

PROVOZNÍ ŘÁD

„ASISTENČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI“⁶⁶

(Dále jen ASRD)



V platnosti od: 06. 10. 2021

Schválil:
Martina Škodová, DiS.

OBSAH

POSLÁNÍ CHARITY RUMBURK	3
ZŘIZOVATEL ASRD	3
KONTAKTNÍ ÚDAJE	3
POSLÁNÍ SLUŽBY	3
CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY	4
CÍL SLUŽBY	5
PRINCIPY SLUŽBY	6
POSKYTOVANÉ SLUŽBY	9
PRÁVA ZÁJEMCŮ, UŽIVATELŮ	10
POVINNOSTI ZÁJEMNCŮ, UŽIVATELŮ	11
PROVOZNÍ DOBA	11
OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	12
UZAVŘENÍ SMLOUVY	12
PRAVIDLA UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	13
STÍŽNOSTI	13

POSLÁNÍ CHARITY RUMBURK

Posláním (činností) poskytovatele je služba bližnímu v nouzi, která vychází z křesťanských zásad bez ohledu na jeho příslušnost k rase, národnosti, náboženství, na státní a politickou příslušnost. (viz stanovy OCH).

EVIDENCE

Organizace je zapsána v Rejstříku církevních právnických osob u Ministerstva kultury ČR ode dne 30.10.1999.

ZŘIZOVATEL ASRD

Zřizovatelem a poskytovatelem „Asistenční služby pro rodiny s dětmi“ je Charita Rumburk (dříve farní a pak oblastní charita) se sídlem Sukova 1055/24, Rumburk. Charita Rumburk je účelové zařízení církve.

KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa

Charita Rumburk
„Asistenční služby pro rodiny s dětmi“
Sukova 1055/24
408 01 Rumburk

Webové stránky

www.charitarumburk.cz

Ředitel

Martina Škodová, DiS.

Telefon

412 384 744

Sociální pracovník

Martina Škodová, DiS.

E-mail

asrd@charitarumburk.cz

Asistentka

Jungová Veronika

POSLÁNÍ SLUŽBY

Asistenční služba pro rodiny s dětmi, prostřednictvím terénní práce v přirozeném prostředí příjemce služby, kontaktní práce a doprovázení, poskytuje pomoc a podporu rodinám s dítětem/děti nacházejících se v tíživých životních situacích, které nemohou samy zvládnout a chtějí je zlepšit tak, aby se z nich staly samostatné rodiny, které naplňují své potřeby.

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou, tj. okruh osob, kterým je služba určena, jsou rodiny s dítětem/děti, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci.

Nepříznivá sociální situace (dále jen NSS)

Služba poskytuje základní činnosti cílové skupině, která potřebuje podporu při uplatňování svých práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, a jsou to zejména tyto rodiny:

- Rodiny neúplné (není jeden z rodičů-rozvod, úmrtí, bez partnera apod.)
- Mladí rodiče (např.: jsou nesoběstační ve vedení domácnosti, při péči o děti, neorientují se ve svých právech a povinnostech)
- Pečující osoby jsou prarodiče dítěte (např.: nemají zažité rodinné vazby, neumějí vařit, neumějí hospodařit s penězi, nejsou schopni se starat o domácnost, neorientují se ve svých právech a povinnostech, jsou negramotní, úbytek sil a rostoucí nároky dospívajícího dítěte ...)
- Rodiče závislí na návykových látkách a gamblerství (např. na alkoholu apod.)
- Rodiče s handicapem (mentální, fyzický)
- Rodiny ze soudním dohledem (zadluženost rodiny, záškoláctví, gamblerství dětí, drobná kriminalita dětí, podezření na psychické a fyzické týrání dětí, podezření na sexuální zneužívání dětí apod.)
- Rodina s bytovými problémy (hrozí vystěhování, nevhodné bytové podmínky)
- Rodiny žijící v sociálně vyloučených lokalitách

V mnoha bodech se problémy rodiny prolínají (např. zadluženost s nezaměstnaností, negramotnost se záškoláctvím,...). Souhrnně lze říci, že je služba poskytována rodině s dítětem/děti, u kterých existují rizika ohrožení jejich vývoje a, nebo je jejich vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě nepříznivé sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat.

