

## **Pravidla služby KLÍČ – Centrum pro rodinu**

příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování služby

### **Uzavření smlouvy**

Smlouva o poskytování služby může být uzavřena ústně nebo písemně. Smlouvu uzavírají dospělí členové rodiny, kteří chtějí službu využívat. Dospělí členové rodiny uzavírají smlouvu i za své nezletilé děti.

Uzavřením smlouvy se zájemce o službu stává uživatelem služby.

### **Činnosti služby**

#### **1) Základní činnosti**

##### **a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

- pracovně výchovná činnost s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, *např. pomoc při zvládnání školních povinností, vedení k osvojení a udržování hygienických návyků, způsobů slušného chování, pořádku ve věcech dítěte, běžné pomoci v domácnosti*
- pracovně výchovná činnost s dospělými, *např. podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření, udržování domácnosti a zajišťování vhodného prostředí k učení a rozvoji dětí, podpora a nácvik společného učení rodiče s dítětem, podpora k pravidelné péči o zdraví (vč. prevence, navštěvování lékařů a dodržování hygienických návyků), podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních, nácvik používání internetu*

**b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět, dohled nad dítětem po dobu, kdy si rodič vyřizuje nezbytné záležitosti.

**c) sociálně terapeutické činnosti,** jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

např.: posilování sebeúcty a sebedůvěry klienta, vedení klienta k přijetí zodpovědnosti za vlastní jednání, podpora změn v rodinné komunikaci, posilování motivace klienta, hledání vnitřních a vnějších zdrojů klienta, vedení klienta ke zvnitřnění společenských hodnot, podpora v budování a udržování osobních hranic, individuální plánování, hodnocení služby s klientem

**d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

*např. poradenství a pomoc při zajištění základních životních potřeb, podpora a doprovod klienta na jednání, vyřizování na úřadech, ve školských zařízeních, jiných institucích a organizacích, poskytování informací o zákonné úpravě v dané problematice (např. bydlení, soc. dávky...), možnost ambulantního využití internetu, účast na případových konferencích, multidisciplinární spolupráce, intervence (kontakt se třetí osobou)*

#### **2) Fakultativní činnost – doprava charitním vozem**

Přeprava uživatele služebním automobilem Charity Pelhřimov je hrazena 8 Kč/ km. Uživatel může být přepravován zejména v případech, kdy:

- pracovník uživatele doprovází na jednání
- možnosti uživatele dopravovat se samostatně jsou sníženy jeho zdravotním stavem
- možnosti uživatele dopravovat se samostatně jsou sníženy počtem a věkem jeho dětí (ještě neujdou potřebnou vzdálenost apod.)
- možnosti uživatele dopravovat se samostatně jsou sníženy vzhledem k nevyhovující dopravní obslužnosti v místě bydliště uživatele

Tato služba je poskytována ve výjimečných případech, její poskytnutí se odvíjí od individuální situace uživatele. Služba není nároková, o jejím poskytnutí rozhoduje vedoucí služby. Služba je hrazená uživatelem, uživatel hradí náklady na spotřebované pohonné hmoty. V odůvodněných případech může ředitel Charity Pelhřimov rozhodnout o snížení ceny za poskytnutou službu.

### **Klíčový pracovník**

Každému uživateli vč. dětí poskytovatel přidělí tzv. klíčového pracovníka. Je to pracovník, který obvykle vykonává službu u uživatele. Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka. Poskytovatel uživateli vyhoví, pokud mu v tom nebrání provozní důvody.

### **Individuální plánování**

**Proces individuálního plánování je zahájen již při úvodním setkání** se zájemcem o službu. Toto setkání je zaměřeno na seznámení se situací rodiny a posouzení vhodnosti poskytování služby dané rodině, tj. zda je situace natolik závažná či naléhavá, že rodina potřebuje pomoc zvenčí (tj. v nepříznivé sociální situaci). K představení služby a posouzení vhodnosti poskytnutí služby pracovník využívá formulář Vyhodnocení potřebnosti služby KLÍČ. Zároveň **pracovník hledá oblasti spolupráce, jež by mohl dotyčné osobě nabídnout. V této fázi se pracovník pokouší zjistit alespoň obecná očekávání uživatele, jeho přání a případný prvotní osobní cíl (a z něho plynoucí termíny a úkoly).**

**Pokud je zjištěno, že:**

- ✓ **potřeby uživatele korespondují s nabídkou služby**
- ✓ **a byl nalezen alespoň jeden osobní cíl uživatele, s kterým zájemce potřebuje cizí pomoc**
- ✓ **a uživatel je ochotný s pracovníkem spolupracovat,**

**je domlouváno základní nastavení služby: místo setkávání, frekvence setkávání, témata vhodná pro začátek spolupráce, termín do kdy má být problém vyřešen a termín, kdy bude uzavřena smlouva o spolupráci.**

**Nejpozději při druhé konzultaci je zájemci o službu sděleno, který pracovník KLÍČE bude s rodinou spolupracovat.**

**Další plánování** již s uživatelem služby (po uzavření dohody o spolupráci) probíhá na každé konzultaci podle toho, jak se mění uživatelské priority, potřeby a cíle), nejpozději bezprostředně po uplynutí doby, která byla dříve stanovena pro splnění domluvených úkolů.

