

Vážená rodino,
brožura, kterou máte před sebou, obsahuje přehled nejdůležitějších informací o Službě Sanace rodiny.

Na následujících stránkách Vám chceme přiblížit, jak naše služba funguje, co Vám může nabídnout a také, co pro Vás bude spolupráce s námi obnášet.

Přáli bychom si, aby pro Vás byla naše spolupráce užitečná. Jistě, nebude to vždy jednoduché a řešení nebudou možná přicházet tak rychle, jak bychom si všichni přáli. I tak si vážíme vaší odvahy udělat první krok na cestě k řešení náročné situace, která vás potkala.

Pracovníci Služby Sanace rodiny

SLUŽBA SANACE RODINY

Služba Sanace rodiny je jednou ze služeb Farní charity Litomyšl. Poskytuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi.

Veřejný závazek služby a základní informace:

Posláním Služby Sanace rodiny Farní charity Litomyšl je poskytovat pomoc a podporu rodinám s dětmi v nepříznivé životní situaci tak, aby rodina tuto situaci dokázala překlenout a byla schopna vytvářet prostředí pro výchovu dětí. Rodičům, jejichž děti jsou umístěny mimo rodinu, poskytuje pomoc a podporu při navázání a udržování kontaktu s dětmi nebo vytvoření podmínek pro návrat dětí do rodiny.

S rodinami můžeme pracovat na těchto cílech, které jsou zároveň cíli služby:

- Rodiče zvládají výchovu svých dětí. Dokáží pracovat s výchovnými problémy nebo jinými specifiky svých dětí.
- Děti plní povinnou školní docházku nebo se připravují na povolání. Rodiče spolupracují se školou.
- Rodiče a děti umí naplánovat a vhodně využít volný čas.
- Rodiče zajímá zdraví dětí, a pečují o něj.
- Rodič si dokáže najít a udržet zdroj obživy.
- Rodina hospodaří s finančními prostředky tak, že se nedostává do dalších dluhů, a vystačí s penězi do dalšího příjmu.
- Rodina má zázemí odpovídající potřebám dětí.
- Rodina udržuje domácnost v uspokojivém stavu, zvládá péči o domácnost.

- Rodina dokáže vyhledat službu, která by mohla být užitečná k řešení situace rodiny, a umí ji využít.
- Rodina umí obstarat základní a jiné doklady.
- Členové rodiny a jim blízké osoby udržují vztahy způsobem, který neubližuje dítěti.

Tam, kde jsou děti umístěny mimo rodinu:

- Rodič/rodiče navázali a udržují kontakt se svými dětmi umístěnými mimo rodinu.
- Rodič/rodiče vytvořili podmínky pro návrat dětí zpět do jejich péče.

Cílovou skupinou – tedy ti, kterým můžeme službu poskytovat, jsou:

- Rodiny s dítětem nebo dětmi nacházející se v životní situaci, tedy v takové, která je nebo by mohla být příčinou sociálního vyloučení dítěte a jeho rodiny.
- Rodiny ohrožené odebráním dítěte.
- Rodiče, jejichž děti jsou v současné době umístěny v náhradní péči (pěstounské, ústavní), kteří chtějí navázat kontakt se svými dětmi nebo vytvořit podmínky pro návrat dětí do jejich péče.

Pod pojmem rodina rozumíme:

- matka, otec, děti
- matka nebo otec a děti
- matka a její partner/partnerka a děti
- otec a jeho partnerka/partner a děti
- prarodiče, kteří mají v péči děti

Službu mohou též využívat:

- Těhotné ženy očekávající narození dítěte, které jsou ohroženy situací sociálního vyloučení.
- Rodiny s dětmi staršími osmnácti let v případě, že se připravují na povolání v učeném oboru nebo na střední škole.

Služba je poskytována zpravidla osobám, které žijí **na území Litomyšle a obcí litomyšlska**, tj. Litomyšl a její části (Kornice, Nedošín, Nová Ves u Litomyšle, Pazucha, Pohodlí a Suchá), Benátky, Bohuňovice, Bučina, Cerekvice nad Loučnou, Čistá, Desná, Dolní Újezd, Horky, Horní Újezd, Chmelík, Janov, Karle, Makov, Mikuleč, Morašice, Němčice, Nová Sídla, Osík, Řídký, Sebranice, Sedliště, Sloupnice, Strakov, Trstěnice, Tržek, Újezdec, Vidlatá Seč, Vlčkov.

