

VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY PODPORA RODIN A DĚTÍ V OHROŽENÍ (Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi)

Tato pravidla služby Podpora rodin a dětí v ohrožení (dále jen jako „vnitřní pravidla“) blíže popisují poskytování sociální služby a doplňují ustanovení Smlouvy o poskytování služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen Smlouva).

Zároveň obsahují **pravidla pro podávání stížností a ochranu práv klientů při poskytování sociální služby.**

Vzhledem k závaznosti těchto pravidel si je prosím **pečlivě přečtěte.**

1. KONTAKTY NA POSKYTOVATELE
2. ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
3. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA A POSKYTOVATELE
4. NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI O VÁS V PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
5. STÍŽNOSTI
6. DALŠÍ DŮLEŽITÉ VĚCI, KTERÉ BYSTE MĚL/A VĚDĚT
7. SITUACE, KDY VÁM SLUŽBU NEMUSÍME POSKYTNOUT
8. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

1. KONTAKTY NA NÁS

Jako klient budete spolupracovat s konkrétním klíčovým pracovníkem, který Vám sdělí konkrétní kontaktní údaje.

Mimo to, nás můžete kontaktovat několika dalšími způsoby

Zde jsou nejdůležitější kontakty:

Pro službu Podpora rodin a dětí v ohrožení je kontaktní osobou:

Mgr. Petra Štiková – vedoucí služby podpora rodin a dětí v ohrožení

Mobilní telefon: 734 440 422

Kancelář: Urbinská 187, 381 01 Český Krumlov

Email: stikova@latran.cz, podporarodin@krumlov.cz

Mgr. Ingrid Jílková – koordinátor služby, výkonná ředitelka sociálních služeb

Mobilní telefon: 774 13 76 76

Kancelář: 5. května 251, 381 01 Český Krumlov

Email: jilkova@latran.cz,

2. ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Změny patří k životu. A je v pořádku průběžně měnit naši spolupráci jak ve smyslu společného cíle, tak v oblasti četnosti a rozsahu služby. Na tomto se však musíme společně domluvit.

Stejně tak se mohou stát situace, kdy musíte zrušit nebo přeložit naše setkání. Dejte nám však včas (to pro nás znamená **nejpozději 2 hodiny předem**) vědět.

I my jsme povinni Vás neprodleně informovat, pokud se pracovnice na cestě za Vámi opozdí (např. z důvodu dopravních komplikací apod.)

3. PRÁVA A POVINNOSTI KLIANTA A POSKYTOVATELE

Cílem naší společné práce je poskytnout Vaší rodině podporu a odbornou pomoc, efektivně řešit náročné či problémové životní situace tak, aby mohla Vaše rodina plnit své základní funkce a nebyl tak ohrožen vývoj Vašich dětí.

Aby spolupráce mezi Vámi a naší službou probíhala ve vzájemném souladu (aby odpovídala jak Vaším potřebám, tak našim možnostem) je nutné vzájemně dodržovat tato pravidla.

Považujeme je za oboustranně důležité. Dozvíte se, co od nás můžete požadovat a očekávat a zároveň budete vědět, kdy z naší strany již spolupráce není možná. Proto v případě porušení některých pravidel může být spolupráce z naší strany ukončena.

Ochrana práv

Služba je poskytována tak, aby nedocházelo k porušování práv či se porušování práv zabránilo.

Vaše práva mohou být omezena pouze v krajním případě a to tehdy, jste-li ohrožen na životě nebo zdraví nebo ohrožujete život nebo zdraví ostatních. Omezení bude v takovém případě zapsáno ve Vaší dokumentaci.

Pokud dojde k porušení Vašich práv, sdělte to co nejdříve pracovníkovi nebo podejte stížnost vedoucí, která situaci ihned řeší a stanoví, jak zabránit dalšímu porušování práv.

Pokud dojde k závažnému porušení Vašich práv, stanoví vedoucí postih pro pracovníka, který právo porušil.

Kontroluje se dodržování Vašich práv.

Jaká máte práva?

