**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

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**

Cílová skupina:

* rodiny s dítětem/dětmi do 18 let věku
* těhotné ženy bez dosud narozeného dítěte

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 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.

Pokud je uživatel nebo jiná osoba v domácnosti pod vlivem alkoholu či návykových látek, nebo je její chování v rozporu se zásadami slušného chování, omezuje či ohrožuje pracovníka CSS, pracovník ukončí setkání. V případě dalšího opakování je ukončena spolupráce ze strany poskytovatele.

1. Uživatel má povinnost v případě infekčního onemocnění některého člena domácnosti oznámit tuto skutečnost pracovníkovi vždy před zahájením schůzky. Pokud pracovník dorazí na schůzku a doví se o skutečnosti až na místě, schůzka v domácnosti je ihned ukončena a dohodnut náhradní termín. Pokud se toto opakuje podruhé, je ukončena spolupráce ze strany poskytovatele.
2. Poskytovatel i uživatel mají povinnost druhé straně oznámit den předem, nejpozději však do 8:00 hod. v den schůzky, že se nemohou zúčastnit předem domluvené schůzky. Pokud tak uživatel neučiní, 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 třech opakování (kdy je uživatel bez omluvy nekontaktní) má poskytovatel právo ukončit s uživatelem služby spolupráci odesláním *Odstoupení od Smlouvy o poskytování SAS.*
3. Poskytovatel se zavazuje k mlčenlivosti vůči třetím stranám ve věcech týkajících se uživatele, a to i po ukončení spolupráce. Povinnost poskytnout informace o uživateli vzniká pouze na vyžádání oficiální zprávou ze strany orgánu sociálně právní ochrany dětí, soudu, probační a mediační služby a policie. Uživateli bude taková zpráva předložena k pročtení, a ten svým podpisem potvrdí seznámení s jejím obsahem.
4. Uživatel má právo po předchozí domluvě s klíčovým pracovníkem v čase provozní doby nahlížet do spisové dokumentace vztahující se k jeho osobě, která je vedena o průběhu spolupráce.
5. Uživatel má právo se vyjadřovat ke spolupráci s poskytovatelem. V případě připomínek může využít práva na podávání a vyřizování stížností.
6. Uživatel má právo požádat o změnu jemu určeného klíčového pracovníka. Této žádosti nelze vyhovět v případě, že to neumožní personální podmínky Centra svaté Sáry. Pokud se tato situace změní, je o tomto uživatel informován, je s ním projednána aktuální situace a v případě trvajícího požadavku je mu vyhověno.
7. **Smlouva o poskytnutí sociální služby**
8. Poskytovatel uzavírá s uživatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
9. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby v následujících případech:
10. neposkytuje službu, o kterou uživatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
11. nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou uživatel žádá,
12. 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,
13. 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.
14. Důvody pro ukončení spolupráce:

* Porušení podmínek uvedených ve smlouvě
* Porušení vnitřních pravidel

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 od* *smlouvy o poskytování SAS* doporučenou zásilkou.
     3. Dohodou obou stran
2. **Dokumentace**
3. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby údaje dle GDPR.
4. 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.
5. **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 (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. **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby –**

Pokud není uživatel spokojen s respektováním svých práv anebo s poskytováním služeb má právo podat stížnost, připomínku, nebo podnět. Může je podat také nezávislý zástupce uživatele, fyzická nebo právnická osoba, osoba blízká, organizace, která jedná v zájmu uživatele, jiný občan. Stížnosti mohou být podávány v ústní, písemné či anonymní podobě.

* + 1. Anonymní stížnosti lze vhodit do „Schránky připomínek a stížností“. Tato schránka je umístěna na viditelném a nemonitorovaném místě – v sídle CSS před vstupními dveřmi služby.
    2. Telefonicky, anebo osobně si lze stěžovat přímo zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti do softwaru (WebCarol) a Knihy přání a stížností.
    3. Písemně anebo emailem lze zaslat stížnost na adresu CSS, nebo ředitelství organizace.
    4. Stížnost není přijatá od stěžovatele v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.

**Jak a kdy bude stížnost vyřízena:**

* Podněty a připomínky - vyřizuje zaměstnanec okamžitě.
* Stížnost - pokud je zaměstnanec oprávněn stížnost vyřídit začne ji vyřizovat okamžitě, pokud ne předá ji nadřízenému orgánu.
* Lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání odvolání začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolání.
* Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Na požádání je možné stěžovateli vytisknout o tomto zápis.
* Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.

1. **Nouzové a havarijní situace**

Při poskytování sociální služby může dojít k mimořádné situaci, jak na straně pracovníka, tak na straně uživatele. V případě výskytu mimořádné nebo havarijní situace jsou účastníci povinni postupovat následujícím způsobem:

1. Pracovník si během schůzky způsobil úraz nebo došlo k náhlému zhoršení zdravotního stavu

Uživatel je ze zákona povinen pracovníkovi poskytnout první pomoc či přivolat Záchrannou službu (155), případně Integrovaný záchranný systém (112).

2. Uživatel si během schůzky způsobil úraz nebo došlo k náhlému zhoršení zdravotního stavu

V případě úrazu (např. pád, krvácení) či náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele (např. zástava dechu), pracovník obratem uživateli poskytne první pomoc. Pracovník telefonicky přivolá Záchrannou službu (155) či Integrovaný záchranný systém (112). RZS je třeba do telefonu nahlásit: jméno volajícího, pracoviště, jméno a rok narození ohroženého uživatele a jeho aktuální zdravotní stav.

1. Uživatel se chová agresivně či fyzicky napadne pracovníka

Pokud uživatel projeví agresivní chování (verbální či fyzické) vůči pracovníkovi, bude upozorněn, aby takového jednání zanechal. Pracovník se pokusí uživatele uklidnit, pokud bude agresivní chování pokračovat, schůzka bude ukončena. Při agresivním chování, kde hrozí neodvratný útok na pracovníka, pracovník okamžitě opustí schůzku, případně přivolá Policii ČR (158). O každém agresivním chování uživatele se vyhotoví písemný zápis, který je vložen do spisové dokumentace. Dle závažnosti agresivního chování a útoku na pracovníka může být s uživatelem ukončena Smlouva o poskytování sociální služby. Prioritou v této situaci je bezpečnost pracovníka.