**Vnitřní pravidla Centra sv. Sáry – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Charita Uherské Hradiště**

1. **Poskytovatel sociální služby**

Poskytovatel: Charita Uherské Hradiště

Adresa: Velehradská třída 247, 686 01 Uherské Hradiště

1. **Zařízení sociálních služeb**

Zařízení: Centrum sv. Sáry - sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Adresa: Studentské náměstí 1531, 686 01 Uherské Hradiště

Kontakt: 606 641 980, 730 585 912

1. **Forma poskytování sociálních služeb**
2. Terénními službami se rozumí služby, které jsou poskytovány v prostředí,
kde uživatel žije, tj. především v domácnosti, v místě, kde pracuje, vzdělává se nebo tráví volný čas, kde si uživatel sjedná osobní schůzku s poskytovatelem sociální služby.
3. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými uživatel dochází nebo je doprovázen nebo dopravován do zařízení sociálních služeb.
4. **Vymezený okruh osob, kterým je služba určena**
5. Cílová skupina:
* rodiny s dítětem/dětmi do 18 let věku
* těhotné ženy bez dosud narozeného dítěte
1. Kapacita:
* terénní služby - max. 1 uživatel/pracovník v daný okamžik
* ambulantní služby - max. 1 uživatel/pracovník v daný okamžik
1. Služby neposkytujeme:
* bezdětným rodinám
* rodinám s dítětem/dětmi staršími 18 let
* rodinám, které nežijí v ORP Uherské Hradiště
1. **Jednání se zájemcem o službu - uživatelem**
2. Se zájemcem o službu jednají sociální pracovníci Centra sv. Sáry.
Zájemce vyhledá službu sám či na doporučení instituce nebo fyzické osoby
nebo na doporučení orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD).
3. Jednání probíhá v terénu či v ambulanci, dle provozní doby zařízení.
4. Služba je poskytována na základě smlouvy. Při sjednávání služby je zájemce seznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby, se svými právy a povinnostmi.
5. Pokud zájemce projeví o spolupráci hlubší zájem, odevzdá vyplněnou žádost o spolupráci, následně je provedeno sociální šetření s žadatelem. Dále se dohodne termín další schůzky, kde může být v případě trvání zájmu žadatele uzavřena spolupráce formou podpisu smlouvy. Svým podpisem smlouvy se žadatel stává uživatelem služby.
6. **Poskytované úkony**

Základní činnosti jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby
a sjednaného individuálního plánu služby uživatele.

**VII. Ujednání o dodržování pravidel stanovených poskytovatelem a právech uživatele**

1. Uživatel bude spolupracovat s pracovníky Centra svaté Sáry (dále jen CSS) na vytváření, plnění a hodnocení Individuálního plánu (dále jen IP) a bude spolupracovat na změně své situace, bude podnikat jednotlivé kroky ke splnění svých stanovených cílů v IP a řešení své sociální situace.
2. Uživatel se zavazuje, že nebude v průběhu konzultace s pracovníkem Centra svaté Sáry pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek a dále, že bude jednat v souladu se zásadami slušného chování. Také se uživatel zavazuje, že v případě infekčního onemocnění některého člena v domácnosti, oznámí tuto skutečnost pracovníkovi vždy před zahájením schůzky.
3. Poskytovatel i uživatel se zavazují, že druhé straně jeden den předem, nejpozději však do 8:00 hod. v den schůzky, SMS formou nebo telefonicky popř. e-mailem oznámí, že se nemohou zúčastnit předem domluvené konzultace.
4. Poskytovatel se zavazuje k mlčenlivosti vůči třetí straně ve věcech, týkajících se uživatele, kromě povinnosti poskytnout na vyžádání zprávu orgánu sociálně právní ochrany dětí, soudu, probační a mediační službě a policii. Mlčenlivost je překročena v případě konzultací s jinými stranami, se kterými má pracovník CSS souhlas od uživatele, dále v případě kontrol služby a řešení stížností nadřízenými pracovníky, a mezi pracovníky CSS z důvodu zastupitelnosti.

