

## Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

### Pravidla poskytování sociální služby

Klienti mají v rámci poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi práva, ale i povinnosti, které budou ze strany poskytovatele vyžadovány pro kvalitní a aktivní spolupráci.

#### Práva a zásady sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

**Mlčenlivost** je velmi důležitá zásada, sdělené osobní informace jsou vždy považovány za důvěrné. Bez vědomí a souhlasu rodiny nesmí být dále šířeny mimo pracovníky sociální služby (výjimkou je ze zákona uložená oznamovací povinnost).

**Dobrovolnost** – služba je poskytována na přání rodiny a v rozsahu, který si sama zvolí, spolupráci může rodina bez udání důvodu kdykoliv ukončit.

**Dodržování Etického kodexu** organizace a Etického kodexu sociálních pracovníků, dodržování lidských práv a základních svobod osob a zachování lidské důstojnosti.

**Bezplatnost služby** – služba je poskytována bezplatně.

**Individuální pomoc a podpora** – pracovníci hledají řešení podle konkrétní situace rodiny, respektují jedinečnost její i jejích členů.

**Podpora samostatnosti rodiny** – rodiny jsou vedeny k tomu, aby se podle svých možností a schopností podílely na řešení své situace, nesou za ni odpovědnost. Toto je klíčová hranice: Pracovníci SAS nepracují za rodiny. Naopak rodiny jsou tahounem změny.

**Zájem dítěte je vždy nadřazen nad všemi ostatními zájmy**, včetně zájmu rodičů, přičemž není zpochybněna primární zodpovědnost rodičů za své děti.

**Rovný přístup** – služba je poskytována bez předsudků, bez ohledu na pohlaví, zdravotní postižení, náboženství, sexuální orientaci atd.

**Dodržování Standardů kvality sociální služby** a metodik naplňující standardy.

**Respektování volby** – vedeme klienta k tomu, aby byl za sebe zodpovědný, samozřejmě s ohledem na jeho schopnosti.

**Spolupráce s dalšími organizacemi**, je-li to účelné a klient to navrhuje, či s naším navrhovaným řešením souhlasí.

**Flexibilita** – služba se pružně přizpůsobuje potřebám klientů a snaží se reagovat na změny v situacích rodiny.

Pracovníci sociální služby jsou vždy vůči klientům **transparentní** a otevření.

**Klient má právo říci ne a toto jeho rozhodnutí je respektováno.**

**Klient má právo ukončit smlouvu a spolupráci bez udání důvodu, kdykoli.**

#### Ukončení smlouvy

Smlouvu o poskytování služby lze ukončit následovně:

1. vzájemnou dohodou smluvních stran,
2. výpovědí ze strany Klienta bez udání důvodů a to s okamžitou platností,
3. výpovědí ze strany Poskytovatele z následujících důvodů:
  - došlo k naplnění stanovených cílů – na základě vyhodnocení Individuálního plánu rodiny,
  - porušování povinností Klienta vyplývajících z materiálu Pravidla o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (klient aktivně nespolupracuje, klient se nedostavuje na schůzky, klient se řádně a opakovaně neomlouvá ze sjednaných schůzek)
  - Klient opakovaně nespolupracuje při naplňování cílů stanovených v Individuálním plánu rodiny (popř. nebylo dosaženo cíle spolupráce, i když byly vyčerpány všechny možnosti k jeho naplnění),
  - Klient nevyužívá službu po dobu delší než 2 měsíce – o ukončení Smlouvy je písemně informován prostřednictvím dopisu na uvedenou adresu trvalého či skutečného pobytu,
  - změna bydliště Klienta mimo působnost Poskytovatele,
  - pominuly důvody pro poskytování služby.

## **Povinnosti klienta vůči poskytovateli sociální služby**

**Klient se musí aktivně podílet na spolupráci při poskytování sociální služby** (tvorba individuálního plánu, účast na domluvených schůzkách a jednání atd.)

Klient musí pracovníkům sociální služby poskytnout takovou součinnost, aby bylo možné plnit cíle vytyčené v individuálním plánu.

Klient dodržuje postupy a dohody na kterých se jak písemně, tak ústně dohodl s pracovníky sociální služby.

Klient komunikuje se svým klíčovým pracovníkem, který mu byl určen a veškeré informace předává a sdílí s ním.

Klient dodržuje pracovní dobu pracovníků sociální služby, uvedenou ve smlouvě o poskytnutí sociální služby a volí takový typ komunikace, na kterém se se svým klíčovým pracovníkem dohodli.

Klient dodržuje termíny sjednaných schůzek. V případě potřeby se řádně a včas omluví (min. 24 hod. předem svému klíčovému pracovníkovi).

Klient nechodí na schůzky pod vlivem návykových látek.

Klient neohrožuje bezpečnost svoji ani pracovníků sociální služby během poskytování sociální služby.

Klient respektuje soukromí pracovníků sociální služby a nevyžaduje po pracovnících nic nad rámec pomoci a podpory v rámci poskytování sociální služby.

Klient informuje svého klíčového pracovníka o změnách, které nastanou v průběhu poskytování sociální služby (změna bydliště, změna kontaktů atd.).

**Klienti si mohou stěžovat, pokud budou nespokojeni. Klientům je zajištěno, že v případě stížnosti nebudou nijak ze strany zaměstnanců a poskytovatele sociální služby sankcionováni!!!**

Stížnost, podnět nebo připomínku je možno podat:

- ústně (sdělením kterémukoli pracovníkovi služby)
- vlastní písemnou formou – předat pracovníkům sociální služby
- písemně zaslat poštou na adresu: Sdružení TULIPAN, z.s., 28. října 59/42, Liberec, 460 07 – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
- e-mailem: kontakt@sdruzenitulipan.cz
- anonymně do schránky k tomu určené (poštovní schránka Sdružení TULIPAN, z.s.)
- klient, zákonný zástupce, opatrovník má právo zvolit si svého mluvčího, zástupce

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s právy a povinnostmi při poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi TULIPAN a tyto pravidla se zavazuji dodržovat a respektovat.

V Liberci dne .....

Podpis: .....