



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
Terénní programy

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TERÉNNÍCH PROGRAMŮ **V O.S. D.R.A.K.**

POSLÁNÍ SLUŽBY:

Tato služba pomáhá lidem, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace. Hrozí jim ztráta bydlení nebo již nemají kde bydlet. Ztratili zaměstnání a hrozí jim dlouhodobá nezaměstnanost.

Jejich finanční možnosti jim nedovolí splácet dluhy. Nedostanou se k informacím a potřebují podpořit tak, aby zvládli svou situaci vyřešit.

Služba může být osobám poskytována anonymně.

CÍLE SLUŽBY:

vyhledávání osob z cílových skupin a poskytování jim pomoci v minimalizaci rizik spojených se způsobem a možnostmi jejich života a v minimalizaci rizik bránících jim v začlenění do společnosti

- prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování,
- prevence sociálně patologických jevů, mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost,
- zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělání, bydlení, atp., pomoc klientům získávat sociální kompetence,
- motivace klientů k řešení jejich problémů
- rozvoj spolupráce s dalšími subjekty, které nabízejí služby nebo mohou přispět k naplnění cílů programů
- předávání informací

CÍLOVÁ SKUPINA:

- děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené sociálním vyloučením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby v sociálně vyloučených komunitách
- rodiny s dítětem/děti

Tato služba je poskytována bez omezení věku.



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
Terénní programy

Služba není určena:

- osobám v akutní fázi psychického onemocnění
- osobám pod vlivem omamných látek

NABÍZENÉ ČINNOSTI:

- a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - činnosti zahrnující aktivity, které umožňují lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí (např. organizace interkulturních setkání, exkurzí)
- b) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. osobních dokladů),
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 - sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
 - poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování materiálních prostředků ke snižování těchto rizik (např. poskytování ošacení, podle specifik cílových skupin a možností organizací).

Služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí – na základě přání klienta.

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

Služba je zaměřena na osoby, kterým hrozí ztráta bydlení, zaměstnání, dluhy. S danými uživateli se setkáváme v přirozeném sociálním prostředí – na základě přání klienta.

S jedním klientem vždy pracuje jeden určený pracovník (klíčový pracovník).

Setkání se uskutečňují podle domluvy uživatele a pracovníka v době mezi 8. až 16. hodinou, a to ve všední dny. Délka spolupráce uživatele a pracovníka O.s.



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
Terénní programy

D.R.A.K. se odvíjí s ohledem na závažnost řešené situace a řídí se platností a účinností Smlouvy o poskytnutí služby nebo Ústní dohody.

Důležitou podmínkou spolupráce je zájem ze strany uživatele svoji situaci aktivně řešit. Při poskytování služby respektujeme přání a potřeby klienta. Spolupráce je dobrovolná, je možné ji kdykoliv ze strany uživatele ukončit.

PŘÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽEB TERÉNNÍCH PROGRAMŮ:

POVINNOSTI:

- Zajistit klientovi odbornou službu prostřednictvím sociálního pracovníka a pověřeného pracovníka v sociálních službách, který je oprávněn k výkonu sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a který s uživatelem spolupracuje na naplnění cíle/cílech stanovených uživatelem. (Cíl uživatele musí spadat do základních činností Služby dle §69 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách - viz „NABÍZENÉ ČINNOSTI“ výše).
- Zajistit podporu a pomoc vycházející z individuálně stanovených potřeb klienta. Pracovníci poskytovatele musí působit na uživatele služby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnost, motivovat je k řešení své nepříznivé situace.
- Zajistit zachování lidské důstojnosti uživatelů a dodržování veškerých práv vyplývajících z Listiny základních práv a svobod.
- Každé osobě, která o to požádá, poskytnout bezplatně základní sociální poradenství.
- Osobní data uživatelů služby chránit dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Obecného nařízení o ochraně osobních údajů EU.
- Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost vůči třetí osobě ve věcech týkajících se uživatele, kromě případů ohlašovací povinnosti dle Zák. 40/2009, trestní zákoník, § 368.
- Pracovník poskytovatele nesmí od klienta přebírat osobní doklady, originály dokumentů, ani finanční hotovost, to ani na žádost klienta.