Služba není určena pro rodiny:

- s dětmi nad 18 let věku
- bezdětné
- zbavené rodičovských povinností

- kdy bylo dítě umístěno rozhodnutím soudu nebo správního úřadu do péče nahrazující péči rodičů (např. do pěstounské péče na přechodnou dobu – dále jen PPPD, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc – dále jen ZDVOP, ústavní péče) a jiné dítě již rodina ve své péči nemá.

Věková struktura uživatelů:

Rodiče bez ohraničení věku s dítětem/děťmi do 18 let věku.

Místní vymezení: Rodina, která žije v ORP Rumburk (Rumburk, Jiříkov, Krásná Lípa, Šluknov, Velký Šenov, Dolní Poustevna, Doubice, Lipová, Lobendava, Mikulášovice, Staré Křečany, Vilémov) a v ORP Varnsdorf (Varnsdorf, Jiřetín pod Jedlovou, Dolní Podluží, Horní Podluží, Rybníště, Chřibská). Viz také stanovy organizace.

CÍL SLUŽBY

Cílem Asistenční služby pro rodiny s dětmi je vytvářet příležitosti, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci přístup ke všem službám poskytovaným veřejností, možnost žít ve vlastním domácím prostředí, mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi, chodit do práce a do školy apod.

- **Posilovat sociální dovednosti** (celé rodiny) **v přirozeném prostředí**

Komunikaci mezi rodinnými příslušníky, snížit zadluženost, pomoci při hledání zaměstnání, mladým nebo nezkušeným rodičům pomoci při výchově, stravování a zdravotní péči jejich dětí, trávení volného času s dětmi, zvyšování sebedůvěry členů rodiny.

- **Motivovat k aktivitě**

Rodině poskytovat asistenci při nácviku sociálních dovedností a motivovat ji tak, aby sama dokázala prolomit svůj sociální handicap.

Pomoci při začleňování dítěte při návratu z ústavní péče zpět do rodiny (dětský domov, výchovný ústav, ZDVOP, apod.)

- **Respektovat autonomii rodin a odkrývat jejich vnitřní zdroje a silné stránky.**

Pracovník přistupuje ke klientům tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.

Druhotným cílem (výstupem) může být nižší počet dětí odebraných do ústavní péče.

Konkrétní měřitelné cíle na každý kalendářní rok jsou uloženy ve střediskové dokumentaci daného roku, vč. jejich zhodnocení a také zveřejněny na webových stránkách organizace/služby.

PRINCIPY ASISTENČNÍ SLUŽBY

Níže jsou specifikovány základní zásady poskytování této služby:

- **Individuální přístup a svobodná vůle**

Služba v každé rodině je odlišná a proto vyžaduje od pracovníka individuální přístup. Je to služba asistenční, tj. je zapotřebí, aby se rodina na řešení problému spolupodílela. Pracovník dochází do rodiny tolikrát, kolikrát to vyžaduje situace v rodině, minimálně 1x týdně. Služba se tedy poskytuje zejména v přirozeném prostředí rodiny (v domácnostech), ale výjimkou není ani ambulantní forma služby (tj. klient může pracovníka kontaktovat i na pracovišti/v kanceláři). Kontakty v rodině jsou dle předchozí domluvy pracovníka s klientem, přičemž pracovník může klienta kontaktovat i bez předchozí domluvy, klient má však právo pracovníka odmítnout (tedy do domácnosti ho nevpustit). Služba je poskytována bez jakékoliv diskriminace a na základě dobrovolnosti klienta.

