

## Informace pro zájemce a klienty chráněného bydlení

Vážená paní, vážený pane,

každá sociální služba má na základě Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. svá pravidla, z nichž vyplývají pro obě strany práva a povinnosti. Prosíme, seznamte se s pravidly poskytování naší služby. Pokud budete mít nějaké otázky nebo nejasnosti, rádi Vám na ně odpovíme.

### 1. Vaše práva a povinnosti

- Máte právo na srozumitelné informace o službě – poskytně Vám je pracovník služby. Nebojte se zeptat, pokud něčemu nerozumíte.
- Máte právo se s námi domluvit na tom, v čem Vám má služba pomoci. Tuto domluvu můžete kdykoli změnit nebo doplnit.
- Máte právo na výběr i pozdější změnu klíčového pracovníka, který je Vám k dispozici během průběhu služby.
- Máte právo službu kdykoliv ukončit, a to bez udání důvodu. Pokud by Vaše důvody mohly posloužit ke zkvalitnění služby, budeme rádi, když nám je sdělíte (osobně nebo můžete využít např. schránku pro anonymní stížnosti, která je k dispozici ve společných prostorech chráněného bytu).
- Máte právo podat stížnost nebo podnět na zlepšení kvality služby. K tomu Vám poslouží *Pravidla stížností pro uživatele*, která jsou vyvěšena na nástěnce v bytu od chráněného bydlení.
- Máte právo na ochranu svého soukromí a osobních údajů. Jako sociální služba máme povinnost vést o průběhu Vám poskytované služby spisovou dokumentaci. Máte právo do ní nahlédnout - bude pro Vás připravena po domluvě s klíčovým pracovníkem.
- Máte povinnost respektovat pravidla poskytovatele služby, se kterými jste byl/a srozumitelně seznámen/a v *Pravidlech pobytu v prostorách chráněného bydlení*.

### 2. Práva a povinnosti služby

- Pokud spadáte do cílové skupiny služby a je volná kapacita služby, máme povinnost uzavřít s Vámi smlouvu o poskytování služby. Smlouvu s Vámi uzavře vedoucí pracovník, který Vás seznámí s průběhem a dalšími okolnostmi služby.
- Poskytování služby s Vámi může být ukončeno:
  - pokud 3x zvlášť závažným způsobem narušíte průběh služby nebo práva ostatních klientů či pracovníků
  - pokud se Vám ani po 2 setkáních s klíčovým pracovníkem nepodaří vzájemně dohodnout a nalézt společnou cestu k sestavení individuálního plánu.
- Naše organizace je stážovým pracovištěm studentů ze SŠ, VOŠ a VŠ, proto umožňujeme studentům účast v našich službách. Studenti mohou být přizváni na aktivitu služby jen s Vaším souhlasem.
- Máme zákonnou povinnost vést o průběhu spolupráce mezi Vámi a naší organizací spisovou dokumentaci. Ta na základě Vašeho souhlasu s jejím vedením obsahuje Vaše základní osobní údaje a informace o průběhu poskytované služby.
- Podle Zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. máme povinnost chránit spisovou dokumentaci před přístupem a zneužitím neoprávněných osob.

- Pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle §100 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Pracovník služby je povinen vyžádat si Váš souhlas pro sdělování informací týkajících se Vaší osoby, poskytování zpráv jiným institucím a navazování kontaktů s dalšími institucemi. Pracovník není oprávněn podávat informace Vaším příbuzným. Může tak učinit pouze v případě, pokud se tak Vy rozhodnete a sám/sama určíte konkrétní osobu.

Přejeme Vám, aby pro Vás spolupráce s naší službou byla přínosná. Na vzájemnou spolupráci s Vámi se těší pracovníci chráněného bydlení.

Mgr. Zora Machartová  
*Ředitelka Sdružení TULIPAN, z.s.*