Obsah zpráv oprávněným orgánům bude předložen i k přečtení uživateli, který tento dokument podepíše, jako potvrzení o seznámení se s obsahem zprávy. K textu zprávy se může vyjádřit, ale změny na základě požadavků uživatele nelze vykonat. Zpráva s podpisem je součástí spisové dokumentace, druhý totožný výtisk je předán třetí straně.

1. Uživatel má právo nahlížet do spisové dokumentace, kterou o průběhu spolupráce vedou pracovníci Centra svaté Sáry po předchozí domluvě s klíčovým pracovníkem v provozní dobu CSS.
2. Uživatel má právo se vyjadřovat ke spolupráci s poskytovatelem. V případě připomínek může využít práva na podávání a vyřizování stížností.
3. Uživatel má právo žádat změnu jemu určené/ho klíčové/ho pracovnice/níka. Toto je projednáno s vedoucí/m služby či zástupcem/kyní a po přehodnocení situace se hledá možné řešení. Této žádosti nelze vyhovět v případě, pokud to neumožní personální podmínky Centra svaté Sáry.
4. **Smlouva o poskytnutí sociální služby**
5. Poskytovatel uzavírá s uživatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
6. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby v následujících případech:
7. neposkytuje službu, o kterou uživatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
8. nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou uživatel žádá,
9. uživateli, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel
na základě porušení smlouvy a vnitřních pravidel v době kratší než 6 měsíců
před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby,
10. Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít s žadatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.
11. Důvody pro ukončení spolupráce:
* Neomlouvání se ze schůzek viz Pravidla článek XIV odstavec 2.
* Dlouhodobá nespolupráce delší než 2 měsíce viz Pravidla článek VII. odstavec 1, viz Smlouva článek VI. odstavec 4.
* Žádá pouze úkony, ne aktivizační činnosti – pouze pomoc jako takovou, nechce nic změnit
* Neoznámení onemocnění viz Pravidla článek VII. odstavec 2, viz Pravidla článek XIV 2.
* Uživatel požaduje intervence pouze telefonicky či elektronickou formou – není přímá práce.
1. Způsoby ukončení spolupráce:
	1. Odstoupení uživatele – Uživatel zašle na adresu služby písemnou formu ukončení.
	2. Odstoupení poskytovatele – Poskytovatel zašle na poslední známou adresu uživatele Odstoupení o poskytování SAS doporučenou zásilkou. Pokud uživatel zašle službě zpět podepsané Odstoupení v určených výpovědních termínech (viz Smlouva článek VI.) je datum ukončení stanoveno doručením zásilky službě. Pokud uživatel takto neučiní, je zásilka sledována a po vypršení stanovených výpovědních termínů ukončena spolupráce zápisem do spisové dokumentace uživatele. Pokud není adresa uživatele známa, je proveden pouze zápis do spisové dokumentace o ukončení spolupráce.
	3. Dohodou obou stran
2. **Dokumentace**
3. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby následující údaje:
* jméno a příjmení
* datum narození
* adresu trvalého a současného bydliště
* telefonní kontakt na uživatele služby, případně jméno, příjmení a kontakt
na jinou kontaktní osobu uživatele
* jména a příjmení a datum narození dětí, o které uživatel pečuje
1. Dokumentace o uživateli obsahuje:
* Smlouvu o poskytnutí sociální služby (popř. písemný záznam o ústní smlouvě), dodatky ke smlouvě
* GDPR
* souhlasy uživatele s jednáním se třetí stranou (v případě, že s obsahem dokumentů souhlasí)
* záznamy z jednotlivých intervencí
* individuální plány
* zprávy pro OSPOD, příp. jiné instituce
1. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet
po dohodě s klíčovým pracovníkem v čase provozní doby.
2. Poskytovatel po ukončení platnosti Smlouvy o poskytnutí sociální služby dokumentaci archivuje
dle směrnic organizace. Dokumentace rovněž může být poskytnuta k nahlédnutí kontrole ze strany pověřených orgánů.
3. **Průběh poskytování sociální služby**