- **Bezplatnost**

Základní činnosti služby jsou klientům poskytovány bezplatně

- **Profesionalita, nestrannost**

Všímat si podrobností – pracovník by měl pečlivě naslouchat slovům klienta, která mohou mít hlubší význam a často napovídají o psychickém stavu klienta.

Nic nepůjčovat – klientům pracovník nepůjčuje žádný majetek, vlastní ani majetek služby (finance, předměty apod.)

Hlídaní dětí – děti klientů je možné pohlídat jen na dobu nezbytně nutnou a pouze v případě závažných důvodů rodičů (např. předvolání k soudu, výslech na policii, návštěva lékaře apod.), kdy péči o děti nelze zabezpečit jinak.

Nezvat je do vlastního bytu - nikdy a za žádných okolností je nezvat a nevpuštět do vlastního bytu.

Nepřebírat zodpovědnost za problém uživatele služby – uživatel je nahlížen jako zdroj řešení vlastních problémů, asistující pracovník zastává především roli průvodce X dělba práce – pokud je to třeba, pracovník rozdělí úkoly k řešení problému tak, aby uživatel dokázal dané úkoly splnit a řešit tak svou nepříznivou sociální situaci, tzn., že ví, co, kdy kde a jak má udělat a pracovník také splní část své dohody ve stanoveném termínu.

- **Diskrétnost**

Pracovník podepisuje prohlášení o mlčenlivosti již při nástupu do zaměstnání (při podpisu pracovní smlouvy). Pracovník je vázán mlčenlivostí o všech získaných informacích o klientech a to i po ukončení pracovního poměru. Rovněž je pracovník povinen chránit dokumentaci klienta před případným zneužitím. Pracovník považuje všechna sdělení klientů za důvěrná. Klient může vystupovat anonymně.

O situaci v rodinách může pracovník hovořit pouze anonymně. Před klienty nehovořit o jiných klientech. O problémech klientů, v jejichž řešení si není asistentka jistá, hovoří pouze na poradách, nebo s nadřízeným pracovníkem. (např. zohlednit, že je služba poskytována na malém městě X oznamovací povinnost).

- **Principy slušného chování**

Oslovování - vždy a za každých okolností klientům vykáme (stále si držíte odstup od klienta).

Před klienty je zakázáno kouřit (před dětmi i před rodiči).

Nepít před klienty alkoholické nápoje.

Neskákat do řeči a nikdy nespěchat.

Nechat klienta domluvit, nespěchat na něj, (neříkat „Já už musím jít, domluvíme to příště- mě tohle nezajímá,...“).

Umět odejít v pravou chvíli (nezůstávat v rodině příliš dlouho, zbytečně u tzv. „hraničních“ klientů – např. u klientů nerespektujících hranice služby).

Pozor na psaní poznámek před klienty (není vždy vhodné si před klienty psát poznámky o momentální situaci v rodině apod., hrozí ztráta důvěry). Pokud to nelze jinak, klienta upozornit, co si musíme poznamenat, popř. mu můžeme poznámky ukázat.

Dodržovat sliby - vždy dodržovat co slíbíte (např. hodinu schůzky) i v případě, kdy klienti nejsou spolehliví. Nikdy neslibovat nemožné, nesplnitelné!

- **Zásady podpory v samostatnosti**

Pracovník by měl klienta chválit, motivovat a vést k aktivitě. Důležité je klienty (rodiče i děti) chválit za menší i větší úspěch. Naopak při špatném jednání klientů- příliš nekárat, jen vysvětlovat, jak by to mělo být. Pracovník seznamuje klienty s důsledky špatné volby řešení, snaží se nabízet další volby, jak z toho ven (pokud je to možné). Pracovník se snaží zmírnit negativní důsledky špatných rozhodnutí, pokud je to možné.

Ptát se na jejich potřeby a vytvářet podmínky k řešení. Tázat se klientů při každé návštěvě (ve vhodné chvíli – ne ihned mezi dveřmi), co potřebují.