Službu mohou využívat i ostatní rodiny, které jsou v péči Odboru sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu Litomyšl nebo rodiny, jejichž děti navštěvují v Litomyšli školu.

Kapacita služby je 35 rodin.

Okamžitá kapacita, tedy počet rodin, kterým můžeme poskytovat službu v jeden okamžik souběžně, jsou 4 rodiny.

Provozní doba služby je Po – Pá, vždy 7:00 – 18:00.

Úřední hodiny – středa 8:00 - 9:00 a 13:00 - 14:00

V tuto dobu je vedoucí služby nebo sociální pracovník k zastížení v kanceláři v Jindrově vile bez předchozí domluvy termínu setkání. Schůzku s pracovníkem si lze domluvit též telefonicky, na jiný čas.

Přehled oblastí spolupráce

Spolupracovat s Vámi můžeme v následujících oblastech. Je jich mnoho – ne všechny však využijete. Na konkrétních oblastech spolupráce se budeme společně domlouvat.

a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Pracovně výchovná činnosti s dětmi

Podpora rodičů při zapojování dětí do činností spojených s chodem domácnosti.

Pracovně výchovná činnost s dospělými

Podpora a nácvik rodičovského chování.

Podpora a nácvik péče o dítě.

Podpora rodičů ve vytváření a dodržování režimu dne pro sebe i děti.

Podpora v péči o zdraví.

Vedení členů rodiny k hygienickým návykům.

Nácvik přípravy stravy.

Podpora a nácvik vedení a udržování domácnosti.

Podpora a nácvik bezpečného hospodaření s finančními prostředky.

Podpora rodičů při stabilizaci rodinného rozpočtu.

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte.

Edukace rodičů v oblasti speciálních potřeb dítěte. Podpora a nácvik přístupu k dítěti se speciálními potřebami.

Nácvik a realizace rozvojových činností s dětmi za aktivní účasti rodičů.
Podpora rodičů v prevenci a řešení nežádoucího chování dětí. Podpora rodičů v upevňování sourozeneckých vztahů.

Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí.

Nácvik vypracovávání domácích úkolů a osvojování učiva.

Pomoc a podpora rodičů, při zavádění doporučení PPP nebo SPC a jejich realizaci.

Podpora a nácvik přípravy pomůcek do školy a na vyučování.

Podpora rodičů při obstarávání vhodných a dostupných školních pomůcek pro děti.

Motivace rodičů k zajištění povinné školní docházky dětí.

Podpora rodičů v komunikaci se školou.

Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

Podpora společných činností rodičů a dětí.

Podpora rodičů a dětí ve vyhledávání vhodných volnočasových aktivit.

Podpora smysluplného trávení volného času dětí.

b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod dětí do školy.

Doprovázení rodičů a dětí do školských zařízení, k lékaři, k jednání u soudu, ve škole, na OSPOD, atd.

Doprovod dětí na zájmové aktivity.

c) Sociálně terapeutické činnosti

Podpora při vytváření funkčních partnerských vztahů.

Podpora při vytváření funkčních vazeb v rodině.

Podpora při vytváření funkčních vztahů dětí s vrstevníky.

Posilování schopnosti rodičů nastavovat dětem hranice ve výchově.

Podpora v řešení rizikového chování osoby.

Podpora a nácvik kompetencí v jednání na úřadech, školách, u zaměstnavatele, atd.

Rozvoj a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění uživatelů.

Podpora uživatelů při posilování vědomí vlastní hodnoty, budování a upevňování vlastních hranic.

Podpora klienta v přebírání odpovědnosti za vlastní rozhodnutí.

d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Základní sociální poradenství, podpora při řešení náročné životní situace.

Zprostředkování informací o možnosti využití lokálních a místně dostupných služeb a podpora při jejich využívání.

Pomoc a podpora při zajišťování osobních dokladů.

Podpora rodičů při hledání zaměstnání.

