



**Vnitřní pravidla Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Uherský Brod
platná od 01. 10. 2020**

I. Poskytovatel sociální služby

Poskytovatel: SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD, p. o.
Adresa: Za Humny 2292, Uherský Brod, 688 01, Uherský Brod

II. Zařízení sociálních služeb

Zařízení: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Uherský Brod
Adresa: U Žlebu 1066, 688 01 Uherský Brod
Kontakt: 734 447 741, 731 133 835, 734 447 742, 733 733 023, 607 694 244

III. Forma poskytování sociálních služeb

1. Poskytování služby **terénní formou** jsou osobě služby poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí (v domácnosti).
2. Poskytování služby **ambulantní formou** jsou osobě služby poskytovány v zařízení sociálních služeb (ambulantní místnost) a součástí služby není ubytování.

IV. Vymezený okruh osob, kterým je služba určena

1. Cílová skupina
 - rodiny s dítětem/děťmi do 18 let věku.
2. Věková kategorie:
 - bez omezení věku.
3. Služby neposkytujeme:
 - bezdětným rodinám,
 - rodinám s dítětem/děťmi staršími 18 let,
 - rodinám, které nežijí v ORP Uherský Brod.
4. Kapacita:
 - terénní služby 4 klienti/1 okamžik,
 - ambulantní služby 4 klienti/1 okamžik.

V. Poskytované úkony

1. Základní činnosti (viz Nabídka činností SASRD Uherský Brod) jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby a sjednaného individuálního plánu služby uživatele.

VI. Jednání se zájemcem o službu

1. Se zájemcem o službu jedná sociální pracovnice Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SASRD) Uherský Brod, které zjišťují potřeby žadatele, k jejichž naplnění má sociální služba vést. Jednání probíhá převážně v přirozeném prostředí zájemce.
2. Zájemce vyhledá sociální službu sám nebo na doporučení Odboru sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), pediatra, popř. jiné instituce.
3. Služba je poskytována na základě smlouvy. Při sjednávání služby je žadatel seznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby a předpokládanou dobou trvání služby, se svými právy a povinnostmi.

VII. Smlouva o poskytnutí sociální služby

1. Poskytovatel uzavírá Smlouvu o poskytnutí sociální služby s žadatelem.
2. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby v následujících případech:
 - a) neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,
 - c) žadateli, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
3. 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.

VIII. Průběh poskytování sociální služby

1. 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). IP je písemný, klíčový pracovník ho spolu s uživatelem průběžně vyhodnocuje.
2. Při ukončení služby bude uživatel požádán o vyplnění dotazníku spokojenosti s kvalitou poskytované služby.

IX. Dokumentace

1. Průběh služby je zapisován pracovníci SASRD v záznamech o realizovaných intervencích.
2. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby následující údaje:
 - jméno a příjmení,
 - datum narození,
 - adresu bydliště,
 - telefonní kontakt na uživatele sociální služby, případně jméno, příjmení a kontakt na jinou kontaktní osobu uživatele.
3. Dokumentace o uživateli obsahuje: smlouvu o poskytnutí sociální služby (popř. písemný záznam o ústní smlouvě), záznamy z jednotlivých intervencí, individuální plány, zprávy pro OSPOD, popř. jiné instituce.
4. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.
5. Poskytovatel po ukončení platnosti Smlouvy o poskytnutí sociální služby archivuje dokumentaci uživatele po dobu 5 let.

X. Standardy kvality sociální služby, mlčenlivost pracovníků

Poskytovatel má písemně vypracované standardy kvality sociální služby a podle těchto pravidel při poskytování služby postupuje.

Pracovníci v přímé práci s uživatelem jsou vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech týkajících se uživatele a jeho rodiny, se kterými při výkonu práce přijde do styku. Výjimku tvoří skutečnosti, kdy je ohrožen život, zdraví nebo vývoj dítěte a dále ohlašovací povinnost vyplývající ze zákona č.359/1999 o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění.

XI. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat kdokoli, uživatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
2. Stížnost lze podat:
 - osobně,
 - písemně (poštou nebo elektronickou poštou na e-mailovou adresu stiznosti@ssub.cz),
 - telefonicky,
 - anonymně.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky na stížnosti, které jsou umístěny:
 - na adrese sídla poskytovatele - Za Humny 2292, Uherský Brod,
 - na adrese sídla SASRD – U Žlebu 1066, Uherský Brod,
4. Poskytovatel stížnost eviduje a řeší do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti, informuje poskytovatel stěžovatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na informační vývěsce na adrese poskytovatele.

XII. Nouzové a havarijní situace

1. Při poskytování sociální služby může dojít k mimořádné situaci, jak na straně pracovníka, tak na straně uživatele.
2. V případě výskytu mimořádné nebo havarijní situace na straně pracovníka je uživatel povinen postupovat následujícím způsobem:
 - a. Pracovník se nedostaví na smlouvanou schůzku – uživatel nejprve kontaktuje tohoto pracovníka, popř. kontaktuje dalšího pracovníka SASRD na jiném telefonním čísle, které má k dispozici.
 - b. Pracovník si během služby způsobí úraz nebo je vážně zdravotně indisponován nebo je např. napadený zvířetem v bytě – uživatel přivolá záchrannou službu (telefonní číslo 155 nebo 112).
3. V případě výskytu mimořádné nebo havarijní situace na straně uživatele je pracovník povinen postupovat následujícím způsobem:
 - a. Uživatel neotevírá nebo se nedostaví na smlouvanou schůzku v terénu – pracovník nejdříve volá uživateli, pokud kontakt není možný, telefonuje další kontaktní osobě, dokud nenaváže spojení. Pokud se pracovníkovi nepodaří v průběhu dne s uživatelem či jeho kontaktní osobou spojit, informuje o situaci OSPOD.
 - b. Uživatel si způsobí úraz nebo je vážně zdravotně indisponován – pracovník přivolá záchrannou službu a informuje další kontaktní osobu uživatele. V případě, že uživatel nemá jinou kontaktní osobu, informuje pracovník OSPOD.

- c. Dojde k havarijní situaci – např. vypukne požár, bude poškozen rozvod vody, plynu – pracovník postupuje dle zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOŽP), event. volá integrovaný záchranný systém (tel. číslo 112).
- d. Uživatel je pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek nebo je jeho chování agresivní – pracovník okamžitě informuje OSPOD.

XIII. Práva a povinnosti uživatel sociální služby

Uživatel má právo:

- na dostupné informace o službě,
- na profesionální jednání ze strany pracovníků SASRD,
- nahlížet do svého spisu vedeného pracovníci SASRD,
- stěžovat si na kvalitu poskytované služby,
- ukončit smlouvu bez uvedení důvodů.

Uživatel má povinnost:

- účastnit se smluvených schůzek, sjednané schůzky bezdůvodně nerušit, popř. se předem omluvit, aby poskytovateli nevznikaly zbytečné výdaje – např. za benzín, a aby si poskytovatel mohl efektivně plánovat výkon své práce,
- aktivně spolupracovat, dbát na doporučení soc. pracovníka,
- na společné schůzky se dostavovat střízlivý, ne pod vlivem návykových látek, dodržovat pravidla slušného chování.