



Řád služby pro uživatele sociální služby

Terénní programy dle § 69

Adresa kanceláře:

Nekvasilova 625/2

Praha 8 – Karlín

186 00

Vedoucí pobočky:

Mgr. Iveta Součková

Tel: 777 358 427

Pracovník v přímé péči:

Bc. Pavel Novák

Tel: 775 689 265

Adresa kanceláře a úřední hodiny pracovníka v přímé péči:

Nekvasilova 625/2

Praha 8 – Karlín

186 00

Úřední hodiny: pondělí až pátek od 8:00 – 16:00

1. Tato sociální služba, která je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
2. Pracovník je Vám k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00. Stejná je i doba, po kterou je pracovník v pracovních dnech k dispozici na služebním telefonu.
3. Pracovník Vám může poskytnout pomoc v těchto oblastech: bydlení, práce, finance, rodina a vztahy, výchova a vzdělávání, volný čas, zdraví a nemoc, inkluze a kontakt s okolím, úřady a instituce, návazné služby, diskriminace, trestná činnost a přestupky, ochrana práv.
4. Pracovník Vám může (v případě potřeby) poskytnout doprovod při jednáních na úřadech, ve školských a zdravotnických zařízeních, v jiných sociálních službách atd.
5. Každý uživatel má svého pracovníka, který s ním řeší svůj problém. Tomuto pracovníkovi se říká klíčový pracovník. Pokud byste s jeho prací nebyli spokojeni, můžete požádat o jeho změnu (požádejte vedoucího služby či přímo pracovníka, se kterým spolupracujete – pokud to bude v možnostech služby, bude Vám vyhověno).



6. Služba je diskrétní. Informace, které pracovníkovi poskytnete, je pracovník povinen chránit a nesmí je sdělovat nikomu, kdo nemá právo je vědět. Z tohoto důvodu nemůžeme poskytovat informace o jiných uživateli sociální služby ani Vám.
7. S pracovníkem budete řešit pouze to, co sami budete chtít. Pracovník Vás nebude do ničeho nutit, ani za Vás rozhodovat, co máte dělat. Řeknete si spolu, co Vás trápí, pracovník Vám sdělí, zdali Vám může pomoci (pracovník Vám může pomoci pouze s tím, co je v náplni příslušné sociální služby – to je vypsáno v bodě 3). Pokud se dohodnete, že spolu budete Váš problém řešit, naplánujete si spolu postup, co, kdo, kdy a jak udělá. Tomu se říká individuální plánování. Je důležité, abyste s pracovníkem spolupracoval/-a a sděloval/-a mu pravdivě všechny informace, které jsou k řešení Vašeho problému potřebné a důležité – službu využíváte s cílem, abyste svůj problém řešili a vyřešili, čehož se dá dosáhnout pouze tehdy, pokud má pracovník k dispozici pravdivé informace, které co nejkonkrétněji Váš problém vystihují.
8. Je nutné, abyste chodil včas na domluvené schůzky – pracovník má spoustu jiných pracovních povinností a snadno se může stát, že mimo domluvenou dobu nebude mít na řešení Vaší zakázky čas (budete muset čekat či se přeobjednat).
9. Pracovník vede dokumentaci, ve které popisuje průběh vaší spolupráce – na čem jste se domluvili, co kdo udělá atd. Máte právo si kdykoli vyžádat přístup do své dokumentace a zkontrolovat si, co pracovník o vaší spolupráci píše. Také můžete pracovníka kdykoli požádat o to, aby Vám kteroukoli část Vašeho spisu zkopíroval.
10. Pracovník Vám poskytne služby zadarmo. Nesmí od Vás za to, co pro Vás dělá, přijímat peníze či dárky.
11. Pokud nejste spokojen/-a s poskytovanou službou, můžete si stěžovat. Můžete tak učinit u klíčového pracovníka či vedoucího služby, popřípadě u vedení organizace. Stížnosti bereme jako podnět pro zlepšení našich služeb. Na toho, kdo si stěžuje, se nezlobíme, ani si na něho nezasedneme.
12. Službu Vám neposkytneme v době, kdy budete pod viditelným vlivem alkoholu anebo jiných návykových látek.
13. Pokud budete vůči pracovníkovi agresivní, fyzicky ho napadnete, budete mu vyhrožovat anebo po něm vyžadovat nelegální /nezákonné služby, budete ze služby sankčně vyloučen/-a. V takovém případě můžete pracovníky sociální služby požádat o obnovení spolupráce nejdříve 6 měsíců od data, kdy Vám bylo sankční vypovězení spolupráce uděleno.
14. Máte právo s námi kdykoli ukončit spolupráci, a to i bez udání důvodu, proč už dál s námi spolupracovat nechcete. V takovém případě máte i právo kdykoli pracovníky služby požádat o obnovení spolupráce na řešení Vašeho problému a pracovníci Vám vyhoví.
15. Máte právo si vyžádat informaci, jakým způsobem při realizaci sociální služby nakládáme s Vašimi osobními údaji.