

**METODIKA**

**Provozní řád**

SAS 5-2014

<b>Zpracoval</b>	<i>Bc. L. Špringlová</i>	dne: 30. 8. 2014
<b>Schválil</b>	<i>M. Albrechtová, ředitelka střediska</i>	dne: 30. 8. 2014
<b>Platnost pro</b>	<i>Všechny pracovníky SAS</i>	
<b>Platnost od</b>	<b>1. 9. 2014</b>	
<b>Aktualizace</b>	<b>Jak často</b> <i>1x ročně</i>	<b>Odpovědný pracovník</b> <i>vedoucí SAS</i>
<b>Tento dokument naplňuje požadavky standardu</b>		<i>č. 3, 6, 7, 9</i>

**Aktualizace:** 14. 8. 2015  
18. 8. 2016  
3. 3. 2017  
9. 3. 2018  
**31. 3. 2019**

# Provozní řád

Provozní řád obsahuje zásady pro ohleduplnou spolupráci mezi uživatelem/rodinou a pracovníky SAS 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**, tzn. vyhodnotit, *je-li se spoluprací spokojena, jestli by chtěla něco při poskytování služby změnit, nebo jakou by měla představu o další spolupráci.*
- **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.**
- **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.**
- **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, není pro něj výhodné.

## 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 vazbami.

**Respektování základních křesťanských hodnot** - pomoc lidem, kteří jsou v nouzi, jsou vylučováni a nepřijímáni většinou společností, kteří svým zjevem, chováním či způsobem života vzbuzují v ostatních lidech odmítnutí či přímo odpor, je jednou ze základních křesťanských hodnot, kterou se naše středisko snaží respektovat a naplňovat. Mezi další patří uznání jedinečné hodnoty, důležitosti a důstojnosti každého člověka, víra v pozitivní možnost změny u každého jedince bez ohledu na jeho dosavadní život a nutnost přistupovat ke každému uživateli s určitou mírou lásky a pochopení.

Seznámení s dokumentem:

Jméno a příjmení	datum	podpis