte, které jsou ohroženy situací sociálního vyloučení.
- Rodiny s dětmi staršími osmnácti let v případě, že se připravují na povolání v učebním oboru nebo na střední škole.

Služba je poskytována zpravidla osobám, které žijí **na území Litomyšle a obcí litomyšlska**, tj. Litomyšl a její části (Kornice, Nedošín, Nová Ves u Litomyšle, Pazucha, Pohodlí a Suchá), Benátky, Bohuňovice, Bučina, Cerekvice nad Loučnou, Čistá, Desná, Dolní Újezd, Horky, Horní Újezd, Chmelík, Janov, Karle, Makov, Mikuleč, Morašice, Němčice, Nová Sídla, Osík, Řídký, Sebranice, Sedliště, Sloupnice, Strakov, Trstěnice, Tržek, Újezdec, Vidlatá Seč, Vlčkov a ORP Česká Třebová (Česká Třebová, Semanín, Rybník, Přívrat, Třebovice).

Službu mohou využívat i ostatní rodiny, které jsou v péči Odboru sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu Litomyšl nebo rodiny, jejichž děti navštěvují v Litomyšli školu.

**Kapacita služby** je 35 rodin.

Okamžitá kapacita, tedy počet rodin, kterým můžeme poskytovat službu v jeden okamžik souběžně, jsou 3 rodiny.

**Provozní doba** služby je Po – Pá, vždy 7:00 – 18:00.

**Úřední hodiny** – pátek 8:00 - 11:00.

V tuto dobu je vedoucí služby nebo sociální pracovník k zastížení v kanceláři v Jindrově vile bez předchozí domluvy termínu setkání. Schůzku s pracovníkem si lze domluvit též telefonicky, na jiný čas.

### **PŘEHLED OBLASTÍ SPOLUPRÁCE**

Spolupracovat s Vámi můžeme v následujících oblastech. Je jich mnoho – ne všechny však využijete. Na konkrétních oblastech spolupráce se budeme společně domlouvat.

#### **a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

##### **Pracovně výchovná činnosti s dětmi**

Podpora rodičů při zapojování dětí do činností spojených s chodem domácnosti.

##### **Pracovně výchovná činnost s dospělými**

Podpora a nácvik rodičovského chování.

Podpora a nácvik péče o dítě.

Podpora rodičů ve vytváření a dodržování režimu dne pro sebe i děti.

Podpora v péči o zdraví.

Vedení členů rodiny k hygienickým návykům.

Nácvik přípravy stravy.

Podpora a nácvik vedení a udržování domácnosti.

Podpora a nácvik bezpečného hospodaření s finančními prostředky.

Podpora rodičů při stabilizaci rodinného rozpočtu.

### **Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte.**

Edukace rodičů v oblasti speciálních potřeb dítěte. Podpora a nácvik přístupu k dítěti se speciálními potřebami.

Nácvik a realizace rozvojových činností s dětmi za aktivní účasti rodičů.

Podpora rodičů v prevenci a řešení nežádoucího chování dětí. Podpora rodičů v upevňování sourozeneckých vztahů.

### **Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí.**

Nácvik vypracovávání domácích úkolů a osvojování učiva.

Pomoc a podpora rodičů, při zavádění doporučení PPP nebo SPC a jejich realizaci.

Podpora a nácvik přípravy pomůcek do školy a na vyučování.

Podpora rodičů při obstarávání vhodných a dostupných školních pomůcek pro děti.

Motivace rodičů k zajištění povinné školní docházky dětí.

Podpora rodičů v komunikaci se školou.

### **Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.**

Podpora společných činností rodičů a dětí.

Podpora rodičů a dětí ve vyhledávání vhodných volnočasových aktivit.

Podpora smysluplného trávení volného času dětí.

### **b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Doprovod dětí do školy.

Doprovázení rodičů a dětí do školských zařízení, k lékaři, k jednání u soudu, ve škole, na OSPOD, atd.

Doprovod dětí na zájmové aktivity.

### **c) Sociálně terapeutické činnosti**

Podpora při vytváření funkčních partnerských vztahů.

Podpora při vytváření funkčních vazeb v rodině.

Podpora při vytváření funkčních vztahů dětí s vrstevníky.

Posilování schopnosti rodičů nastavovat dětem hranice ve výchově.

Podpora v řešení rizikového chování osoby.

