Charita Olomouc

Charita Olomouc, Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc
tel: +420 605 073 732, www.olomouc.charita.cz

SROZUMITELNÝ PRŮVODCE
SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBU PRO RODINY S DĚTMI
(platný od 01. 10. 2026)

ÚDAJE O SLUŽBĚ:

Adresa služby:	Jeronýmova 8, Olomouc, 779 00 (tramvajová zastávka Trnkova)
Provozovatel:	Charita Olomouc, Wurmova 5, 771 11
Vedoucí služby:	Mgr. Kristýna Baciak, DiS. tel. 736 697 494
Provozní doba:	
Terénní forma:	pondělí–úterý, čtvrtek–pátek: 7:30 – 17:30
Ambulantní forma:	středa: 9:00 – 12:00 (Jeronýmova 8) – bez nutnosti objednání

Věříme, že každá rodina, bez ohledu na okolnosti, si zaslouží šanci na lepší život. Nabízíme podporu rodinám s dětmi, které procházejí náročnými situacemi, a společně hledáme cesty, které povedou k pozitivní změně a stabilitě v jejich každodenním životě. K tomu využíváme širokou škálu nástrojů, které nám umožňují efektivně reagovat na jejich aktuální potřeby.

Služba je poskytována následujícím cílovým skupinám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci:
- rodinám s nezaopatřenými dětmi
- těhotným ženám
- osobám usilujícím o navrácení dítěte do péče, kteří spolupracují s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

NABÍZÍME

- doprovody na úřady, k lékaři, do školy a jiných institucí
- zajištění kontaktů s odborníky a úřady
- pomoc s vyřízením sociálních dávek a podobných záležitostí
- pomoc s plánováním rodinného rozpočtu
- podpora při posilování rodičovských kompetencí
- podpora při hledání vhodného bydlení

Tyto a další možnosti spolupráce vždy vychází z individuálních potřeb klientů

PRAVIDLA SPOLUPRÁCE (POVINNOSTI KLIENTŮ)

- **Schůzky:** S klíčovým pracovníkem probíhají minimálně dvě schůzky měsíčně, a to buď v domácnosti, kanceláři, nebo na jiném místě dle vzájemné dohody. Pokud budete potřebovat schůzku zrušit, či přesunout, dejte nám vědět alespoň hodinu předem (telefonicky, emailem, osobně).
- **Přerušení spolupráce:** Máte právo na přerušení spolupráce (maximálně na 1 měsíc), např. v případě zdravotních problému (hospitalizace).
- **Plnění cílů:** Spolupracujete na cílech stanovených v Individuálním plánu a plníte domluvené kroky k naplnění cíle.

- **Klidné prostředí během schůzky v domácnosti:** Během schůzek v domácnosti je třeba zajistit klidné prostředí.
- **Změny v kontaktních údajích a zdraví:** Pokud dojde ke změně kontaktních údajů (telefonní číslo, email, adresa) informujte nás co nejdříve, je to nezbytné pro pokračování spolupráce. V případě výskytu infekčního onemocnění (vši, chřipka, žloutenka atd.), vyžadujeme přesunutí schůzky, vzhledem k ochraně zdraví všech zúčastněných.
- **Vzájemný respekt:** V rámci naší spolupráce je kladen důraz na vzájemnou úctu a slušnou komunikaci. Dbáme na to, aby komunikace byla bez urážlivých nebo agresivních projevů.

PRÁVA KLIENTŮ

- na informace o službě (znát svá práva a povinnosti, provoz zařízení, nabídku služby),
- na individuální přístup pracovníka, zdvořilé chování a respekt,
- na ochranu osobních údajů (souhlas s předáváním osobních údajů jiným osobám),
- na ochranu soukromí (pracovník vstupuje do domácnosti klienta pouze s jeho souhlasem, při schůzce v zařízení poskytne klientovi prostor, kde se bude cítit bezpečně, kde nebude vyrušován)
- na nahlížení do své osobní dokumentace,
- na schůzku i v případě, že jeho klíčový pracovník má dovolenou nebo je nemocen tak, aby byly zajištěny nejméně 2 schůzky v měsíci,

