

## **PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

### **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách jako přílohu Smlouvy o poskytování služeb stanovuje NADĚJE – pobočka Písek, tato pravidla služby.

#### **I.**

### **ÚVOD – ZÁKLADNÍ POJMY**

**Poskytovatelem služby** je NADĚJE, K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5, IČ 00570931(dále jen „organizace“), prostřednictvím Bc. Alexandra Králová – zastoupený konkrétním sociálním pracovníkem nebo pracovníkem v sociálních službách (dále jen „pracovník“).

**Zájemce o službu** je každý, kdo kontaktuje službu a má zájem se službou spolupracovat.

**Klientem služby** je každý, kdo s poskytovatelem uzavře „Smlouvu o poskytování služby“ (dále jen „klient“).

V rámci služby poradenství je **klientem služby** každý, komu je poradenská služba poskytována.

#### **II.**

### **PRAVIDLA SPOLUPRÁCE V PRŮBĚHU SLUŽBY**

Spolupráce pracovníka a klienta je podmíněna uzavřením Smlouvy o poskytování služby. Ta je uzavírána mezi klientem a organizací na min. 3 měsíce, max. na 1 rok. Po domluvě obou stran může být po uplynutí smluvené doby spolupráce prodloužena uzavřením dodatkem smlouvy. Služba je poskytována ve všední den od 8:00 do 16:00, pokud se nedomluví jinak.

Služba je poskytována buď v sídle střediska Roháčova nebo na jiných místech dle potřeby klienta nebo povahy sjednané spolupráce (např. v domácnosti klienta, na úřadě, jinde v terénu).

Klient má ve službě určeného zpravidla jednoho určeného zaměstnance a zná jeho jméno. Určený pracovník se pro klienta může měnit v případě ukončení pracovního poměru nebo ze závažných důvodů, které brání spolupráci.

Pracovník spolu s klientem vytváří individuální plán spolupráce.

Klient má možnost kdykoliv písemně i ústně uplatnit stížnost na kvalitu poskytované služby. Stížnost může uplatnit u pracovníka služby, vedoucího pobočky, oblastního ředitele anebo anonymně. K podání stížnosti může využít formuláře (příloha č.6). K anonymnímu podání stížnosti je určena schránka na stížnosti, která je umístěna vedle vstupních dveří do kanceláře NADĚJE.

#### **Pracovník:**

Respektuje svobodu klienta, jeho názor a volbu.

Spolupracuje s okolím klienta (s rodinou a jinými blízkými, dalšími profesionály i neprofesionály) pouze s vědomím a souhlasem klienta. Bez jeho souhlasu a vědomí je to možné jen v případech, kdy je klient sám v nebezpečí nebo závažně ohrožuje okolí.

Informuje klienta o tom, že klient má možnost podat stížnost na formu a průběh služby. O způsobu podávání stížností je klient informován při vstupu do služby. Řešení stížností probíhá dle Vnitřního předpisu NADĚJE.

Informuje klienta o ochraně osobních údajů a o způsobu zpracování osobních a citlivých údajů dle Vnitřního předpisu NADĚJE.

V rámci služby s klientem dlouhodobě spolupracuje, je oprávněn jmenovat zastupujícího pracovníka, který s klientem spolupracuje na naplnění cílů v době jeho nepřítomnosti, např. v době dovolených či pracovní neschopnosti.

Se připravuje na schůzky s klientem, je dochvilný, dodržuje vzájemné domluvy.

Řídí se Etickým kodexem pracovníka NADĚJE.

#### **Klient:**

Poskytuje pracovníkovi pravdivé a aktuální informace, které jsou potřebné pro spolupráci.

Se účastní domluvených schůzek. V případě, že se schůzky nemůže zúčastnit, předem to pracovníkovi oznámí.

Nechodí na schůzku pod vlivem alkoholu, omamných látek nebo silně znečištěn. Pokud tak učiní, pracovník je oprávněn setkání odmítnout.

Může požádat o změnu pracovníka.

Se v rámci spolupráce nedopouští vůči pracovníkovi verbální či fyzické agrese.

### **III. POSTUP PŘI PORUŠENÍ PRAVIDEL SPOLUPRÁCE**

V případě porušení pravidel ze strany klienta je pracovník povinen klienta ihned na porušení pravidel upozornit. Společně hledají způsob, jak dalšímu porušování pravidel předejít. Pracovník může spolu s klientem uzavřít (ústně či písemně) dohody, které klienti napomohou pravidla dodržovat.

O porušení pravidel a způsobu řešení je učiněn pracovníkem záznam do dokumentace.

Pokud situace neumožňuje řešit porušení pravidel bezprostředně po ní, vrátí se k tomu pracovník na příští společné schůzce.

V případě, že klient nespolečně spolupracuje na řešení situace porušení pravidel, nebo pravidla nadále přes všechny dohody porušuje, nastává podmíněčné vyloučení ze služby. To se děje v písemném vyrozumění, kde je jasně popsán způsob porušování pravidel a podmínky, na které je vyloučení ze služby vázáno. O tomto postupu je informován vedoucí střediska a příslušný vedoucí pobočky.

Do následujícího řešení situace porušení pravidel může vstoupit vedoucí pobočky či oblastní ředitel. Další porušování pravidel ze strany klienta znamená vyloučení ze služby. O tom rozhoduje vedoucí střediska s vedoucím pobočky.

Klient má právo se proti rozhodnutí o podmíněčném vyloučení či ukončení poskytování služby odvolat, a to formou podání stížnosti.

Také v případě porušení pravidel ze strany poskytovatele má klient právo podat stížnost.

### **IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Pravidla služby jsou přílohou Smlouvy o poskytování služby. Podpisem smlouvy se poskytovatel i klient služby zavazují postupovat dle těchto pravidel. Pracovník je povinen před podepsáním smlouvy klienta seznámit s obsahem smlouvy a pravidly poskytování služeb. V případě nejasností mu podává potřebné vysvětlení.

.....  
podpis