



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Terénní programy

Kročehlavská 1311
272 01 Kladno – Kročehlavy

Člověk v tísni, o. p. s.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby terénní programy poskytovatele Člověk v tísni, o.p.s. – Programy sociální integrace

Tato vnitřní pravidla upravují poskytování sociální služby terénní programy, registrované podle § 69 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Za jakých podmínek je služba poskytována

- Služba je poskytována především v domácnosti klienta nebo na jiném vhodném místě, které si klient zvolí. V případě potřeby lze využít také konzultační místnost na adrese Kročehlavská 1311, Kladno. Součástí služby jsou doprovody na úřady a do dalších institucí.
- Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 do 16 hod., a to v předem domluvených termínech. Na konkrétním časovém rozsahu poskytované služby se klient s pracovníkem domluví.
- O poskytnutí sociální služby je uzavřena smlouva ústní formou, klient také může využít možnosti uzavřít smlouvu písemně.
- Služba je poskytována **bezplatně**.
- Služba je poskytována **na přání klienta a v rozsahu, jaký si zvolil**.
- Poskytovatel (pracovník) má povinnost **plánovat průběh poskytování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta**.
- Doporučení a návrhy, které klient dostane, vyjadřují názor pracovníků, který vychází z informací, které se klient rozhodl pracovníkovi sdělit, **přičemž je zcela výhradně na vůli klienta, zda se jimi bude řídit, či nikoli**.
- **Pracovníci dodržují mlčenlivost**, bez vědomí klienta a jeho souhlasu nejsou informace sdělovány dalším osobám.
- Součástí služby **není poskytování finančních prostředků nebo materiální podpory**.
- Spolupráce pracovníka a klienta **probíhá při vzájemném respektu**.

Práva a povinnosti klienta

- Klient má **právo si zvolit**, co a jak bude s pracovníkem řešit.
- Klient má **právo na zachování důvěrnosti** jeho osobních údajů.
- Klient má **právo nahlížet do dokumentace vztahující se k jeho osobě**, kterou v elektronické podobě vede pracovník.
- Klient má **právo podat stížnost** na poskytovatele v jakékoli formě (osobně, telefonicky, písemně) na adrese Kročehlavská 1311, Kladno 272 01 nebo telefonním čísle: 777 787 922. Klient má právo podat stížnost anonymně, nebo se v této věci nechat zastoupit, což nemá vliv na samotný stížnostní postup.
- Klient má **právo kdykoliv spolupráci ukončit**.
- Klient má **povinnost aktivně spolupracovat s pracovníkem na dosažení cíle**, který si stanoví v rámci plánování služby a který povede k žádaným změnám v jeho životě. Povinnost aktivní spolupráce se vztahuje i na naplňování jednotlivých kroků v termínech, na kterých se klient a pracovník domluví.
- Klient má **povinnost informovat pracovníka předem**, pokud se nemůžete dostavit na schůzku.
- Klient má **povinnost zajistit bezpečné prostředí pro konzultaci v domácnosti**.
- Klient je **povinen vůči pracovníkům poskytovatele vystupovat zdvořile** (tzn. bez vulgarismu a agresivního chování).



Práva a povinnosti pracovníků

- Pracovník má **právo ukončit spolupráci** v případě, že klient nebude dodržovat povinnosti vyplývajících z těchto vnitřních pravidel poskytovatele. (Pracovník klienta ústně nebo písemně upozorní, že nejsou naplňována pravidla spolupráce a že při dalším porušování bude s klientem spolupráce ukončena. V případě hrubého porušení pravidel je pracovník oprávněn ukončit spolupráci okamžitě.)
- Pracovníci mají **povinnost ohlásit ohrožení dítěte nebo páčání závažné trestné činnosti dalším institucím**.
- Pracovníci jsou **povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů**, a to i po ukončení poskytování služby s výjimkou zákonných povinností.
- Pracovníci mají povinnost **dodržovat termíny domluvených schůzek** nebo se předem omluvit.
- Pracovníci mají povinnost **předepsaným způsobem řešit podněty a stížnosti klienta**.

Tato pravidla jsou přílohou smlouvy o poskytování sociální služby.