- právo na ochranu před jakýmkoli způsobem **zneužívání a znevýhodňování** (diskriminace)
- pracovníci služby respektují mé právo na **vlastní přesvědčení, náboženské vyznání, národnost, sexuální orientaci**
- právo na **zachování lidské důstojnosti, důstojné zacházení, TO ZNAMENÁ, ŽE:**
 - ☞ mě pracovníci neponižují, nezesměšňují,
 - ☞ nechovají se ke mně jako k dítěti, když jsem dospělý,
 - ☞ jsem-li dítě, chovají se ke mně pracovníci v závislosti na mém věku a zralosti,
 - ☞ vhodně mne oslovují (netykají mi apod.),
 - ☞ poskytují mi informaci o možnosti stěžovat si a nerozmlouvají mi podání stížnosti,
 - ☞ pracovníci nezlehčují mé problémy,
 - ☞ dávají přednost tomu, co si přeji já, před tím, co vnímá jako vhodné pracovník,
 - ☞ pracovníci dodržují mlčenlivost o všem, co se mne týká,
 - ☞ fotky, na kterých jsem, jsou zveřejňovány pouze s mým souhlasem,
- právo na **soukromí, TO ZNAMENÁ, ŽE:**
 - ☞ pracovníci po mne nechtějí informace, které nejsou důležité pro poskytování služby,
 - ☞ pracovníci se mne nevhodně neptají na podrobnosti z mého soukromí,
 - ☞ pracovníci se po celou dobu služby chovají jako návštěva, nevstupují bez vyzvání tam, kam je nepozvu,
 - ☞ pracovníci bez mého souhlasu nenahlíží do mých osobních věcí,
- právo na **informované a svobodné rozhodnutí, TO ZNAMENÁ, ŽE:**
 - ☞ tam, kde to není nutné, za mne pracovníci nerozhodují,
 - ☞ pracovníci mi nevnucují své názory a přesvědčení,
 - ☞ pracovníci o mne nesdělují žádné informace třetí osobě bez mého souhlasu,
 - ☞ pracovníci mi podávají informace pro mne srozumitelným způsobem,
 - ☞ právo na informované a svobodné rozhodnutí může být v krajním případě omezeno, pokud:
 - můj zdravotní stav se zhorší natolik, že je nutno zavolat záchranou službu a to i tehdy, když si to nepřeji (pracovník má povinnost zachránit život),
 - pokud ohrožuji práva ostatních (při hrubém porušení práv ostatních může být vypovězena Smlouva o poskytování služby)
 - pokud se chystám nebo už jsem spáchal trestný čin.
- právo na **přiměřené riziko, TO ZNAMENÁ, ŽE:**
 - ☞ tam, kde to není nezbytně nutné, mne pracovníci nekontrolují,
 - ☞ pracovníci mi nebrání v samostatnosti,
 - ☞ pracovníci nehledají rizika tam, kde nejsou,
 - ☞ pracovníci zmenšují rizika tam, kde je to vhodné.

- právo na **svobodný projev myšlení, náboženského vyznání, TO ZNAMENÁ, ŽE:**
 - ☞ pracovníci mne nepřesvědčují o svých názorech a přesvědčeních, a abych se jimi řídil,
 - ☞ právo na svobodu náboženského vyznání a politické příslušnosti může být omezeno – není-li v souladu se slušným chováním.

Jaké máte povinnosti?

- dodržujete smlouvu a vnitřní pravidla pro poskytování služby Podpora rodin a dětí v ohrožení
- dodržujete dojednané termíny schůzek (pokud musíte schůzku zrušit, informujete pracovníka nejpozději 2 hodiny předem).
- respektujete provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- budete včas informovat pracovníka o tom, že jste nemocný/infekční, aby nedošlo k ohrožení zdraví pracovníka. Společně se domluvíte na dalším postupu (domluvíte společně jiný vhodný termín návštěvy, sejdete se mimo domácnost rodiny apod.) tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví pracovníka služby.
- aktivně spolupracujete na dojednaném cíli spolupráce, aktivně se spolupodílíte na plnění dojednaných kroků a poskytujete pravdivé informace potřebné k naplnění dojednaných cílů.
- zajistíte bezpečné prostředí pro působení pracovníka.
- k pracovníkům služby se chováte v souladu s pravidly slušného chování (bez agrese, bez vulgarity, bez ponižování či jiného nevhodného způsobu jednání.) Svým chováním nesmíte ohrožovat okolí či vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí (např. napadání pracovníků, pití alkoholu v množství, kdy by Vaše chování narušovalo průběh služby, vyvolávání hádek apod.),
- nepoškozujete dobré jméno, ani majetek naší organizace.
- akceptujete změnu při poskytování služby (např. změna pracovníka z důvodu nemoci nebo dovolené).
- v době schůzky nebudete pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek (respektujeme kávu, čaj, tabákovou cigaretu). V opačném případě může pracovník setkání zrušit.
- nám do týdne oznámíte zásadní změny údajů, které jsou součástí smlouvy o poskytování služby.