Podpora a nácvik kompetencí v jednání na úřadech, školách, u zaměstnavatele, atd.

Rozvoj a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění uživatelů.

Podpora uživatelů při posilování vědomí vlastní hodnoty, budování a upevňování vlastních hranic.

Podpora klienta v přebírání odpovědnosti za vlastní rozhodnutí.

**d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

**Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Základní sociální poradenství, podpora při řešení náročné životní situace.

Zprostředkování informací o možnosti využití lokálních a místně dostupných služeb a podpora při jejich využívání.

Pomoc a podpora při zajišťování osobních dokladů.

Podpora rodičů při hledání zaměstnání.

Podpora při řešení bytové situace.

Podpora při řešení dluhové problematiky.

Pomoc a podpora při vyřizování nárokových a nenárokových dávek a uplatnění práva na hmotné zabezpečení.

Podpora v uplatňování dalších zdrojů finančního zabezpečení.

Podpora v získávání materiální pomoci.

Podpora a pomoc při obstarávání a vyřizování dokladů týkajících se oblasti rodinného práva, zákona o SPOD (sociálně-právní ochraně dětí).

**Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.**

Podpora při předávání dětí rozvedených rodičů a podobných situacích.

Podpora při osobním kontaktu dítěte s rozvedeným rodičem, popřípadě s prarodiči a širší rodinou.

Podpora rodiny při zajištění podmínek pro návrat dítěte do vlastní péče.

Podpora kontaktu uživatele s dítětem v náhradní rodinné péči či ústavní výchově, apod.

Podpora uživatele při přechodu dítěte do pěstounské péče nebo ústavní výchovy a podpora ve vytvoření podmínek pro udržování kontaktu s dítětem. Pomoc a podpora při uplatňování práv ve veřejných institucích a doprovod do těchto institucí.

## PRAVIDLA PRO ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

**Zájemce o službu může být odmítnut z následujících důvodů:**

- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny služby,
- Služba Sanace rodiny není službou, o kterou zájemce žádá,
- kapacita služby je momentálně naplněna,
- zájemci o službu byla vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služby, a to v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí o službu.

Je-li kapacita služby momentálně naplněna, můžeme vás zařadit do pořadníku zájemců o službu a zkontaktovat neprodleně poté, kdy bude možné poskytování služby zahájit; nebo vám pracovník nabídne kontakty na jiné služby a organizace, které taktéž poskytují sociálně-aktivizační službu pro rodiny s dětmi.

## JAK SPOLUPRÁCE SE SLUŽBOU PROBÍHÁ?

### **Plánování průběhu poskytování služby**

Během prvních setkání s Vámi budeme hovořit o situaci, ve které se nacházíte, o vašich přáních a očekáváních a o tom, zda jste již vyzkoušeli využít nějaké možnosti pomoci. Seznámíme Vás s pravidly poskytování Služby Sanace rodiny (které naleznete také v této brožuře). Až budete seznámeni s tím, jak naše služba funguje a budete-li mít o poskytování služby zájem, vytvoříme společně Plán poskytování služby Sanace rodiny – to znamená, že naplánujeme cíl, kterého chcete za podpory služby dosáhnout, dílčí cíle, které povedou k naplnění tohoto cíle, jak často by měla naše spolupráce probíhat a určíme časové období, po které společně budeme na naplnění vašeho cíle pracovat. Poté uzavřeme Smlouvu o poskytování sociálně aktivizační služby a pustíme se do práce.

### **Smlouva o poskytování služby**

Poskytování služby rodině začíná po uzavření Smlouvy o poskytování služby. Ve smlouvě je znovu uvedeno, kdo poskytuje službu komu, co je předmětem smlouvy, jaký je rozsah a průběh poskytování služby, místo a čas poskytování služby, úhrada za službu, výpovědní důvody a lhůty a doba platnosti smlouvy. V případě, že v průběhu poskytování služby dojde k nějaké změně – změna nebo rozšíření cíle spolupráce, prodloužení doby poskytování služby, změna místa, na kterém bude služba poskytována apod., sepíšeme dodatek ke smlouvě, kterým tyto náležitosti zpřesníme.



### Lze smlouvu ukončit?

Ano, rodina může smlouvu ukončit kdykoliv, a to i bez udání důvodu.