Rozebrat případný problém a navrhnout jim správné a schůdné řešení. (nenutit je, ale snažit se jim navrhnout třeba i více možností a pokusit se o společné řešení)

- **Zásady vystupování a setkávání**

Spolupráce - důležité je spolupracovat např. se samosprávou, se Speciálně pedagogickým centrem, s mateřskou školkou, se školou, s lékaři, s Městskou policií apod., pokud k tomu dá klient souhlas. Asistentky spolupracují také mezi sebou navzájem (např. volnočasové aktivity-plány tvoří společně, předávají si informace v týmu formou porad

Setkávání v kontaktní místnosti – poskytování ambulantní formy služby v prostorách organizace je možné pouze v uvedených hodinách (viz standard č. 5 této metodiky).

Propagace služby - nezbytná je i informovanost o této sociální službě. Pracovník vystupuje jménem organizace, při jakékoliv komunikaci (osobní

rozhovor, telefon, elektronická komunikace apod.) Zpracované tiskové zprávy se řídí pracovními postupy, které jsou v samostatné příloze této metodiky a jejich edice podléhá kontrole ředitele organizace.

POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Asistenční služba pro rodiny s dětmi **je poskytována** pracovníky **formou:**

- **terénní** – návštěvou pracovníka/ce v přirozeném sociálním prostředí uživatele,
- **ambulantní** – návštěvou uživatele v kanceláři ASRD

a nabízí tyto základní činnosti:

(viz § 65 odst.2 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách nebo viz prováděcí Vyhláška č. 505/2006 k zákonu o SS)

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Pracovně výchovná činnost s dětmi (asistence při rovnání prádla a hraček dítěte, jednoduché domácí úkony-zametání, vynášení odp. koše, mytí nádobí).

Pracovně výchovná činnost s dospělými (návuk třídění prádla, vaření, úklid v domácnosti, zakládání dokladů a dokumentů, hospodaření s penězi, návuk a asistence při vyplňování formulářů, návuk kontaktu s úřady a se školou apod.).

Návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte (dle věku dítěte – přebírání korálků, třídění kostek, zacházení s nůžkami, čtení pohádek, vyprávění podle obrázků, malování, základní hygienické návyky-mytí rukou, česání, čištění zubů apod.).

Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí (např. vhodné podmínky při psaní úkolů-světlo, výška stolu a klid, pomoc při výuce-možnost výuky dětí i v organizaci např. i na PC, pomoc při výběru dalšího studia a příprava na přijímací zkoušku).

Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity (např. je vypracován roční plán aktivit pro rodiny-soutěže, besedy, výlety, semináře,

který, je dle možností organizace plněn nebo mohou děti využívat nabídky volnočasových aktivit v NZDM-návazná služba).

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Např. doprovod do školy, k lékaři a na úřady nebo pořádání společných akcí pro rodiny ve službě i veřejnost, která může být rodině vzorem - oblékání, čistota, chování apod.

Informovat uživatele o dalších (návazných) službách/aktivitách realizovaných touto či jinou organizací, kterou rodina může využít.

- **Sociálně terapeutické služby**

Pomoc při vyplnění formuláře poté jen dohled případně kontrola (např. první kontakt na úřadě vyřídí asistentka a klient je přítomen, při druhém jedná klient a asistentka je přítomna, při třetím asistentka čeká na chodbě a klient vyřizuje záležitost sám). Pracovník posiluje nejen komunikační dovednosti klienta.

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. sociální dávky, splátkový kalendář, osobní doklady, úřední dopisy-soud apod.).

Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících další začleňování osob. Pracovník podporuje návrat dítěte z ústavní péče, nabízí možnost využití telefonického kontaktu na asistentku v krizové situaci, pomoc a podporu při začleňování).

Podrobnější popisy a návody činností jsou např. v příloze [Manuál krizových situací](#), [Osnova obecného proškolení cyklistické akce](#) nebo [Popis základních činností](#).