Co nastane, když nebudete dodržovat pravidla služby?

- vedoucí služby Vás nejprve ústně upozorní na porušení pravidel,
- pokud to nepovede k nápravě, dostanete písemné napomenutí a po druhém písemném napomenutí dojde k ukončení služby, dále viz Smlouva.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Jaká má poskytovatel práva?

- na slušné jednání ze strany uživatelů služby a jejich rodinných příslušníků/zastupujících osob,
- vyžadovat plnění povinností klientů, které jsou specifikovány ve vnitřních pravidlech,
- vypovědět smlouvu z důvodů a za podmínek stanovených ve Smlouvě o poskytování služby

Jaké má poskytovatel povinnosti?

- vést dokumentaci o průběhu poskytování služby
- zachovávat mlčenlivost – neříkat o Vás nic dalším lidem, pokud si to nepřejete,

- seznamovat Vás se změnou vnitřních pravidel a předat Vám je v písemné podobě,
- respektovat Vaše práva,
- dodržovat diskretnost, tzn. soukromí, důvěrnost.

Chápeme, že někdy člověk může udělat chybu a proto k porušení pravidel přistupujeme individuálně dle situace. Obecně platí, že pokud dojde 3x k porušení pravidel, je to důvod k ukončení spolupráce.

4. NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI O VÁS V PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Veškerou dokumentaci, kterou o Vás při poskytování služby vedeme, (jsou to např. záznamy o průběhu služby, výkazy služby, dle souhlasu fotografie, ad.) považujeme za **důvěrnou**.

V průběhu poskytování služby Vás mohou pracovníci požádat o souhlas se zveřejněním Vaší fotografie, videa, příběhu, apod., z důvodu prezentace služby. Souhlas není podmínkou pro poskytování služby. Můžete odmítnout tuto žádost. Pokud se rozhodnete souhlasit, souhlas potvrdíte písemnou formou. Tento souhlas můžete kdykoliv odvolat.

Do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby máte **právo nahlížet**. Jen se předem domluvíme na konkrétní termín. Můžete také na základě písemného souhlasu pověřit k nahlížení i jinou osobu.

Zároveň od Vás budeme vyžadovat informaci (a případně následně písemný souhlas) **komu a v jakém rozsahu mohou pracovníci poskytovat informace o průběhu služby** – nejčastěji to bývá např. škola, Středisko výchovné péče, lékař, další odborníci, rodinný příslušník, opatrovník, ale někdy podle situace také pracovníkům jiných sociálních či zdravotních služeb.

Zaměstnanci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách v platném znění.

5. STÍŽNOSTI

Kdokoliv může podat stížnost a to i anonymně.

Stížnost lze podat **volnou formou, jakýmkoliv způsobem** (ústně, písemně, elektronicky, telefonicky,...).

Stížnost lze podat pracovníkovi služby, stejně tak vedoucímu pracovníkovi služby, případně vedení společnosti.

„Stížnost“ chápeme jako výzvu k odstranění nedostatku, nápravě v případě porušení práva či nedodržení domluveného postupu, změně nesprávného postupu/ přístupu, a další situace, kde má dojít k nápravě. Každá stížnost je evidována v knize stížností.

Způsob podání stížnosti

Osobně/Telefonicky

Pracovník převezme písemnou stížnost či zapíše ústní stížnost. Tuto stížnost neodkladně postoupí osobě odpovědné za vyřizování stížností.

Elektronicky

na e-mailovou adresu: icos@krumlov.cz, přes online formulář na webových stránkách: www.icosck.cz, případně datovou schránkou: hyb95ss

Písemně

- poštou na adresu ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, 381 01 Český Krumlov
- přímo do poštovní schránky ICOS Český Krumlov, o. p. s., která je umístěna v domě č. 251 v ulici 5. května (sídlo organizace) a je umístěna ve 2. patře před vstupem do kanceláří

Každá stížnost bude vyřízena do 30 dnů.