PRÁVA PRACOVNÍKŮ

- konzultovat zakázky klientů v týmu pracovníků služby
- pokud je to nutné, zrušit či přesunout plánované schůzky či návštěvy v rodině (je nabídnut náhradní termín v případě, že by nebylo splněno pravidlo 2 setkání za měsíc nebo pokud se jedná o aktuální zakázku)
- předávat osobní údaje klientů v případě ohrožení života klienta nebo v závažných situacích (např. při ohlašovací povinnosti nebo přivolání záchranné služby).

CO MUSÍ PRACOVNÍCI DODRŽOVAT?

- musí dbát na práva klientů služby,
- vést dokumentaci o průběhu práce s klientem,
- zajistit v zařízení bezpečné a zdraví neohrožující prostředí pro klienta
- mlčenlivost (nešířit informace o situaci rodiny) – výjimkou je **oznamovací povinnost plynoucí ze zákona**
    - oznámit Policii situace, které jsou podle zákona trestným činem. Jedná se zejména o tyto situace: týrání a zneužívání dětí, přechovávání, distribuce či výroba drog, závažné ublížení na zdraví, krádeže
    - na písemnou žádost Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) poskytnout informace o tom, že naši službu klient využívá, kdy byla uzavřena Smlouva, jak probíhá spolupráce (pokud k takové situaci dojde, je klient s postupem vždy seznámen),
- hlásit zrušení návštěvy min. 1 hodinu předem

Charita Olomouc

Charita Olomouc, Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc
tel: +420 605 073 732, www.olomouc.charita.cz

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Klient může smlouvu ukončit bez udání důvodu s okamžitou platností (např. naplnění cílů, službu již nepotřebuje).

Poskytovatel může Smlouvu ukončit v těchto případech:

- přestane spadat do cílové skupiny (např.: rodina již nemá nezaopatřené děti)
- porušení pravidel spolupráce – klient je o ukončení vždy vyrozuměn (dle dostupného kontaktu – telefon, email)
- jestliže organizace musí ukončit poskytování služby z existenčních důvodů

Výpovědní lhůta ze strany poskytovatele činní 3 dny od sdělení výpovědi. V mimořádných situacích (hrubé porušení pravidel, agrese, ničení majetku aj.) může Poskytovatel ukončit Smlouvu s okamžitou platností.

PORUŠENÍ PRAVIDEL

Platí zde **pravidlo tří upozornění** na jakékoliv porušení pravidel spolupráce (viz výše). Například neomluvená schůzka, nespolupráce na cílech či podnapilý stav během schůzky aj. Pokud nedojde ke změně, je smlouva ukončena ze strany poskytovatele se sankcí 3 měsíců.

Pokud po dobu **30-ti dnů od posledního kontaktu s klientem** nebylo možné jej zastihnout na jím udané adrese ani telefonním čísle a taktéž pokud se klient po tuto dobu nepokusil s poskytovatelem spojit. V tomto případě dojde k ukončení smlouvy se sankcí 3 měsíců.

V případě, že klient hrubě porušuje pravidla spolupráce, která jsou uvedena v tomto dokumentu (viz výše). Například fyzické napadení pracovníka klientem, krádež věcí pracovníka či poskytovatele služby. V tomto případě je spolupráce ukončena ze strany poskytovatele na dobu 6 – ti měsíců.

V případě, že po uplynutí sankce klient bude mít zájem opět využívat naši službu, má pracovník možnost ve smlouvě o poskytování služby nastavit individuální podmínky (např. jen ambulantní forma, přítomnost 2 pracovníků apod.)

PRÁCE S OSOBNÍMI ÚDAJI

Charita Olomouc je správcem osobních údajů (tj. osobou, která určuje způsoby a účely zpracování osobních údajů), a to dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR). Tyto údaje jsou zpracovávány za účelem poskytování Sociálně aktivizační služby pro rodiny a děti Charity Olomouc po dobu poskytování služby a dále po dobu 15 let.

