

## Vnitřní pravidla poskytování služby

Během poskytování sociální služby bude nutno dodržovat následující pravidla. Tyto pravidla jsou platná jak pro Vás (klienta) tak pro mě (sociálního pracovníka). V případě, že něčemu nerozumíte, nebojte se mě nebo mých kolegů zeptat.

### Kde a jak se budeme scházet?

- Ve Vaší domácnosti
- Ve veřejných institucích – dle potřeby vyřizování Vašich záležitostí např. úřad práce, lékař, škola
- Ve veřejných prostorech – park, dětské hřiště
- V prostorech Charitního střediska „Klíč“

Vždy se spolu dopředu domluvíme, na jakém místě se sejdeme a v kolik hodin.

### Provozní doba

Provozní doba je pondělí až pátek **8:00 – 15:00** (6:30 – 8:00 a 15:00 – 17:30 po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem). Pracovníka můžete také v uvedené provozní době kontaktovat osobně, mailem nebo prostřednictvím telefonu (zavolání, prozvonění, zaslání SMS/SOS zprávy).

### Úhrada za službu

Bezplatné poskytování sociální služby.

### Pravidla vzájemné spolupráce

Sociální pracovník Vám bude nápomocen při řešení Vaši aktuální situace, nebude za Vás přebírat zodpovědnost a řešit problémy. Na řešení se budete aktivně podílet a sami si rozhodnete, jak chcete postupovat.

#### Pravidla:

- oboustranné slušné chování (neužívat nadávky, nekřičet);
- budeme dodržovat, na čem se domluvíme;
- vzájemné sdělování důležitých informací týkající se aktuální situace;
- v průběhu spolupráce si několikrát zhodnotíme, co se nám povedlo, na čem je potřeba zapracovat a jak budeme postupovat dál.

#### Vaše práva:

- jedná se o dobrovolnou službu;
- bez uvedení důvodu můžete kdykoli ukončit spolupráci;
- pokud nejste s průběhem spolupráce spokojen/a, máte právo stěžovat si (anonymně – schránka stížností Charitního střediska „Klíč“, písemně, mailem, přímo osobně pracovníkovi, vedoucímu služby) a my musíme na tuto stížnost reagovat.

#### Vaše povinnosti:

- vymezit si čas na schůzku a pracovníka,
- vytvořit bezpečné prostředí pro pracovníka ve Vaší domácnosti (zajistit volně pobíhající zvířata),
- chodit na domluvené schůzky, pracovat na svých cílech,
- v případě, že nemůžete něco dodržet (termíny schůzek, doprovod), je nutné omluvit se předem (24h, v naléhavých případech 2 hodiny před stanovenou schůzkou),
- informovat pracovníka o výskytu infekčních onemocnění v domácnosti (žloutenka, průjem, chřipka, aj.),
- informovat pracovníka o věcech typu: vši, štěnice,
- nebyt během schůzky pod vlivem návykových látek (alkohol či jiné drogy).

V případě, že jste onemocněl/a Vy či člen Vaší domácnosti infekčním onemocněním např. průjem, žloutenka a jiná nakažlivá onemocnění nebo se ve Vaší domácnosti se vyskytují štěnice, blechy, vši, svrab máte povinnost nás informovat dopředu telefonicky nebo mailem před schůzkou s pracovníkem. Po dobu nezbytně nutnou, kterou budete potřebovat pro vyřešení těchto situací, nemůže pracovník uskutečnit schůzku ve Vaší domácnosti. Můžete však být v telefonickém kontaktu a řešit s ním svou nepříznivou sociální situaci tímto způsobem. Lze také domluvit schůzku mimo domácnost např. veřejné prostory, prostory Charitního střediska „Klíč“, pokud to nebude pro pracovníka ohrožující.

#### Co se stane, když nebudete dodržovat pravidla?

V případě, že dojde k porušení pravidel, budete na to 2x upozorněni ze strany pracovníka. Po třetím porušení pravidel dochází k vypovězení spolupráce ze strany Charitního střediska „Klíč“.

Porušení pravidel:

- zmeškané schůzky bez omluvy (zapomenutí na schůzku z Vaší strany, nepřítomnost na domluveném místě konání schůzky);
- nevytvoření vhodného prostředí pro schůzku v domácnosti (hluk – stavební práce, rodinné oslavy, početné návštěvy: bez ochoty zajistit jiné prostředí; nevpuštění pracovníka do domácnosti a odmítání jiné možnosti – klidné místo venku, prostory Charitního střediska „Klíč“; domácnost je ve špatné technickém stavu a vstup do ní by mohl ohrozit zdraví sociálního pracovníka; v domácnosti se vyskytuje agresivní zvíře, které odmítáte zajistit);
- neaktivní přístup při řešení Vašich cílů (nekontaktování pracovníka po dobu dvou měsíců).

Při takovémto ukončení smlouvy je stanovena výpovědní lhůta 7 kalendářních dní. Což značí: 7 dní od osobního předání, 7 dní od vhození do schránky a 7 dní od doby zaslání poštou.

V případě, že se dopustíte **hrubého porušení** pravidel, dojde k ukončení spolupráce ze strany Charitního střediska „Klíč“ okamžitě, bez výpovědní lhůty. Hrubé porušení pravidel znamená, že vy nebo osoba přítomna poskytování služby se dopustíte:

- slovního nebo fyzického napadání sociálních pracovníků;
- sexuálního obtěžování sociálních pracovníků.

Další spolupráci Charitním střediskem „Klíč“ je možno navázat až po 6 měsících od vypovězení smlouvy z naší strany. V případě, budete-li potřebovat pomoci dříve, můžete zažádat o dřívější navázání spolupráce. Vaše

žádost se bude individuálně posuzovat a o výsledku budete informováni způsobem, na kterém se spolu domluvíme (telefonicky, písemně).

### **Povinnosti pracovníka**

O každé schůzce pracovník sepisuje krátký záznam, obsahující základní informace (co jsme dělali, kde jsme byli, z jakého důvodu jsme takto postupovali). K tomuto záznamu máte přístup, pokud o něj požádáte.

Povinnosti pracovníka:

- dodržovat to, na čem se s klientem dohodl;
- mluvit s klientem srozumitelně;
- zodpovědnost za náhradu škody, kterou pracovník zaviní;
- v případě, že nebude pracovník dodržet něco, na čem se s klientem domluvil, omluví se klientovi předem a společně domluví náhradu;
- v případě jakýchkoliv aktualizací týkajících se spolupráce musí pracovník klienta o těchto změnách informovat;
- seznámit Vás s Vnitřními pravidly poskytnutí sociální služby, popřípadě jejich změnami.

Základní informace o Charitním středisku „Klíč“ naleznete také na webových stránkách <https://ceskytesin.caritas.cz/>

Vnitřní pravidla poskytování služby byla aktualizována dne **1. března 2023**.