Stěžující si osoba je seznámena s výsledkem tímto způsobem:

Stížnost, kdy známe kontakty na stěžovatele – stěžovatel obdrží písemnou/elektronickou odpověď

Stížnost, kdy neznáme stěžovatele – odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšen na webu v sekci stížnosti

Možným výsledkem stížnosti je: podání vysvětlení, sjednání nápravy, omluva, postih pracovníka

Pokud bude stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na Krajský úřad v Českých Budějovicích či Úřad ombudsmana:

Krajský úřad v Českých Budějovicích
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
B. Němcové 49/3
370 76 České Budějovice
Tel.: 386720604

Veřejný ochránce práv ombudsman
Údolní 39, 602 00 BRNO
Tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

6. DALŠÍ DŮLEŽITÉ VĚCI, KTERÉ BYSTE MĚL/A VĚDĚT

Pracovníci Vám **VYKAJÍ a oslovují Vás podle dohody s Vámi** (např. paní Nováková, nebo křestním jménem).

Pracovníci se u Vás budou chovat stále **jako na návštěvě**, tzn., že budou respektovat Vaše soukromí a důvěrnost. Do dalších místností budou chodit jen s Vaším souhlasem.

V rámci Vašich možností jste povinni **vytvářet podmínky pro hladký průběh služby**, tak abyste chránili jak zdraví své, tak zdraví pracovníků služby. V praxi je to nejčastěji zajištění prostor pro společnou práci, větrání místnosti u kuřáků, ad. Pokud máte nějaké domácí zvíře, je nutné zajistit, aby pracovníka neohrožovalo a nebránilo mu dělat jeho práci.

Pracovníci od Vás **neočekávají žádné pohoštění a občerstvení**.

Prosíme, **dodržujte domluvené místo a čas, případně mějte u sebe telefon**. Vyhneme se tak nepříjemnostem na obou stranách.

V případě, že máte nějaké výhrady k přístupu některého z pracovníků, neváhejte se o tom, co Vám nevyhovuje, obrátit na vedoucí služby a společně se dohodnete na vhodném řešení.

7. SITUACE, KDY VÁM SLUŽBU NEMUSÍME POSKYTNOUT

Službu Vám nemusíme poskytnout ve smluveném rozsahu v situacích, které jsou pro naše pracovníky ohrožující, ponižující, nebo jinak nepřijatelné.

Jedná se především o situace, kdy:

... **se chováte agresivně** (ať slovně nebo fyzicky) a ohrožujete tím okolí či sebe

... obracíte se na pracovníka s **nepatřičnými či neslušnými návrhy**

... **jinak obtěžujete pracovníka** (např. nevhodné dotyky, vyžadování soukromého čísla, domlouvání služeb mimo pracovní rozsah)

... pracovníka obtěžuje či ohrožuje jiný člen domácnosti

... pracovníka **ohrožuje domácí zvíře**

... vyžadujete poskytnutí služby nad rámec sjednaného bez předchozí domluvy

... další nevhodně působící situace v rodině (např. silný konflikt, nebezpečné prostředí, apod.)

... v případě, kdy se u Vás nebo jiného člena domácnosti objeví infekční nebo jiná nemoc, která může znamenat ohrožení zdraví pracovníků, můžeme Vám službu omezit na nezbytně nutné úkony (vždy však tyto situace budeme řešit individuálně společně s Vámi)

Z naší strany se snažíme, abychom zajistili službu v rozsahu a čase, který jsme společně domluvily. Může se však stát, že v případě personální krize (nejčastěji nemoc více pracovníků současně) budeme nuceni službu omezit. O této situaci se však s Vámi budeme včas domlouvat.

8. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Služba je tvořena celým týmem pracovníků. Ty, se kterými se nejspíše potkáte Vy, jsou:

Vedoucí služby - sociální pracovník. Je tím pracovníkem, se kterým jednáte ještě před zahájením služby a domlouváte se na podmínkách a průběhu služby, následně s Vámi probírá uzavření smlouvy, tedy včetně rozsahu, místa. Vedoucí/sociální pracovník s Vámi komunikuje, pokud potřebujete službu nastavit jinak, hovoří s Vámi o tom, jak služba naplňuje domluvené cíle a řeší s Vámi také stížnosti či ukončení smlouvy.

Vedoucí služby také určuje kdo z pracovníků, kdy a ke komu bude docházet.

Terénní pracovníci služby (sociální pracovník/pracovník v sociálních službách) jsou ti, které zajišťují službu přímo u Vás. Docházet k vám bude jeden klíčový pracovník. Jeho úkolem je společně s Vámi dbát na dodržování společně dohodnutého cíle, provádět přehodnocení domluveného plánu – zjišťovat Vaše potřeby, očekávání a následně měnit společný plán. Můžete se na ni obrátit se vším, co souvisí s poskytováním služby.

V případě nemoci či dovolené je možné, že bude zastoupen jiným pracovníkem. Tuto informaci obdržíte předem.