

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 zeptat mě nebo mých kolegů.

Kde a jak se budeme scházet?

V Českém Těšíně – ve Vaší domácnosti (přirozené prostředí), ve veřejných institucích – dle potřeby vyřizování záležitosti (úřad práce, lékař, škola). Vždy se spolu dopředu domluvíme, na jakém místě se sejdeme a v kolik hodin.

Kdy a jak můžete kontaktovat pracovníka?

Pracovníka můžete kontaktovat v Po – Pá 8:00 – 15:00 (dle individuální dohody) 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 Vaší 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 – pracovník s Vámi řeší jen to, co chcete vy,
- 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 onemocnění v domácnosti (průjem, chřipka, aj.),
- informovat pracovníka o věcech typu: vši, štěnice, žloutenka,
- nebyť během schůzky pod vlivem návykových látek (alkohol či jiné drogy).

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 (nedostavení se v domluvený čas na schůzku, nevytvoření vhodného prostoru v domácnosti – návštěvy, nadměrný hluk, nepuštění pracovníka do domácnosti),
- neaktivní přístup při řešení Vašich cílů (neplnění předem domluvených úkolů)

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

- slovního nebo fyzického napadání pracovníků,
- sexuálního obtěžování pracovníků.

Při vypovězení smlouvy ze strany Charitního střediska „Klíč“ můžete o znovunavázání spolupráce požádat až za 6 měsíců.

Při takto vzniklé situaci Vám pracovník sdělí jeho stanovisko. Toto stanovisko následně obdržíte písemnou formou (dopisem) na adresu bydliště, kde se zdržujete. Záznam o ukončení bude založen do Vaší osobní složky.

V případě, že nastane jedna z níže uvedených situací, dochází k přerušování poskytování služby na dobu nezbytně nutnou, kterou budete potřebovat k vyřešení situace. O této situaci máte povinnost nás informovat dopředu telefonicky nebo mailem před schůzkou s pracovníkem.

- v domácnosti se vyskytují štěnice, blechy, vši, svrab,
- infekční onemocnění – průjem, žloutenka a jiná nakažlivá onemocnění.

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 moci něco dodržet, omluví se klientovi předem a společně sjednají 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 **8. února 2019**.