Z naší strany můžeme smlouvu ukončit pouze na základě důvodů, které jsou ve smlouvě uvedeny (je to např. v případech, že rodina přestane spadat do cílové skupiny služby, nebo se některý z členů rodiny chová k pracovníkovi hrubým způsobem – je vulgární, agresivní, má domácí zvíře, které ohrožuje pracovníka a poskytování služby v rodině by bylo nebezpečné, nebo rodina opakovaně ruší setkání, nechává se zapírat apod.).

O vypovězení Smlouvy ze strany poskytovatele rozhoduje tým složený z ředitele Farní charity, vedoucího služby a klíčového pracovníka rodiny.

### Plánování a průběh spolupráce

Jak zde bylo již napsáno, před uzavřením smlouvy o poskytování služby, stanovíme společně cíl, na kterém budete za podpory služby pracovat a dílčí cíle, které k naplnění tohoto cíle povedou. Sestavíme **Plán poskytování Služby Sanace rodiny**. Během spolupráce budeme plánovat konkrétní kroky, které budeme zaznamenávat do **individuálních plánů** – formulářů, do kterých budeme plánovat, kdo udělá jaké kroky a do kdy.

Individuální plány budeme společně hodnotit – které kroky se podařilo splnit a na jakých je potřeba ještě zapracovat, případně, co se nepovedlo a proč. Poté s vámi budeme společně plánovat další postup.

### **Nejčastější otázky:**

#### Kde bude naše spolupráce probíhat?

Služba je poskytována terénní formou, to znamená, že setkání s pracovníky se uskutečňují zpravidla u vás doma. Můžeme vám také nabídnout doprovod na jednání na úřadech, ve škole nebo k odborníkům, např. do Pedagogicko-psychologické poradny apod.

V některých případech je možné uskutečnit naše setkání ambulantně, v konzultační místnosti na adrese Dukelská 750, Litomyšl, kde sídlíme. Takové možnosti využíváme například při konzultacích s rozvedenými rodiči a v situacích, kdy není vhodné vést konzultaci v domácím prostředí rodiny.

#### Kdo s vámi bude spolupracovat?

Každá rodina má svého klíčového pracovníka, se kterým spolupracuje; pracovníka, který má rodinu tak říkajíc „na starost“. Stává se, že s jednou rodinou spolupracuje více pracovníků. V případě, že vám spolupráce s některým z pracovníků nebude z nějakého důvodu vyhovovat, můžete požádat o změnu pracovníka.

### Kdy se budeme setkávat?

Služba je poskytována zpravidla v pracovní dny, tj. od pondělí do pátku, v době mezi 7:00 a 18:00 hodinou, vždy po domluvě mezi vámi a pracovníkem. Na konci setkání většinou domlouváme termín příštího. Můžeme se domluvit i telefonicky.

### Jak postupovat, když onemocníte nebo budete muset neodkladně odjet?

V případě, že onemocníte nebo nastane jiná skutečnost, kvůli které budete nuceni setkání zrušit, prosíme vás, abyste nás o tom informovali (telefonicky, emailem nebo osobně v sídle naší služby), a domluvíme náhradní termín. Stejně tak bude postupovat i pracovník, pokud by se nemohl ze závažných důvodů domluveného setkání zúčastnit.

### Jak dlouho setkání trvají a jak často budou probíhat?

Setkání probíhají dle domluvy a potřeby. Průměrně naše setkání trvá jednu hodinu. Ze začátku spolupráce se budeme setkávat přibližně jednou za týden. Pokud si to vyžaduje situace, mohou být naše setkání častější (např. dvakrát týdně) nebo časově delší (hodinu a půl, dvě hodiny).

### Platí se za využívání služby?

Ne, služba je rodinám poskytována bezplatně. Je hrazena ze státního rozpočtu, rozpočtu Pardubického kraje a města.

## DOKUMENTACE

Pracovníci služby vedou o každé spolupráci s rodinou dokumentaci. Každá rodina má založenou svou složku, do které jsou ukládány veškeré dokumenty týkající se spolupráce (smlouva o poskytování služby, individuální plány a terénní deník – do kterého pracovník zapisuje zápisky z jednotlivých setkání a konzultací). Do své dokumentace můžete **nahlédnout** (osobně v konzultační místnosti služby nebo vám ji pracovník na požádání přiveze s sebou na domluvené setkání). Pracovník má lhůtu 10 dnů pro to, aby vám dokumentaci dodal k nahlédnutí.