Každý uživatel sociální služby má určeného zaměstnance poskytovatele – klíčového pracovníka, který s uživatelem nastavuje na základě vyjednaných potřeb a cílů uživatele individuální plán služby (dále jen IP). Individuální plán je písemný, vypracovává jej pracovník spolu s uživatelem a společně se podílejí také na jeho plnění a vyhodnocování. Uživatel má právo si sám volit frekvenci a místo schůzek, pokud to provozní doba a kapacita zařízení umožňuje.

Uživatel má právo se rozhodovat samostatně, jeho rozhodnutí je právoplatné. Pracovník je povinen jeho rozhodnutí respektovat. Zároveň pracovníci musí respektovat právo uživatele na soukromí. V domácím prostředí se pohybují pouze v místech, kam jim uživatel umožňuje vstup.

1. **Doba poskytování služby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Terénní forma služby:** | **Ambulantní forma služby:** |
| Pondělí 8.00 – 17.00 hodin |  |
| Úterý 8.00 – 17.00 hodin |  |
| Středa 8.00 – 17.00 hodin | Středa 8.00 – 15.30 hodin |
| Čtvrtek 8.00 – 17.00 hodin |  |
| Pátek 8.00 – 12.00 hodin | Pátek 8.00 – 12.00 hodin |

Ambulantní forma služby je poskytována v kancelářích CSS a v konzultační místnosti na adrese: Studentské náměstí 1531, 686 01 Uherské Hradiště (3. podlaží).

1. **Záznam o průběhu služby**

Průběh služby je zapisován pracovníky Centra sv. Sáry v záznamech o realizovaných intervencích (intervencí rozumíme odbornou pomoc pracovníka ve prospěch uživatele služby).

1. **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby**

Na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb si mohou stěžovat uživatelé v přímé péči organizace i zástupci, které si zvolí.

Každý uživatel má právo zvolit si svého zástupce pro případ vyřizování stížnosti či vyžadovat tlumočníka.

Každý, kdo si stěžuje, má právo na to, aby jeho stížnost neměla vliv na budoucí poskytování služeb. Každá stížnost je chápána pozitivně, jako námět ke zlepšení kvality služby.

**Jak a kde lze stížnost podat:**

1. Anonymně/neanonymně
2. Ústně – sdělením, zápis provede sociální pracovník, který stížnost přijímá
3. Písemně
* dopisem – na adresu: Centrum sv. Sáry, Studentské náměstí 1531, 686 01 Uherské Hradiště,
nebo na adresu: Charita Uherské Hradiště, Velehradská třída 247, 686 01 Uherské Hradiště
* emailem – sara@uhradiste.charita.cz
* do schránky připomínek a stížností, umístěné před vstupem do prostor CSS
* prostřednictvím dotazníku spokojenosti – v průběhu roku je distribuován uživatelům
1. Telefonicky: tel: 606 641 980, 730 585 912

**Jak a kdy bude stížnost vyřízena:**

Stížnost mohou přijmout všichni sociální pracovníci CSS.

Stížnost vyřizuje vedoucí organizace nebo její zástupce. Pokud se jedná o stížnost
na vedení služby, vyřizuje ji ředitel Charity Uherské Hradiště.

Odpověď je poskytnuta stěžovateli do 30 dnů od podání stížnosti.

Odpověď je vždy písemná a je odeslána na adresu, kterou ve svém sdělení stěžovatel uvedl, nebo formou, kterou pro svoji stížnost zvolil.

Anonymnímu stěžovateli může být odpověď odeslána na e-mailovou adresu, kterou uvede nebo vyvěšena na nástěnce Centra sv. Sáry, která je umístěna před vstupem na službu (ve 3.nadzemním podlaží – u schránky stížností). Při odpovědi na anonymní stížnost nebo při odpovědi, která je dostupná veřejně (nástěnka Centra sv. Sáry), musí být zachována diskrétnost klientů, kterých se týká. Stěžovatel dostane odpověď bez uvedení údajů o konkrétní osobě.