PŘÁVA RODINY, UŽIVATELE SLUŽBY

Zájemce, uživatel má právo na:

- na dodržování Listiny základních práv a svobod poskytovatelem
- Stěžovat si, nebo si na stížnost zvolit svého zástupce (viz [Smlouva Příloha C – Stížnostní řád](#)) a obdržet od poskytovatele rozhodnutí o této stížnosti

- Na volný příchod a odchod do organizace v rámci provozní doby ambulantní formy služby (pracovníci upřednostňují objednání předem, klienti jsou informováni.)
- požadovat přístup ke své dokumentaci, včetně pořizování kopií (na základě předešlé domluvy s pracovníkem, asistentka ve spolupráci s vedoucím pracovníkem služby připraví dokumentaci k náhledu ve lhůtě 3 pracovních dní a smluví si s uživatelem schůzku v kanceláři poskytovatele)
- Ukončit službu s udáním důvodů nebo bez nich
- Měnit osobní cíl a průběh plánování služby ve spolupráci s poskytovatelem služby
- Udělit poskytovateli písemný souhlas k jednání v zájmu řešení své nepříznivé sociální situace s jinou institucí/osobou (např. lékař, škola,.. viz Smlouva příloha D - Souhlas s poskytnutím informací pro spolupráci s institucemi)
- Odmítnout, zrušit termín plánované konzultace s udáním důvodu, či po domluvě s pracovníkem služby změnit termín a čas.

Pokud by nastala nečekaná situace – např. asistentka by nedorazila – můžete zkontaktovat další pracovníky služby osobně nebo na tomto tel. čísle – 412 384 744.

POVINNOSTI RODINY, UŽIVATELE SLUŽBY

Povinností zájemců, uživatelů je:

- Chovat se slušně
- Aktivně se podílet v rámci svých možností na přípravě, realizaci a vyhodnocení plánu rodiny.
- Při konzultaci pracovníka s dítětem zajistit přítomnost dospělého člena rodiny (např. v domácnosti rodiny). To se netýká např. doprovázení dítěte pracovníkem do školy, k lékaři apod. V případě, kdy bude dítě samo, pracovník bude ihned kontaktovat dosp. osobu z rodiny. Pokud se pracovníkovi nepodaří dospělou osobu zkontaktovat, nebo tato osoba do 20 min. nedorazí na konzultaci, bude tato konzultace ukončena.
- Před konzultací s pracovníkem zabezpečit domácí zvířata (aby nemohlo dojít k poranění pracovníka)
- Zajistit místnost bez kouře a zápachu
- Zajistit po domluvě s pracovníkem dostupné prostředky a materiály ke konzultaci (s dospělými nebo i dětmi-např. papír, tužku,...)
- Sjednat si osobní návštěvy mimo termín schůzky s pracovníkem služby (pokud to nevyžaduje povaha konzultace)
- Před konzultací ani během ní nepožívat alkohol, jiné návykové a psychotropní látky (nebýt tedy v podnapilém stavu, pod vlivem drog apod.), chovat se k pracovníkovi slušně, neurážet ho, nesnižovat jeho důstojnost, fyzicky ho nenapadat či neohrožovat ho na zdraví nebo životě

- Dodržovat řádně termín a čas sjednané konzultace, v případě nepřítomnosti se řádně a bezodkladně omluvit

POVINNOSTI PRACOVNÍKA, POSKYTOVATELE SLUŽBY

- Chovat se slušně, nesnižovat důstojnost druhých, fyzicky nikoho nenapadat, neurážet.
- Dodržovat řádně termín a čas sjednané konzultace, v případě nepřítomnosti (dovolená, nemoc) se řádně a bezodkladně omluvit a zajistit za sebe zastupitelnost jiným pracovníkem služby.
- Poskytnou všechny (v organizaci) dostupné prostředky a pomůcky při naplňování osobního plánu uživatele
- Respektovat požadavek uživatele ke změně jeho osobního cíle, či ukončení služby; ke zrušení, odmítnutí či změně termínu konzultace
- Přijmout a vyřídit případnou stížnost
- Vést o začátku, průběhu i ukončení služby záznamy a bezpečně je uchovávat, po skončení archivace je skartovat (pokud to nevyžadují jiné okolnosti, je dokumentace archivována po dobu 10 let, v opačném případě je uživatel seznámen se změnou této doby).