**Každá konzultace je ovlivněna aktuální situací uživatele, ale pracovník se snaží držet dlouhodobého cíle, pokud jej byl uživatel schopen zformulovat.**

### **Hodnocení služby uživatelem**

Hodnocení průběhu služby je prováděno v pravidelných intervalech (cca 1x 6 měsíců), termín hodnocení určuje metodický pokyn, přihlíží se i k průběhu konkrétní spolupráce s rodinou. Službu hodnotí uživatel, hodnocení je zaznamenáno písemně.

Pokud pracovník pracuje s celou rodinou, i hodnocení probíhá zpravidla s celou rodinou. V odůvodněných případech se pracovník může rozhodnout provést hodnocení s některými členy rodiny odděleně – zejména na jejich žádost.

### **Záznamy o službě, ochrana osobních a citlivých údajů**

Poskytovatel je povinen vést záznamy o službě, i proto shromažďuje údaje o uživateli služby. Uživatel má právo na informace o tomto zpracování, dále má právo na opravu nepřesných či neúplných osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování. Těchto a dalších práv stanovených nařízením Evropského parlamentu a Rady EU je možné se domáhat u kontaktní osoby v této věci pověřené: PhDr. Jany Kropáčkové, (Solní 1814, Pelhřimov, 1. patro, tel.: 725 136 783).

K záznamům mají přístup: všichni pracovníci KLÍČE – Centra pro rodinu, uživatel, kontrolní orgány (statutární zástupce organizace, zástupce zřizovatele Charity Pelhřimov, zástupce Krajského úřadu kraje Vysočina, Ministerstva práce a sociálních věcí apod.).

### **Zajištění podmínek pro poskytování služby**

Pokud je služba poskytována v domácnosti uživatele, je tento povinen zajistit přiměřené podmínky pro poskytování služby, zejména:

**soukromí** - nepřítomnost osob nežijících v domácnosti a nepodílejících se na řešení situace rodiny

**bezpečí** - např. zajištění domácích zvířat

**klid** - poradenský rozhovor nemůže být veden v místnosti, kde je např. zapnutá televize, rádio a další zdroje hluku

stav uživatele - uživatel nesmí být pod vlivem alkoholu či jiných látek měnících vědomí

### **Zapůjčení didaktických pomůcek**

Pracovník KLÍČE může během konzultací používat herní a didaktické pomůcky KLÍČE – Centra pro rodinu, popř. může pomůcku po dohodě se rodiči rodině zapůjčit.

### **Termín konzultace – stanovení, změna**

Termín konzultace je stanoven po vzájemné dohodě pracovníka a uživatele. Pokud uživatel nebo pracovník zjistí, že nastaly důvody, pro které není schopen termín dodržet, vyrozumí o tom pracovníka KLÍČE (resp. uživatele) co nejdříve, nejpozději však 1 den před stanoveným datem konzultace.

### **Oznámení změny kontaktních údajů**

Uživatel je povinen do 1 týdne od této změny sdělit pracovníkovi KLÍČE – Centra pro rodinu změnu svých kontaktních údajů: e-mail, telefonní číslo, bydliště (faktické). Rovněž pracovník je povinen o změnách kontaktních údajů služby (telefon, e-mail, sídlo) do 1 týdne informovat uživatele.

### **Ochrana před šířením infekčních onemocnění, škůdci a parazity**

Pokud uživatel či člen rodiny uživatele, s nímž poskytovatel přímo pracuje, onemocní vysoce nakažlivou infekční nemocí (angína, chřipka, žloutenka typu A, svrab apod.), je uživatel povinen včas (nejlépe alespoň 1 den předem, telefonicky) informovat poskytovatele o výskytu infekční nemoci ve své domácnosti, popř. zrušit konzultaci bez udání důvodu. Stejně tak pokud onemocní infekční nemocí poskytovatel, zruší konzultaci s či bez udání důvodu.

Stejně tak je uživatel služby povinen informovat pracovníky o výskytu škůdců a parazitů v rodině (např. vši, štěnice, blechy).

### **Aktivní přístup uživatele**

Aktivním přístupem je míněno jednání uživatele, které zahrnuje plnění domluvených kroků, dodržování pravidel služby, oznámení změny kontaktních údajů, dodržování termínů schůzek, které si uživatel s poskytovatelem domluvili, snahu uživatele o řešení jeho situace, apod.

### **Ukončení spolupráce**

Smlouva o poskytování služby může být ukončena:

#### **1) vzájemnou dohodou**

Dohodou bývá spolupráce ukončena zpravidla v případě, kdy bylo dosaženo cíle, popř. nelze cíle prostřednictvím služby dosáhnout, další poskytování služby již nepřináší uživateli užitek. Uživatel může kdykoli začít službu znovu využívat. Služba končí ke dni, na kterém se poskytovatel a uživatel dohodnou.

#### **2) ze strany uživatele**

Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoli a bez udání důvodu. Uživatel může kdykoli začít službu znovu využívat. Smlouva je ukončena dnem, který určí uživatel.