PRÁVA:

- Bezpečné působení pracovníka v přirozeném prostředí uživatele i v kanceláři služby. V případě, že nastanou při spolupráci s klientem okolnosti, které vyvolávají v pracovníkovi služby pocit ohrožení, má pracovník možnost službu OKAMŽITĚ UKONČIT (okolnosti, které pocit ohrožení vyvolaly, musí pracovník uvést ve spise klienta).
- Při podezření na závislost klienta na návykových látkách jej může pracovník vyzvat k doložení potvrzení o nepřítomnosti návykových látek v těle či podstoupení léčení. V případě odmítnutí doložení potvrzení může klíčový pracovník OKAMŽITĚ UKONČIT poskytování služby.
- V případě že uživatel i po opětovném napomenutí (zpravidla 3x výzva) porušuje opatření dohodnutá se pracovníkem důležitá pro naplnění stanoveného cíle (např.: nezajistí slíbené doklady, nedodržuje termíny schůzek a návštěv, opakovaně nereaguje na tel. kontakt, odmítne tel. kontakt se pracovníkem, lže,...), ačkoli mu v tom nebrání žádné závažné skutečnosti (např.: nemoc, ...) může pracovník také UKONČIT poskytování služby. Pokud dojde k ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů, služba může být stejnému zájemci poskytnuta nejdříve za 6 měsíců ode dne ukončení smlouvy.
- Poskytovatel má právo odmítnout vydání potvrzení ve věci spolupráce se službou v případě, že spolupráce s uživatelem trvá méně než 3 měsíce.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE SLUŽBY TERÉNNÍCH PROGRAMŮ:

PRÁVA:

- Individuální přístup (jednotlivé aktivity směřující k saturaci potřeb klienta služby vždy vychází z cíle stanoveného klientem, případně ze společného individuálního plánování klienta a klíčového pracovníka. Služba se přizpůsobuje uživateli, nikoliv naopak).
- Diskrétnost (Veškerá sdělení od klienta považuje sdružení za přísně důvěrná. Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech získaných informacích).
- Svoboda rozhodování (rozhodnutí klienta je plně respektováno bez ohledu na postoje pracovníka organizace).



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
Terénní programy

- Nestrannost (všichni klienti mají při poskytování služby rovné podmínky pro její využívání, a to bez rozdílu pohlaví, věku, rasy, náboženského vyznání či sociálního statutu).
- Bezplatnost (veškeré úkony poskytované v rámci služby jsou bezplatné).
- Provázanost (pokud nemůže poskytovatel uživateli pomoci v rámci služby, odkáže klienta na jinou organizaci nebo instituci, která může požadovanou pomoc či službu poskytnout).
- Podpora svépomoci, spoluúčast klient při stanovení cílů a hledání řešení spolupracuje s pracovníkem, účastní se vytváření individuálního plánu, jeho naplňování a hodnocení.
- Stěžovat si (viz Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek).
- Nahlížet do přiděleného osobního spisu.
- Uživatel má právo požádat poskytovatele o potvrzení spolupráce se službou.

POVINNOSTI:

- Zabezpečit bezpečné prostředí pro působení pracovníka.
- Dodržovat domluvené termíny schůzek s pracovníkem a plnit dohodnuté stanovené úkony směřující k naplnění cíle uživatele.
- Poskytovat pracovníkovi pravdivé informace potřebné pro naplňování stanoveného cíle.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY:

Zájemce o službu získá informace o službě na obecních a městských úřadech, dále na internetových stránkách sdružení: www.sdruzeniidrak.cz a z letáků služby distribuovaných na KÚ, MÚ, do školských zařízení i mezi lékaři v Libereckém kraji.