Pracovníci vedou též elektronickou dokumentaci, která je rovněž pečlivě zabezpečena.

## INFORMACE O ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Abychom mohli poskytovat Službu Sanace rodiny, potřebujeme znát některé Vaše osobní údaje.

### **Kdo spravuje vaše osobní údaje?**

Farní charita Litomyšl, Bělidla 392, 570 01 Litomyšl  
Služba Sanace rodiny, Dukelská 750, 570 01 Litomyšl

### **Jaké údaje zpracováváme?**

Zpracováváme pouze ty údaje, které potřebujeme k tomu, abychom mohli poskytovat Službu Sanace rodiny.

Služba Sanace rodiny zpracovává tyto osobní údaje uživatelů služby: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, adresa bydliště, kontakt – telefonní číslo, příbuzenské vztahy mezi uživateli. Dále popis nepříznivé životní situace, ve které se rodina nachází včetně údajů nezbytných k orientaci v ní a k jejímu řešení, cíl spolupráce, návrhy řešení a popis další spolupráce.

Je-li to pro poskytování služby a plnění naplánovaného cíle potřebné, zpracováváme některé zvláštní kategorie osobních údajů – např. údaje uvedené ve zprávách z vyšetření v pedagogicko-psychologické poradny, apod.

Pokud rodina spolupracuje s dalšími odborníky nebo navazujícími službami, a jsou-li tyto informace podstatné pro plnění naplánovaného cíle, zpracováváme zpravidla tyto osobní údaje odborníků a dalších osob – jméno, příjmení, pracovní pozice (odbornost) a pracovní kontakt.

V případě, že je uživatel služby zastoupen opatrovníkem (např. při uzavření smlouvy), zpracováváme zpravidla tyto osobní údaje opatrovníka: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt – telefonní číslo.

### **Kdo bude mít k vašim údajům přístup?**

Vaše údaje jsou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Přístup k údajům má klíčový pracovník rodiny, případně další sociální pracovník služby, který s rodinou spolupracuje. Přístup k údajům mají dále osoby oprávněné k provádění kontroly způsobu a kvality poskytování služby (vedoucí služby, inspektor).

### **Chráníme vaše údaje**

Údaje v písemné podobě jsou uloženy ve složce uživatele služby a uzamčeny, údaje v elektronické podobě jsou chráněna přístupovým heslem. Všichni

zaměstnanci FCHL jsou povinni řídit se směrnicemi organizace a metodickými pokyny a dodržovat opatření, která chrání osobní a citlivé údaje osob.

Všichni zaměstnanci Farní charity Litomyšl, kteří mají přístup k vašim osobním údajům, mají povinnost mlčelivosti. Bez vašeho písemného souhlasu neposkytují žádné informace dalším osobám. Výjimkou je poskytování informací na vyžádání Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), orgánů činných v trestním řízení a soudu. S obsahem písemných zpráv o průběhu spolupráce vás vždy předem seznámíme.

Pracovníci služby mají oznamovací povinnost – a to v případě, že by se dozvěděli nebo měli podezření, že dítě je fyzicky týráno nebo sexuálně zneužíváno. V takovém případě povinnost mlčenlivosti neplatí. Stejná povinnost se vztahuje i na další trestné činy.

### **Jak dlouho vaše data uchováváme**

Údaje zpracováváme po dobu nezbytně nutnou k zajištění poskytování služby. Po ukončení poskytování služby jsou dokumenty archivovány po dobu 10 let. Po uplynutí archivační doby jsou dokumenty skartovány.

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte právo:

- **být informován** o zpracování vašich osobních údajů
- **na přístup k Vaším údajům** – tzn., dostat informaci, zda zpracováváme vaše osobní údaje a o jaké údaje se jedná, o účelu zpracování, dobu, po kterou budou údaje v dokumentaci uloženy
- **na opravu** – tzn. požadovat nápravu nebo aktualizaci údajů nepřesných nebo neaktuálních údajů
- **na výmaz Vašich údajů** – údaje máme povinnost vymazat v případě zákonem stanovených podmínek
- **vznést námitku** proti zpracování Vašich údajů
- **na omezení zpracování** – pokud máte pochybnost o zpracování vašich údajů
- **na přenositelnost údajů** – tzn. získat údaje, které se Vás týkají ve strukturovaném, strojově čitelném formátu
- v případě, že zpracováváme některé Vaše osobní údaje na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů, pak máte **právo tento souhlas kdykoliv odvolat**

Pokud si budete přát uplatnit svá práva, můžete se na nás obrátit písemně či osobně, případně telefonicky. Na žádosti týkající se uplatnění Vašich práv budeme reagovat bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 30 dnů od obdržení

žádosti. Lhůtu lze ve výjimečných případech prodloužit o dva měsíce – o takové skutečnosti Vás máme povinnost informovat a povinnost sdělit vám důvody takového prodloužení.