#### **3) ze strany poskytovatele**

Poskytovatel může jednostranně ukončit smlouvu pouze s uvedením výpovědního důvodu.

Důvodem pro jednostranné ukončení ze strany poskytovatele je, že:

- a) **uživatel** dlouhodobě či opakovaně **neplní povinnosti** uživatele, uživatel byl poskytovatelem písemně upozorněn na možnost ukončení smlouvy z důvodu neplnění povinností uživatele a nedošlo k nápravě,
- b) **uživatel porušil své povinnosti zvláště hrubým způsobem** – např. agresivně slovně či fyzicky napadl poskytovatele, spáchal úmyslně škodu na majetku poskytovatele, neoznámil výskyt vysoce nakažlivé infekční nemoci nebo parazitů,
- c) **uživatel již nepatří do cílové skupiny** – uživatel již není v soc. nepříznivé situaci, přestěhoval se mimo Pelhřimovsko, je bezdětný (dítě zemřelo), v rodině již není žádné dítě nezletilé
- d) uživatele není možné kontaktovat – **pokud se po dobu čtyř týdnů nedaří uživatele kontaktovat** (telefonicky, osobně v místě bydliště), poskytovatel uživateli zašle dopis na poslední známé místo pobytu s výzvou ke kontaktování poskytovatele a upozorněním na možnost ukončení smlouvy ze strany

poskytovatele. Nekontaktuje-li uživatel poskytovatele **do 2 týdnů od odeslání dopisu**, je dnem, kdy tato lhůta marně uplynula, smlouva ukončena.

Na ukončení smlouvy podle písmena a) ze strany poskytovatele se vztahuje výpovědní lhůta 1 měsíc. V případě ukončení smlouvy podle písmena b) je smlouva ukončena ke dni, který určí poskytovatel, zpravidla okamžitě.

Je-li smlouva ukončena podle písmena a) uživatel může opětovně začít využívat sociální služby KLÍČ – Centrum pro rodinu nejdříve 6 měsíců ode dne ukončení smlouvy. Je-li smlouva ukončena podle písmena c), nebo d) uživatel může na základě svého zájmu kdykoli opětovně začít sociální služby KLÍČ – Centrum pro rodinu využívat.

#### 4) uplynutím platnosti smlouvy

##### **Mlčenlivost**

Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v souvislosti s poskytováním služby.

##### **Výjimky:**

- 1) Uživatel dal k poskytnutí informací další osobě písemný souhlas. V tomto případě má uživatel právo znát přesné znění sdělené informace o své osobě v celém rozsahu.
- 2) Plnění oznamovací povinnosti – v případě spáchání závažného trestného činu, či pokud rodiče neplní povinnosti, nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.
- 3) Poskytnutí informací na základě výzvy orgánu sociálně-právní ochrany dětí, soudu nebo orgánů činných v trestním řízení.

##### **Spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) a dalšími osobami**

Poskytovatel má ze zákona povinnost poskytnout OSPODU na jeho žádost zprávu o spolupráci. Znění zprávy je s uživatelem projednáno, uživatel může ke zprávě připojit vlastní stanovisko. Uživatel obdrží kopii zprávy. Služba KLÍČ – Centrum pro rodinu není podmíněná spoluprací rodiny s OSPODEM nebo jinými osobami.

##### **Stížnosti**

Každý uživatel má v případě nespokojenosti právo podat stížnost poskytovateli služby – kterémukoli z pracovníků KLÍČE nebo řediteli Charity Pelhřimov. Stížnost může podat ústně (osobně či telefonicky) nebo písemně (e-mailem, dopisem). Stížnost může být anonymní (nepodepsaná). Stěžovatel má právo na volbu způsobu, jak bude seznámen s řešením stížnosti – ústně (osobně či telefonicky) nebo písemně (e-mailem, dopisem). O řešení anonymních stížností jsou uživatelé informováni prostřednictvím webových stránek služby. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od doručení poskytovateli.

V případě, že uživatel není spokojen se způsobem řešení stížnosti, může se obrátit na instituce, které mají vůči poskytovateli kontrolní pravomoc.

Adresy a kontakty pro podávání stížnosti:

- 1) vedoucí služby, Kristýna Červená, DiS., Pražská 127, 393 01 Pelhřimov, tel. 725 136 782
- 2) ředitel Charity Pelhřimov, Mgr. Jiří Smrčka, Solní 1814, 393 01 Pelhřimov, tel. 728 935 362
- 3) Zřizovatel Charity Pelhřimov - Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, poštovní schránka 14, 370 21 České Budějovice
- 4) Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava
- 5) Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha – Smíchov, tel.: 257 221 142, [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)
- 6) MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 120 00

##### **Jak získat další informace**

Uživatel má právo dotázat se kdykoli v provozní době KLÍČE – Centra pro rodinu kteréhokoli pracovníka této služby na upřesňující informace o poskytované službě, o svých právech a povinnostech a dalších skutečnostech souvisejících s poskytovanou službou.

Aktualizováno: 22. 3. 2023 Kristýnou Červenou