

## SSL13\_SAS01\_2024 Příloha č. 4

### Vnitřní pravidla SAS Alternativa – dospělí

#### 1. Místo a doba poskytování

##### Diakonie ČCE-středisko Milíčův dům

Havlíčková 14  
Jaroměř  
551 01

Duškova 79  
Josefov  
551 02

##### ➤ AMBULANTNÍ FORMA

PO 8:00 – 11:00  
ST 8:00 – 11:00  
PÁ 8:00 – 11:00

##### ➤ TERÉNNÍ FORMA (Jaroměř a obce ve správním obvodu Města Jaroměř)

PO 7:00 - 16:00  
ÚT 7:00 - 16:00  
ST 7:00 - 16:00  
ČT 7:00 - 16:00  
PÁ 7:00 - 13:30

#### 2. Poslání služby

Posláním sociální služby SAS Alternativa je podporovat rodiny s dětmi v situacích, které mohou ohrozit či ohrožují stabilní rodinné zázemí a zdravý vývoj dětí. **Společně se zapojením členů rodiny hledáme cesty, které vedou rodinu k samostatnosti a nezávislosti na sociálních službách.**

#### 3. Zásady poskytování sociálních služeb

Základní zásady práce vycházejí z hodnot Diakonie ČCE – **společenství, milosrdenství, naděje, fortelnost.**

##### Zásady poskytování sociálních služeb SAS Alternativa:

- **rovnost** (na poskytování služby mají nárok všichni bez rozdílu pohlaví, rasy, národnosti, etnické příslušnosti, víry a náboženství či sexuální orientace) – **milosrdenství, pomoc potřebným**
- **diskrétnost** (ochrana soukromí, získáváme jen ty údaje, které jsou nezbytné pro poskytování služby) - **fortelnost**
- **individuální přístup** (ke každému přistupujeme individuálně dle jeho aktuálních potřeb) – **naděje, milosrdenství**
- **dobrovolnost** (služba je dobrovolná a každý může od jejího poskytování odstoupit) - **fortelnost**
- **zaměření na rodinu** (nesoustředíme se pouze na práci s jedním členem rodiny, vnímáme rodinu jako celek, kde se jednotliví členové rodiny vzájemně ovlivňují) - **společenství**

Poskytování sociálních služeb je v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, Vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších

předpisů, Etickým kodexem sociálních pracovníků, Etickým kodexem a hodnotami Diakonie ČCE a Etickým kodexem OJ.

#### **4. Jednání se zájemcem o službu**

- poskytnutí služby předchází jednání se zájemcem
- jednání provádí pracovník na základě společné domluvy při prvním kontaktu s Vámi, buď ve vaši domácnosti nebo v našich prostorách
- nejprve pracovník zjistí Vaše požadavky, nabídne vhodné možnosti řešení a seznámí Vás s pravidly vzájemné spolupráce
- společně je vyplněn formulář IN-COME, kde zjišťujeme individuální potřeby a informace o rodinné situaci, přání vzájemné spolupráce aj., které jsou pro poskytování sociální služby důležité
- nejpozději na třetím osobním setkání od sepsání kontaktní karty je uzavřena písemná smlouva a individuální plán, zájemce se stává klientem

#### **5. Zájemce o službu je odmítnut z těchto důvodů:**

- pokud neposkytujeme sociální službu, o kterou žádáte, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým službu můžeme či nemůžeme poskytnout
- nemáme dostatečnou kapacitu, abychom Vám mohli poskytnout sociální službu, o kterou žádáte – v tomto případě Vás zařadíme do pořadníků čekajících zájemců o službu a případně Vám pomůžeme najít kontakty na jiné dostupné služby
- pokud Vám byla méně než před 6 měsíci naše služba vypovězena z důvodů porušování pravidel
- v případě, že budete z výše uvedených důvodů odmítnut, vystavíme Vám na Vaši žádost písemné oznámení s uvedením důvodů odmítnutí uzavření smlouvy a doporučíme Vám vhodné možnosti řešení situace společně s kontakty na osoby či služby, které Vám budou moci nabídnout pomoc, kterou hledáte

#### **6. Smlouva o poskytování sociální služby**

- smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá vždy písemně na dobu určitou
- za organizaci podepisuje smlouvu vedoucí sociální služby
- uzavřením smlouvy se ze zájemce stává klient
- smlouva obsahuje
  - označení smluvních stran,
  - druh sociální služby,
  - rozsah poskytování sociální služby,
  - místo a čas poskytování sociální služby,
  - výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,
  - ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
  - výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
  - dobu platnosti smlouvy.
- ukončení smlouvy
  - dohodou smluvních stran
  - uplynutím doby, na kterou byla uzavřena
  - výpovědí (výpovědní důvody specifikovány ve smlouvě o poskytnutí sociální služby)