V případě dotazů týkajících se zpracovávání osobních údajů se obraťte na vedoucího SAR nebo svého klíčového pracovníka. K těmto osobám také směřujte případné žádosti o uplatnění Vašich práv v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

V případě nespokojenosti s řešením Vaší žádosti se obraťte na ředitelku Farní charity Litomyšl. Pokud se domníváte, že při zpracování Vašich osobních údajů došlo ze strany Farní charity Litomyšl k porušení pravidel ochrany osobních údajů, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, čili Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Kontakty na vedoucího SAR, sociální pracovníky SAR a ředitelku Farní charity Litomyšl naleznete na zadní straně této brožury.

Na ochranu osobních údajů dohlíží:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

Tel: 234 665 111

Web: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

## **PRÁVA A POVINNOSTI**

### **Práva a povinnosti uživatele služby**

#### **Klient Služby Sanace rodiny má právo:**

- na ochranu osobních údajů
- na soukromí
- na samostatné rozhodování
- stěžovat si
- na přiměřené riziko
- na akceptování individuálního způsobu života
- na dostatečné a srozumitelné informace
- na kvalitní službu
- na respekt k životním postojům, k náboženskému a politickému přesvědčení
- na důstojnost a opatření proti stigmatizaci (nálepkování)

**Klient služby má povinnost:**

- zajistit bezpečné prostředí pro působení pracovníka služby,
- chovat se vůči pracovníkům v souladu s dobrými mravy,
- dodržovat domluvené termíny schůzek s pracovníkem služby a plnit dohodnuté kroky směřující k naplnění stanoveného cíle spolupráce.

**Práva a povinnosti poskytovatele služby****Poskytovatel služby má právo:**

- na bezpečné působení pracovníka v rodině uživatele služby i v kanceláři a konzultační místnosti služby a v případě, že nastanou okolnosti, které vyvolávají v pracovníkovi pocit ohrožení, poskytování služby ukončit,
- ukončit spolupráci s rodinou v případě, že rodina třikrát po sobě v době předem domluveného setkání neotvírá nebo se nechá zapírat, dlouhodobě neplní domluvené kroky, které mají vést k naplnění cíle spolupráce, nebo se k němu některý z členů rodiny chová vulgárně či agresivně.

**Poskytovatel služby má povinnost:**

- zajistit rodině pracovníka, který je oprávněný a kvalifikovaný k vykonávání sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- zajistit veškerou dokumentaci proti zneužití.

**Zásady, které dodržujeme při poskytování služby:**

- Respektujeme potřeby rodiny
- Vedeme rodiny k samostatnosti
- Respektujeme svobodu volby
- Očekáváme vlastní aktivitu uživatelů
- Upřednostňujeme přirozené prostředí
- Navazujeme na práci ostatních odborníků
- Získané informace chráníme
- Službu poskytujeme bezplatně

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

### **Stížnost na poskytování služby může podat:**

- klient Služby Sanace rodiny – tj. osoba, které je nebo byla poskytována služba,
- zákonný zástupce dítěte, kterému je nebo byla poskytována služba,
- opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká klientovi – nemůže-li stížnost podat klient sám, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- zmocněnec – tj. osoba, které klient udělí plnou moc a pověří ji k podání stížnosti,
- člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována služba, a to na základě soudem schváleného návrhu o zastupování,
- zaměstnanec Farní charity Litomyšl.

**Stížnost lze podat** vedoucímu Služby Sanace rodiny, klíčovému pracovníkovi nebo ředitelce Farní charity Litomyšl, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

### **Stížnost lze podat těmito způsoby:**

- ústně – během osobního jednání,
- písemně – tj. předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, vhozením dopisu do označené schránky na vratech Farní charity Litomyšl vedle hlavního vchodu do budovy Lidového domu (Bělidla 392, historická budova v blízkosti obchodu Albert) nebo do označené schránky na vratech budovy Jindrova vila (Dukelská 750).