PŘIPOMÍNKY, PODNĚTY A STÍŽNOSTI

V rámci zkvalitňování služeb jsou pracovníci otevření všem připomínkám, podnětům a stížnostem. Podání stížnosti neznamená, že již dále nebude poskytována stěžovateli služba nebo se to odrazí na přístupu pracovníka.

Charita Olomouc

Charita Olomouc, Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc
tel: +420 605 073 732, www.olomouc.charita.cz

Klient může podat připomínku, podnět nebo stížnost **na činnost Charity Olomouc, chování pracovníků, průběh služby**. Mohou se týkat ale i dalších témat, která klienty zajímají nebo trápí.

Kdo může podat stížnost:

- Klient, tedy vy sami (i když momentálně nevyužíváte naši službu),
- váš zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněná osoba,
- člověk, kterého pověříte (např. někdo z Vaší rodiny, kamarád, sociální pracovník)

Možnosti podání stížnosti:

- **Osobně** pracovníkovi služby (i jinému pracovníkovi Charity),
- **Písemně** – do formuláře (k dostání u pracovníků nebo v čekárně služby na adrese Jeronýmova 8), nebo jen tak volně na papír.
- **E-mailem** nebo **telefonicky** (kontakty najdete na dveřích služby a webu Charity Olomouc),
- **Do schránky na stížnosti** na adrese Jeronýmova 8 (před vstupem do budovy) – **i anonymně**.

Co napsat do stížnosti:

- O co se jednalo?
- Kdy a kde se to stalo?
- Koho se to týká?
- Co byste si přáli, aby se změnilo?

Vedoucí služby zodpovídá za vyřízení stížnosti, a to do 30 dnů od podání přímo stěžovateli (složitějších případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů). V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšená po dobu 14 dní ve vitríně (před vstupem do budovy na uvedené adrese služby). Připomínky a podněty klientů jsou projednávány na provozních, případně metodických poradách služby. Při podávání stížnosti musí být zřejmé, že se jedná o stížnost.

V případě, že nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, tak je možné se odvolat na těchto kontaktech:

- vedoucí střediska: Bc. Petra Pavlíčková, DiS., Jeronýmova 8, Olomouc, tel: +420 731 626 178, petra.pavlickova@olomouc.charita.cz
- Ředitel Charity Olomouc: Mgr. Jan Buka, Wurmova 5, 771 11 Olomouc, reditel@olomouc.charita.cz
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888 | podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, +420 950 191 111| posta@mpsv.cz

Nouzové a havarijní situace

V případě havarijní situace (požár, zranění uživatele či pracovníka, technická závada na elektřině, plynu, vodě aj.) přivolejte ihned pracovníka Charity Olomouc a řiďte se jeho pokyny. Není –li pracovník schopen situaci řešit (např. je sám zraněn), přivolejte na pomoc jiného přítomného pracovníka nebo zavolejte pomoc sami:

Charita Olomouc

Charita Olomouc, Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc
tel: +420 605 073 732, www.olomouc.charita.cz

Hasiči	150	Integrovaný záchranný systém	112
Záchranná služba	155	Městská policie	156
Policie ČR	158		

Dotazník spokojenosti 2026 (Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi)

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Charity Olomouc nabízí podporu rodinám, které se nacházejí v náročných životních situacích. Společně s rodinami hledáme cesty k pozitivní změně a větší stabilitě v jejich každodenním životě. Záleží nám na tom, aby naše služba byla poskytována kvalitně a skutečně pomáhala co největšímu počtu rodin. Proto se obracíme na své současné i bývalé klienty, aby nám pomohli zhodnotit, jak se nám to daří. Budeme moc rádi za vaše připomínky, kde bychom se mohli zlepšit.

Vyplnění je anonymní, neukáže se nám vaše jméno ani jiný kontakt (vyplnění Vám zabere maximálně 10 minut).

U některých otázek vybíráte číslo od 1 do 5. Platí, že 1 = nejlepší, 5 = nejhorší.

Moc děkujeme (tým pracovníků SAS)