## 7. Práva a povinnosti poskytovatele

### ➤ práva poskytovatele

- ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanoveními smlouvy o poskytování sociální služby
- vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků uživatelů vůči svým pracovníkům
- vyžadovat plnění povinností uživatele vycházející ze smlouvy o poskytování sociální služby a těchto vnitřních pravidel

### ➤ povinnost poskytovatele

- dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, vnitřní metodiky organizace
- dodržovat tato vnitřní pravidla a ujednání mezi pracovníkem a uživatelem služby
- poučit všechny uživatele služby o řešení nouzových a havarijních situací
- poučit o možnostech a způsobech podávání a vyřizování stížnosti
- přijímat a vyřizovat stížnosti
- poskytovat podporu a pomoc zájemcům a klientům služby
- poskytovat službu v souladu se standardy kvality sociálních služeb tak, aby směřovala k naplnění cílů klientů
- dodržovat povinnost mlčenlivosti o veškerých údajích týkajících se uživatele služby, vyjma zákonem stanovených situací
- v případě nutnosti zrušit domluvenou schůzku nejpozději 24 hodin předem prostřednictvím telefonu nebo e-mailu

## 8. Práva a povinnosti uživatele

### ➤ práva uživatele

#### **Právo na důstojnost, vhodné oslovování, respekt, soukromí, bezpečí**

- Pracovníci sociálních služeb jsou povinni **chovat se k Vám ohleduplně, jednat s Vámi s respektem a úctou**, tak, abyste se necítili trapně, poníženi.
- Pracovníci a uživatelé si vykájí, oslovují se příjmením, máte právo být oslovováni jinak, lze se na oslovování domluvit. Zároveň i pracovník má právo být oslovován tak, jak si přeje, pokud si nepřeje, abyste mu tykali, respektujte to. Vzájemné tykání musí vždy vycházet s oboustranně přijímané dohody.
- Služba je poskytována tak, abyste se u nás cítili bezpečně, proto i pracovník by měl mít u Vás pocit bezpečí, může se jednat například o Vaše domácí zvířata, o kterých víte, že nejsou na cizí návštěvy zvyklá.
- Je nutné toto předem vyřešit, pracovníka informovat před schůzkou u Vás doma.

#### **Právo na soukromí**

- Naši pracovníci vstupují do Vašich domovů, svěřujete se nám se svými soukromými záležitostmi, vztahy. Pracovníci respektují Vaše přání na to, kde se mohou pohybovat.

- Na začátku spolupráce máte právo na úplné informace o službě, pravidlech jejího poskytování, bezplatnosti služeb aj. Pokud si nejste jistí, máte právo se doptávat, kdykoliv budete potřebovat.
- Máte právo kdykoliv po domluvě s pracovníkem nahlížet do dokumentace o průběhu Vaší spolupráce se službou. Pracovník Vás o této možnosti informuje už na počátku spolupráce s námi (řekne Vám, kde jsou dokumenty uloženy, umožní Vám do Vaší složky nahlédnout a v případě potřeby Vám může Vaši dokumentaci vytisknout).
- Při jednání se zájemcem, při uzavírání smlouvy o poskytování sociálních službách či při individuálním plánování naší spolupráce, se ptáme na mnoho věcí. Nejedná se o naši zvědavost, tyto informace jsou pro nás důležité, abychom **společně s Vámi, co nejlépe mohli řešit situaci, s kterou jste se na nás obrátili**. Pokud však máte pocit, že jsou Vám některé otázky nepříjemné, zastavte nás, respektujeme Vás.

