

Pravidla pro řádný průběh poskytování služby (příloha smlouvy)

Platnost od: 1.1.2019

1 Pravidla pro řádný průběh poskytování služby

Základní pravidla

- 1) Klient projeví o službu zájem příchodem do kanceláře, případně oslovením pracovníka služby CSNN.
- 2) Služba je poskytnuta dobrovolným klientům a bezplatně.
- 3) Poskytovatel poskytne informace, případně navrhne postupy, avšak nerozhoduje za klienta.
- 4) Poskytovatel zachovává mlčenlivost o klientově soukromí a jemu poskytnutých službách.
- 5) Klient službu objednává s dostatečnou časovou rezervou. Poskytovatel může klientovi vyhovět, pokud je termín znám minimálně 14 dní dopředu a umožňuje-li to volná kapacita služby. Po vzájemné domluvě může vyhovět i ve lhůtě kratší. V případě, že nemůže poskytovatel klientovi vyhovět, snaží se s klientem hledat náhradní řešení.
- 6) Poskytovatel komunikuje s klientem v úřední hodiny (po – pá 8:00 – 17:00). V případě, že klient osloví poskytovatele mimo úřední hodiny, poskytovatel odpoví klientovi až v průběhu následujících úředních hodin.

Ambulantní forma služby

- 7) Ambulantní forma služby je poskytnuta v ambulantní hodiny. Ambulantní hodiny jsou uvedeny na webu poskytovatele www.csnn.cz a v prostorách CSNN.
- 8) Klient se může na ambulantní formu služby objednat.
- 9) Neobjednaný klient v ambulantní hodiny si po příchodu vezme pořadové číslo u vchodu do kanceláře a je mu služba poskytnuta na základě tohoto pořadí.
- 10) Poskytovatel má právo pořadí neobjednaných klientů v ambulantní hodiny změnit a to podle času předem objednaného klienta, případně podle naléhavosti případů, kterou určí poskytovatel.

- 11) Mimo ambulanti hodiny není ambulanti služba poskytnuta a nastane-li tato potřeba ze strany klienta, je objednán na nejbližší termín ambulanti hodin, případně je navrhnuty individuální termín, vzájemně domluvený mezi poskytovatelem a klientem.
- 12) Poskytovatel může rozhodnout poskytnout službu neodkladně mimo ambulanti hodiny, je-li situace klienta závažná.

Terénní forma služby

- 13) Terénní forma služby je poskytnuta vždy na základě řádné objednávky v terénu na území Moravskoslezského kraje.
- 14) Klient je povinen si terénní formu služby řádně objednat v úřední hodiny po - pá 8:00 -17:00 a to osobně, v ambulanti hodiny, SMSkou, e-mailem, pomocí aplikace *Skype* nebo *WhatsApp*.
- 15) Klient se s poskytovatelem při objednání terénní formy služby domluví na datu, čase a místě poskytnutí služby, dále je doporučeno se domluvit na místu setkání a na tématu, kterého se služba bude týkat.

Tlumočení

- 16) Klient si může zvolit tlumočnicka poskytovatele služby dle svého přání, nebrání-li tomu kapacitní důvody a aktuální vytíženost tlumočnicků poskytovatele.
- 17) Poskytovatel garantuje poskytnutí tlumočnicka v době úředních hodin. Mimo úřední hodiny je služba poskytnuta po individuální domluvě, pokud tomu nebrání kapacitní důvody poskytovatele.
- 18) Tlumočnick není zástupce klienta, nejedná za klienta.
- 19) Provedený tlumočnický úkon tlumočnick zapíše na Potvrzení o realizaci terénní tlumočnické služby, uvede zde jméno klienta, datum a čas. Klient podpisem poskytnutí služby potvrzuje.

Další pravidla

- 20) Klient včas informuje poskytovatele o zrušení, změnách, které mohou ovlivnit poskytnutí služby a to osobně, SMSkou nebo e-mailem do konce úředních hodin dne, který předchází plánovanému poskytnutí.
- 21) Klient může využít možnost setkávat se s ostatními klienty v prostorách poskytovatele podle rozpisu akcí, uveřejněném na www.csnn.cz. Klient má k dispozici kuchyňku, kuchyňské spotřebiče k přípravě nápoje. Obsluha spotřebičů se řídí návodem k obsluze. Před opuštěním prostor je klient povinen po sobě umýt a uklidit nádobí, které použil (vypité šálky, sklenice, uklidit drobký apod.).
- 22) Klient se vyvaruje používání agresivních výroků a jednání vůči ostatním klientům a vůči pracovníkům poskytovatele.
- 23) Klient má právo podávat podněty a stížnosti. Postup jejich podávání a vyřizování je dostupný na www.csnn.cz a vyvěšený na nástěnce v prostorách CSNN.
- 24) Tato pravidla jsou přílohou smlouvy o poskytování sociální služby.