Podpora při řešení bytové situace.

Podpora při řešení dluhové problematiky.

Pomoc a podpora při vyřizování nárokových a nenárokových dávek a uplatnění práva na hmotné zabezpečení.

Podpora v uplatňování dalších zdrojů finančního zabezpečení.

Podpora v získávání materiální pomoci.

Podpora a pomoc při obstarávání a vyřizování dokladů týkajících se oblasti rodinného práva, zákona o SPOD (sociálně-právní ochraně dětí).

Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Podpora při předávání dětí rozvedených rodičů.

Podpora při osobním kontaktu dítěte s rozvedeným rodičem, popřípadě s prarodiči a širší rodinou.

Podpora rodiny při zajištění podmínek pro návrat dítěte do vlastní péče.

Podpora kontaktu uživatele s dítětem v pěstounské péči či ústavní výchově.

Podpora uživatele při přechodu dítěte do pěstounské péče nebo ústavní výchovy a podpora ve vytvoření podmínek pro udržování kontaktu s dítětem. Pomoc a podpora při uplatňování práv ve veřejných institucích a doprovod do těchto institucí.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu může být odmítnut z následujících důvodů:

- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny služby,
- Služba Sanace rodiny není službou, o kterou zájemce žádá,
- kapacita služby je momentálně naplněna,
- zájemci o službu byla vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služby, a to v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí o službu.

Je-li kapacita služby momentálně naplněna, budete zařazeni do pořadníku zájemců o službu a zkontaktováni neprodleně poté, kdy bude možné poskytování služby zahájit; nebo vám pracovník nabídne kontakty na jiné služby a organizace, které službu poskytují.

JAK SPOLUPRÁCE SE SLUŽBOU PROBÍHÁ?

Plánování průběhu poskytování služby

Během prvních setkání s Vámi budeme hovořit o situaci, ve které se nacházíte, o vašich přáních a očekáváních a o tom, zda jste již vyzkoušeli využít nějaké možnosti pomoci. Seznámíme Vás s pravidly poskytování Služby Sanace rodiny (které naleznete také v této brožuře). Až budete seznámeni s tím, jak naše služba funguje a budete-li mít o poskytování služby zájem, vytvoříme společně Plán poskytování služby Sanace rodiny – to znamená, že naplánujeme cíl, kterého chcete za podpory služby dosáhnout, dílčí cíle, které povedou k naplnění tohoto cíle, jak často by měla naše spolupráce probíhat a určíme časové období, po které společně budeme na naplnění vašeho cíle pracovat. Poté uzavřeme Smlouvu o poskytování sociálně aktivizační služby a pustíme se do práce.

Smlouva o poskytování služby

Poskytování služby rodině začíná po uzavření Smlouvy o poskytování služby. Ve smlouvě je znovu uvedeno, kdo poskytuje službu komu, co je předmětem smlouvy, jaký je rozsah a průběh poskytování služby, místo a čas poskytování služby, úhrada za službu, výpovědní důvody a lhůty a doba platnosti smlouvy.

V případě, že v průběhu poskytování služby dojde k nějaké změně – změna nebo rozšíření cíle spolupráce, prodloužení doby poskytování služby, změna místa, na kterém bude služba poskytována apod., sepíšeme dodatek ke smlouvě, kterým tyto náležitosti zpřesníme.

Lze smlouvu ukončit?

Ano, rodina může smlouvu ukončit kdykoliv, a to i bez udání důvodu.

Z naší strany můžeme smlouvu ukončit pouze na základě důvodů, které jsou ve smlouvě uvedeny (je to např. v případech, že rodina přestane spadat do cílové skupiny služby, nebo se některý z členů rodiny chová k pracovníkovi hrubým způsobem – je vulgární, agresivní, má domácí zvíře, které ohrožuje pracovníka a poskytování služby v rodině by bylo nebezpečné, nebo rodina opakovaně ruší setkání, nechává se zapírat apod.).

O vypovězení Smlouvy ze strany poskytovatele rozhoduje tým složený z ředitele Farní charity, vedoucího služby a klíčového pracovníka rodiny.

