

**Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou**  
**Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi**

## **Provozní řád**

Provozní řád obsahuje zásady pro ohleduplnou spolupráci mezi uživateli služeb a pracovníky Diakonie ČCE – střediska v Jablonci nad Nisou.

### **Práva uživatele (Rodiny)**

- **Rodina může sdělit svoji zakázku** poskytovateli služeb, tzn. můžete požádat o pomoc ve všech oblastech, které služba nabízí.
- **Rodina se může domlouvat na čase schůzek**, s ohledem na provozní dobu a kapacitu služby tak, aby vyhovovala i jim.
- **Rodina má právo na setkání s pracovníkem Diakonie ČCE minimálně 1x za měsíc a maximálně 3x za týden**, podle jeho aktuálních potřeb.
- **Rodina má právo na telefonický kontakt s pracovníkem v provozních hodinách**, tzn. uživatel může kdykoliv zavolat. V případě, že pracovník telefon nezvedne, protože je u jiné Rodiny, ozve se v nejbližší možné době.
- **Rodina má právo rozhodovat se, jaký postup pro řešení svého problému využije**, tzn. spolupodílí se na individuálním plánování podpory rodiny.
- **Rodina má právo hodnotit spolupráci s pracovníkem v pravidelných intervalech**, tzn. vyhodnotit, co se daří, co se nepodařilo a co by se mohlo dělat jinak při řešení jeho problému.
- **Rodina má právo ukončit spolupráci** (písemnou formou = výpovědí) kdykoliv bez udání důvodu.
- **Rodina má právo seznámit se s obsahem zpráv o spolupráci, které pracovníci vypracovávají na podkladě žádosti oprávněných orgánů** (OSPOD, kurátor, soud, policie) a **nahlížet do spisové dokumentace**.
- **Rodina má právo rozhodnout o tom, se kterými dalšími osobami nebo institucemi mohou v jejich zájmu pracovníci jednat** (svůj souhlas stvrzujete podpisem).
- **Rodina má právo domluvit se na době, po kterou bude smlouva o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi uzavřena**.
- **Rodina má právo podat stížnost** a vyjádřit nespokojenost s poskytováním sociální služby u vedoucí služby, nebo přímo řediteli střediska.

### **Povinnosti uživatele (Rodiny)**

- **Rodina má povinnost dodržovat dojednané termíny schůzek s pracovníky služby** (v případě, že se nemůže schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, je povinna informovat pracovníka minimálně dvě hodiny před dojednanou schůzkou).
- **Rodina je povinna dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu**.

## Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou

- Rodina je povinna spolupracovat na dojednaném cíli spolupráce a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.

### Práva pracovníka při poskytování služby

- Pracovník má právo na to, aby s ním všichni členové domácnosti jednali slušně v souladu s dobrými mravy.
- Pracovník má právo odmítnout takový úkon, který je v rozporu s dobrými mravy poskytovatele.
- Pracovník má právo sdělovat na podkladě žádosti oprávněným orgánům (OSPOD, kurátor, soud, policie) informace.
- Pracovník má právo informovat Rodinu, že řešení, které si vybrali, je pro ně nejméně výhodné. Tuto skutečnost Pracovník písemně eviduje.

### Povinnosti pracovníka při poskytování služby

- Dodržovat dojednané termíny schůzek (v případě, že se nemůže schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, je povinen informovat neprodleně Rodinu).
- Dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- Spolupracovat na dojednaném cíli spolupráce a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.
- Vést písemnou dokumentaci Rodiny, ve které je zachycena spolupráce Rodiny a Pracovníka.

### Principy poskytování služby

**Rovnost** – služby jsou poskytovány všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

**Dobrovolnost** – služba je dobrovolná, na základě svého vlastního rozhodnutí uživatele, každý může od jejího poskytování ustoupit.

**Diskrétnost** – ochrana soukromí, získáváme jen ty údaje, které jsou nezbytně nutné pro poskytování služby.

**Individuální přístup** – ke každému přistupujeme jako k jedinečné lidské bytosti dle jeho aktuálních potřeb.

**Zaměření na rodinu – nesoustředíme se na práci s jedním členem rodiny, vnímáme rodinu jako celek i s jejími vztahy.**

vydala: Bc. Špringlová Lenka, vedoucí služby dne: 1. 9. 2014

schválila: Michaela Albrechtová, ředitelka střediska dne: 1. 9. 2014

Poslední aktualizace: 1. 9. 2015