Telefonické stížnosti nelze přijmout – telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

**Stížnost musí obsahovat** kontaktní údaje stěžovatele jméno a příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu, na kterou si stěžovatel přeje zaslat písemné vyrozumění. Dále pak konkrétní popis události, okolností nebo jednání, na které je stížnost směřována a označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného nebo nesprávného jednání.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou klientem, je stěžovatel povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany klienta (zmocnitele) a její případný rozsah.

**Anonymní stížnosti** budou brány jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

**Stížnost řeší** vedoucí Služby Sanace rodiny nebo nejbližší nadřízený osoby, na kterou stížnost směřuje.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše **30 dnů od jejího přijetí**. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

**Poskytovatel je povinen** informovat stěžovatele písemně o způsobu vyřízení stížnosti. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

### **Kontakty pro podání stížnosti v rámci Farní charity Litomyšl**

#### Služba Sanace rodiny

Dukelská 750, 570 01 Litomyšl

Radek Bořek, DiS. – vedoucí služby

tel.: 734 642 312, e-mail: radek.borek@lit.hk.caritas.cz

#### Farní charita Litomyšl

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

Bc. Věra Dvořáková – ředitelka

tel.: 731 604 315, e-mail: vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

### **Seznam nadřízených a nezávislých orgánů, na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti**

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

#### Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz



**Stěžovatel se může obrátit** rovněž na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod.

Biskupství Královéhradecké

Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,  
tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

### **NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**

V době poskytování služby může dojít k nějaké situaci, která bude neočekávaná či neobvyklá a bude zapotřebí ji bezodkladně přiměřeně řešit. Zde jsou uvedeny příklady takových situací a návod, jak v takových situacích postupovat.

Pracovník nedorazí na domluvené setkání

V případě, že pracovník nemůže z neočekávaného závažného důvodu dorazit na předem domluvenou schůzku s vámi, zkontaktuje vás telefonicky a domluví s vámi nový termín. Pokud se tak nestalo a pracovník se přesto na domluvené setkání nedostavil, pokuste se pracovníka telefonicky zkontaktovat. Pokud se s ním nelze spojit, zkontaktujte vedoucího pracovníka nebo ředitele Farní charity Litomyšl. Kontakty naleznete na zadní straně brožury.

Pracovníka v průběhu setkání postihne náhlá zdravotní indispozice

V případě, že pracovník v průběhu setkání např. omdlí, poskytněte mu prosím první pomoc. V případě, že by pracovník nereagoval, přivolejte pomoc (telefonní číslo **155**). Pokud se pracovníkovi udělá náhle nevolno a není schopen sám odjet nebo zavolat kolegovi, zavolejte prosím a nahláste tuto skutečnost vedoucímu pracovníkovi služby nebo jinému jeho kolegovi, případně řediteli Farní charity Litomyšl. Kontakty naleznete na zadní straně brožury.

Rodina nebo některý z členů onemocněl

V případě, že máte s pracovníkem služby dohodnutý termín setkání a některý z členů rodiny onemocněl virovým nebo infekčním onemocněním, zkontaktujte prosím telefonicky pracovníka služby, vysvětlete mu situaci a dohodněte náhradní termín. V případě, že jste pracovníka nekontaktovali předem, sdělte mu tuto skutečnost hned na začátku setkání nebo při jeho příjezdu. Pracovník s vámi dohodne náhradní termín setkání.

## KONTAKTY:

Služba Sanace rodiny  
Farní charita Litomyšl  
Dukelská 750, 570 01 Litomyšl  
e-mail: [sar@lit.hk.caritas.cz](mailto:sar@lit.hk.caritas.cz)

### **Radek Bořek, DiS.**

vedoucí služby  
tel.: 734 642 312  
email: [radek.borek@lit.hk.caritas.cz](mailto:radek.borek@lit.hk.caritas.cz)

### **Bc. Věra Dvořáková**

ředitelka Farní charity Litomyšl  
tel.: 731 604 315  
email: [vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz](mailto:vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz)

webové stránky: [www.litomysl.charita.cz](http://www.litomysl.charita.cz)



Datum aktualizace informačního materiálu: 15. 10. 2025

[illegible]

[illegible]

**Klíčovým pracovníkem vaší rodiny je: .....**