Vstup zájemce do služby může nastat dvojím způsobem:

1) Zájemci o službu mohou kontaktovat pracovníky služby osobně přímo na kontaktních místech služby, dále pak telefonicky či e-mailem.



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
Terénní programy

2) Službu nabídne poskytovatel služby formou formulace nabídky potencionálnímu uživateli na základě doporučení jiné osoby, jiné neziskové organizace, obecního úřadu nebo státní instituce.

UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

S uživatelem je uzavřena písemná Smlouva či Ústní dohoda o poskytování služeb Terénních programů. Smlouva **vymezuje podmínky**, za kterých bude služba poskytována a stanovuje **cíle** uživatele služby. Uzavírá se zpravidla na dobu potřebnou k naplnění cíle/cílů. Maximální platnost smlouvy je 2 roky od nabytí její platnosti a účinnosti.

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU:

Pověřený pracovník může zájemce o službu odmítnout z níže uvedených důvodů:

- naplněná kapacita služby, (zájemce je zařazen mezi nevyřízené žadatele)
- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny poskytovatele.

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Obě strany mají právo ukončit Smlouvu či Ústní dohodu o poskytování služby Terénních programů. Ze strany klienta může dojít k ukončení bez udání důvodu, ze strany poskytovatele z následujících důvodů:

- klient se chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření ohrožujícího prostředí.
- Důvody vyjmenované v tomto dokumentu – viz odstavec „práva poskytovatele“ a odstavec „povinnosti klienta“. (porušení „Vnitřních pravidel pro poskytování Služby“ musí být zaznamenáno v osobním spise klienta).
- Klient nevyužil poskytnutí žádného úkonu či nevyhledal sociálního pracovníka po dobu delší než 2 měsíce.
- Poskytovatel ukončuje svoji činnost či omezuje kapacitu služby.



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
Terénní programy

- Služba končí též vypršením platnosti smlouvy o poskytnutí služby nebo naplněním délky maximálně 2 roky (ve výjimečných případech může dojít i k prodloužení služby).

Ukončení poskytování služby je vždy písemně zaznamenáno v osobním spise klienta vedeném sdružením.

ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Služba je poskytována **BEZPLATNĚ**.



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
Terénní programy

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU TERÉNNÍCH PROGRAMŮ

- ✓ Pracovníci sociální služby jsou vázáni mlčenlivostí, výjimkou je oznamovací povinnost dle platného zákona či zproštění mlčenlivosti na žádost klienta.
- ✓ Ze zákona jsou pracovníci povinni poskytovat informace o klientech bez jejich souhlasu na vyžádání soudu, Policie a oddělení sociálně-právní ochrany .
- ✓ Spolupráci může klient kdykoliv ukončit i bez udání důvodu, je vhodné o tom pracovníka služby informovat.
- ✓ Pracovník může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, pokud není schopen v dané problematice pomoci, neposkytuje službu, o kterou klient žádá, nemá kapacitu k poskytnutí služby, klient se opakovaně nedostaví na domluvený termín, klient je agresivní vůči poradci či zdravotní stav klienta vylučuje poskytnutí služby.
- ✓ Klient má právo podat připomínku či stížnost.
- ✓ O průběhu kontaktu klienta s pracovníkem sociální služby je vedena dokumentace. Poskytnutí osobních údajů stvrzuje klient svým podpisem. Data o klientovi se uchovávají v trezorové skříni s chráněným přístupem jen oprávněných osob a dále v elektronické podobě systému E-quip, který je zabezpečen proti přístupu třetích osob ze strany dodavatele. Některá data jsou dále anonymně statisticky zpracována.
- ✓ Klienti mají povinnost chovat se slušně, tj. úmyslně neničit majetek organizace, nenapadat fyzicky či slovně pracovníky sociální služby a chránit bezpečnost a zdraví svoje a ostatních.