PRÁVA PRACOVNÍKA, POSKYTOVATELE SLUŽBY

- Ukončit konzultaci s dítětem, pokud není zajištěna přítomnost dospělé osoby (Výjimkou je situace, kdy pracovník dítě doprovází např. do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a zpět.)
- Ukončit nebo zrušit konzultaci v případě, kdy nejsou zajištěna domácí zvířata (např. uvázaný pes); je v konzultačním prostředí (v místnosti doma) zakouřeno nebo je zde cítit nějaký zápach (např. plyn); uživatel je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových a psychotropních látek; uživatel pracovníka slovně uráží, snižuje jeho důstojnost, fyzicky ho napadá či ohrožuje na zdraví nebo životě
- Ukončit smlouvu v případě, že se uživatel odstěhoval mimo místní působnost této služby nebo zanikla tato sociální služba či celá organizace Charita Rumburk; nebo uživatel zemřel (buď zákonný zástupce a jiný v rodině již není, nebo smrtí dítěte a jiné již rodina ve své péči nemá).
- Na pravdivé informace související se zakázkou uživatele

OTEVÍRACÍ DOBA A MÍSTNÍ DOSTUPNOST

Služba je zájemcům či uživatelům k dispozici po celý rok včetně prázdnin a to takto:

Terénní forma (kdy vycházíme za klienty):

Pondělí: 8.00 – 11.30 a 12.00 – 16.30

Úterý: 8.00 – 11.30

Středa: 8.00 – 11.30 a 12.00 – 16.30

Čtvrtek: 8.00 – 11.30 a 12.00 – 16.30

Pátek: 12.00 – 16.30

Ambulantní forma (kdy můžou klienti přijít za službou):

Úterý: 12,00 – 16,30
Pátek: 8,00 – 11,30

na adrese Sukova ul. 1055, 408 01 Rumburk a dále v přirozeném prostředí klienta.

Dostupnost jednotlivých pracovníků služby

Asistentky jsou mezi sebou vzájemně zastupitelné. Ve vymezené době jsou dostupní pracovníci ve všech pracovních pozicích – tedy pracovník v sociálních službách, vedoucí pracovník, sociální pracovník. Pracovníci jsou dostupní na telefonu, lze tedy akutně a individuálně sjednat potřebnou schůzku mimo nasmlouvaný čas, popř. sjednat zastoupení jinou asistentkou. Pokud je potřeba, asistentka kontaktuje rodinu kvůli změně termínu s ohledem na možnosti a přání rodiny, asistentka se snaží rodině vyhovět.

Klientům je umožněn

- *volný příchod a odchod* do ambulance v rámci otevírací doby (pracovníci upřednostňují objednání předem, klienti jsou informováni.)
- kromě toho je klientům k dispozici telefonní kontakt na pracovníky služby, popř. email

Poskytovatel realizuje službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zařízení (pracovníci) dbá na dodržování základních práv mezi něž patří i ochrana osobních údajů. **Uživatel má právo na to, aby poskytovatel uchovával pouze taková data, se kterými on sám souhlasí.** Uživatel/ rodina tedy uděluje výslovný souhlas poskytovateli služby se zpracováním jen takových osobních údajů, které jsou nezbytně nutné k plnění zakázky v rámci uzavřené Smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem a to podle Směrnice 95/46/ES a Nařízení 2016/679 – obecného nařízení o ochraně osobních údajů („Obecné nařízení“ – také jinak známé jako GDPR). Poskytovatel má právo zpracovat osobní údaje elektronickými prostředky způsobem umožňujícím uložení osobních údajů v elektronické databázi a zpracování těchto údajů počítačovými programy používanými poskytovatelem služby. Klient je obeznámen pracovníkem, že souhlas může kdykoliv zrušit. Každý klient je seznámen s obsahem, pro jaký účel poskytl. Může napsat také nesouhlas s poskytnutím osobních údajů.