1. **Nouzové a havarijní situace**
2. Při poskytování sociální služby může dojít k mimořádné situaci, jak na straně pracovníka, tak na straně uživatele. V případě výskytu mimořádné nebo havarijní situace na straně pracovníka je uživatel povinen postupovat následujícím způsobem:
* Pracovník se nedostaví na smluvenou schůzku – uživatel nejprve kontaktuje tohoto pracovníka, příp. vedoucího CSS, na čísle, které má k dispozici.
* Pracovník si během služby způsobil úraz nebo je vážně zdravotně indisponován – uživatel přivolá záchrannou službu (telefonní číslo 155 nebo 112).
1. V případě výskytu mimořádné nebo havarijní situace na straně uživatele je pracovník povinen postupovat následujícím způsobem:
* Uživatel neotvírá nebo se nedostaví na smluvenou schůzku

Pracovník nejdříve volá uživateli. Pokud se pracovníkovi nepodaří v průběhu dne s uživatelem spojit, zkouší to opakovaně v následujícím dnu. V případě neúspěchu kontaktu s uživatelem si pracovník provede o tomto záznam. V případě dalšího opakování této situace u evidovaných uživatelů u OSPOD informujeme klíčového pracovníka OSPOD. V případě třech opakování (kdy je uživatel bez omluvy nekontaktní) má poskytovatel právo ukončit s uživatelem služby spolupráci odesláním Odstoupení od Smlouvy o poskytování SAS.

* Uživatel si způsobí úraz nebo je vážně zdravotně indisponován během intervence

Pracovník přivolá záchrannou službu, informuje další kontaktní osobu uživatele a případně kontaktuje pracovníka OSPOD. V případě, že uživatel není v evidenci OSPOD, je toto oznámeno vedoucí OSPOD.

* Uživatel si na sjednanou schůzku přivolá jiného uživatele služby CSS

Pracovník uživateli sdělí, že nelze uskutečnit intervenci v přítomnosti dalšího uživatele služby CSS, je nutné přizvaného uživatele CSS požádat o opuštění místa schůzky. V případě nerespektování žádosti, pracovník schůzku ukončí a dohodne si nový termín.

* Uživatel je pod vlivem alkoholu, návykových látek nebo je jeho chování agresivní

Pracovník ukončí setkání a napíše záznam o této situaci. Pokud je přítomno dítě, informuje OSPOD nebo policii. V případě dalšího opakování, je ukončena spolupráce ze strany poskytovatele zasláním Odstoupení od Smlouvy o poskytování SAS.

* V době setkání je přítomna osoba pod vlivem alkoholu, návykových látek nebo je jeho chování v rozporu se zásadami slušného chování, omezuje nebo ohrožuje pracovníka CSS

Pracovník ukončí setkání nebo navrhne uživateli okamžitou změnu místa realizace schůzky. Dle vyhodnocení situace pracovník informuje OSPOD nebo policii a napíše záznam o vzniklé situaci. V případě dalšího opakování je ukončena spolupráce ze strany poskytovatele.

* Uživatel neoznámí, že on, či jiná osoba v domácnosti je nemocná.

Jedná se o infekční onemocnění (včetně svrabu), jiná onemocnění, která nedovolí dětem návštěvu vzdělávacího zařízení (MŠ, ZŠ) a u ostatních osob jsou patrné známky těchto onemocnění, platí to i pro případ parazitů v domácnosti. Schůzka v domácnosti je ihned ukončena a dohodnut náhradní termín. Pokud se toto opakuje podruhé, je ukončena spolupráce ze strany poskytovatele.

* Kdy pracovník nemůže navštívit domácnost – Pracovník je zdravotně indisponován tak, že by mohl nakazit rizikovou osobu v domácnosti.