### **Právo rozhodovat o vlastní osobě, svoboda víry, vyznání a názorů**

- Naši pracovníci mají svou pracovní dobu. V této době jsou služby poskytovány vždy v rozsahu a v čase, které si společně s Vámi domluvíme. Máte možnost rozhodnout o setkávání s pracovníkem, tak abychom vyhověli Vaším potřebám. Prosím buďte ohleduplní, občas se budete muset domluvit na jiném termínu než Vámi navrženém. Pracovníci docházejí do více rodin a musí tyto návštěvy plánovat s ohledem na jejich možnosti.
- Máte právo kdykoliv ukončit službu bez uvedení důvodů, nemusíte nám oznamovat důvod. Budeme však rádi, pokud nás budete o ukončení spolupráce informovat.
- Každý z uživatelů služby má právo na vlastní názor (víra, politika aj.), naše služba není Vašimi postoji nijak ovlivněna, a to ani pozitivně, ani negativně. **Respektujeme Vaše názory, Vaši víru aj., pokud má pracovník jiný názor, nevnučuje Vám ho. Prosíme o respekt i pro naše pracovníky s ohledem na jejich vyznání, názory aj.**

### **Právo na informace o poskytované službě**

- Každý uživatel služby má právo na informace o poskytované sociální službě. Tyto informace Vám sdělí naši pracovníci již při jednání o tom, zda se stanete našimi klienty a budete využívat naše služby. V průběhu poskytování služby Vám budou předávány veškeré informace týkající se služeb. Pokud čemukoliv nepochopíte, ptejte se.

### **Právo kdykoliv ukončit užívání služby bez uvedení důvodů**

- Pokud již nechcete s naší organizací spolupracovat a využívat naše služby, máte právo kdykoliv bez udání důvodu požádat klíčového pracovníka o ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb.

## Právo podávat stížnosti

- Pokud nejste s našimi službami či chováním pracovníků spokojeni (máte pocit, že jsou porušována Vaše práva), máte právo si stěžovat. Postup, jak a komu si stěžovat, je součástí informací, které Vám budou od začátku předávány (jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy o poskytování služby). Dále tyto informace visí hned při vstupu do budovy u obou našich pracovišť.

## Dodržování práv pracovníky, informace o případech, kdy můžeme porušit mlčenlivost

- Pracovníci vždy dodržují práva uživatelů služeb. Existují však případy, kdy máme právo, někdy však dokonce povinnost tyto práva porušit. Jedná se o případy, kdy mohl být ohrožen život či zdraví klienta či jeho okolí. Dále v případě, kdybychom měli podezření, že je někomu ubližováno, přestože byste s tímto nesouhlasili. Naši pracovníci jsou v těchto případech vázáni ze zákona ohlašovací povinností.

### ➤ povinnosti uživatele

- Vaší povinností je respektovat termíny domluvených schůzek s pracovníkem, nebo se předem omluvit. Vaší povinností je **aktivně se podílet na řešení své situace, plnit kroky, na kterých se s pracovníkem v rámci naplnění vzájemné spolupráce domluvíte.**
- Pracovník má právo odmítnout poskytnutí služby v případě, že se chováte hrubě a agresivně.
- Pracovník má právo odmítnout poskytnutí služby v případě, kdy je viditelné, že jste nemocní a hrozí riziko nákazy pracovníka. Ozvěte se nám, pokud Vám nebude dobře a máme domluvenou schůzku.

**Vaší povinností je se k našim pracovníkům chovat rovněž ohleduplně, respektovat je, chovat se slušně. V případě porušování povinnosti z Vaší strany, bychom mohli ukončit smlouvu o poskytnutí sociální služby.**

**Při poskytování sociální služby SAS Alternativa ctíme pravidla vzájemného respektu a úcty. Naši pracovníci jsou velmi tolerantní, ale mohou nastat situace, kdy budete opakovaně porušovat výše uvedené povinnosti. V tomto případě se pracovníci řídí, tímto pravidlem, které může být důvodem ukončení poskytování služeb a ukončením smlouvy výpovědí:**

- klient minimálně 5x za sebou není k zastižení doma ve smluvenou dobu nebo nedochází na domluvené schůzky, bez osobního kontaktu a omluv, bez reakce
- klient minimálně 3x po dobu platnosti smlouvy slovně napadá nebo je vulgární na pracovníka/y služby
- klient minimálně 1x byl agresivní vůči pracovníkovi OJ či ostatním uživatelům služby (v případě skupinových aktivit), vyhrožoval pracovníkovi aj.
- klient dlouhodobě nespolupracuje na naplnění sjednaného cíle, nekomunikuje s pracovníkem, je neaktivní, a to po dobu 2 měsíců.

### **9. Dokumentace k uživateli**

- poskytovatel vede písemné složky k rodině uživatele (kontaktní karta, formulář IN-COME, Smlouva o poskytování sociální služby, Individuální plán, záznamy docházky do rodiny)
- dále je vedena databáze k rodině uživatele v elektronické podobě (smlouva o poskytování sociální služby, individuální plán, záznamy do docházky, poskytnuté služby)