Veškeré dokumenty obsahující OU klientů, jsou umístěny v uzamykatelné skříni. Každý klient má právo nahlížet pouze do své dokumentace. Do dokumentace klientů mohou nahlížet jen pracovníci služby. Praktikanti a dobrovolníci mohou nahlížet jen s písemným souhlasem klienta. Za zápis zodpovídá pracovník, který právě s klientem jedná.

Způsob likvidace osobních údajů

Po uplynutí doby stanovené k uchování (10 let od následujícího kal. roku, ve kterém byla klientovi služba poskytována).

Oznamovací povinnost je součástí Smlouvy o poskytování sociální služby viz. **Příloha smlouvy A - Informace pro uživatele.**

UZAVŘENÍ SMLOUVY

Zájemce může se službou **uzavřít písemnou Smlouvou o poskytování sociální služby**. Bez řádného podpisu všech zúčastněných stran není možné Asistenční službu pro rodiny s dětmi poskytovat. Zájemce o službu má pak právo jen na poskytnutí základního sociálního poradenství (např. zprostředkování návazných služeb apod.)

Uzavření smlouvy a dojednání podmínek a podoby využívání této sociální služby je možné sjednat v sídle organizace (ul. Sukova 1055/24, Rumburk), nebo v bydlišti rodiny/uživatele.

PRAVIDLA UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Poskytovatel nemá stanovené žádné důvody pro vypovězení Smlouvy, neboť je uzavírána vždy na dobu určitou. Situace, kdy uživatel služby tzv. "neplní IP" není důvodem k vypovězení smlouvy, situace se řeší snížením osobního cíle. Smlouvu lze pouze ukončit. Poskytovatel má stanoveno, že ukončení smlouvy může proběhnout ze strany uživatele služby a ze strany poskytovatele. Pro tento případ má poskytovatel stanoven tento postup:

1. Výpověď smlouvy s výpovědní lhůtou ze strany poskytovatele se ve službě nerealizuje z důvodu, že je smlouva uzavřena na dobu určitou.
2. Dále uživatel může vypovědět smlouvu poskytovateli bez udání důvodu a s okamžitou platností a obdrží od poskytovatele Potvrzení o ukončení Smlouvy
3. Poskytovatel nemůže vypovědět smlouvu uživateli, může jí pouze okamžitě ukončit a to pouze v případě, že uživatel vykonal prokázané hrubé až vulgární chování uživatele k pracovníkovi s cílem snížit důstojnost pracovníka, dále vykonal násilné fyzické napadení pracovníka uživatelem. Poskytovatel vystaví uživateli Ukončení Smlouvy.
4. Poskytovatel může ukončit smlouvu v případě zániku Charity Rumburk nebo zánikem poskytované sociální služby. Poskytovatel vystaví uživateli Ukončení Smlouvy.
5. Poskytovatel má také smluvně stanovenou možnost ukončení smlouvy na základě vzájemné dohody ke spokojenosti zúčastněných stran, která odpovídá na potřeby uživatele, jeho nepříznivou situaci. Poskytovatel vystaví uživateli Ukončení Smlouvy nebo Potvrzení o ukončení Smlouvy, dle vzájemné dohody.

STÍŽNOSTI

Zájemce o službu a klient služby si může stěžovat **na chování, činnost a kompetentnost pracovníka či vedoucího služby, na kvalitu služeb a na jiného klienta.**

Na základě tohoto Provozního řádu mohou zájemci, uživatelé služby kontrolovat naplňování zásad služby a domáhat se svých práv např. prostřednictvím stížnosti.

Viz.: Stížnostní řád (venku na nástěnce organizace)