Plánování a průběh spolupráce

Jak zde bylo již napsáno, před uzavřením smlouvy o poskytování služby, stanovíme společně cíl, na kterém budete za podpory služby pracovat a dílčí cíle, které k naplnění tohoto cíle povedou. Sestavíme **Plán poskytování Služby Sanace rodiny**. Během spolupráce budeme plánovat konkrétní kroky, které budeme zaznamenávat do **individuálních plánů** – formulářů, do kterých budeme plánovat, kdo udělá jaké kroky a do kdy.

Individuální plány budeme společně hodnotit – které kroky se podařilo splnit a na jakých je potřeba ještě zapracovat, případně, co se nepovedlo a proč. Poté s vámi budeme společně plánovat další postup.

Nejčastější otázky:

Kde bude naše spolupráce probíhat?

Služba je poskytována terénní formou, to znamená, že setkání s pracovníky se uskutečňují zpravidla u vás doma. Můžeme vám také nabídnout doprovod na jednání na úřadech, ve škole nebo k odborníkům, např. do Pedagogicko-psychologické poradny apod.

V některých případech je možné uskutečnit naše setkání ambulantně, v konzultační místnosti na adrese Dukelská 750, Litomyšl, kde sídlíme. Takové možnosti využíváme například při konzultacích s rozvedenými rodiči a v situacích, kdy není vhodné vést konzultaci v domácím prostředí rodiny.

Kdo s vámi bude spolupracovat?

Každá rodina má svého klíčového pracovníka, se kterým spolupracuje; pracovníka, který má rodinu tak říkajíc „na starost“. Stává se, že s jednou rodinou spolupracuje více pracovníků. V případě, že vám spolupráce s některým z pracovníků nebude z nějakého důvodu vyhovovat, můžete zažádat o změnu pracovníka.

Kdy se budeme setkávat?

Služba je poskytována zpravidla v pracovní dny, tj. od pondělí do pátku, v době mezi 7:00 a 18:00 hodinou, vždy po domluvě mezi vámi a pracovníkem. Na konci setkání většinou domlouváme termín příštího. Můžeme se domluvit i telefonicky.

Jak postupovat, když onemocníte nebo budete muset neodkladně odjet?

V případě, že onemocníte nebo nastane jiná skutečnost, kvůli které budete nuceni setkání zrušit, prosíme vás, abyste nás o tom informovali (telefonicky, emailem nebo osobně v sídle naší služby), a domluvíme náhradní termín. Stejně tak bude postupovat i pracovník, pokud by se nemohl ze závažných důvodů domluveného setkání zúčastnit.

Jak dlouho setkání trvají a jak často budou probíhat?

Setkání probíhají dle domluvy a potřeby. Průměrně naše setkání trvá jednu hodinu. Ze začátku spolupráce se budeme setkávat přibližně jednou za týden. Pokud si to vyžaduje situace, mohou být naše setkání častější (např. dvakrát týdně) nebo časově delší (hodinu a půl, dvě hodiny).

Platí se za využívání služby?

Ne, služba je rodinám poskytována bezplatně. Je hrazena ze státního rozpočtu, rozpočtu Pardubického kraje a města, a Individuálního projektu Pardubického kraje.

DOKUMENTACE

Pracovníci služby vedou o každé spolupráci s rodinou dokumentaci. Každá rodina má založenou svou složku, do které jsou ukládány veškeré dokumenty týkající se spolupráce (smlouva o poskytování služby, individuální plány a terénní deník – do kterého pracovník zapisuje zápisky z jednotlivých setkání a konzultací). Do své dokumentace můžete **nahlédnout** (osobně v konzultační místnosti služby nebo vám ji pracovník na požádání přiveze s sebou na domluvené setkání). Pracovník má lhůtu 10 dnů pro to, aby vám dokumentaci dodal k nahlédnutí.

Pracovníci vedou též elektronickou dokumentaci, která je rovněž pečlivě zabezpečena.

INFORMACE O ZPRACOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Abychom mohli poskytovat Službu Sanace rodiny, potřebujeme znát některé Vaše osobní údaje.

Kdo spravuje vaše osobní údaje?

Farní charita Litomyšl, Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
Služba Sanace rodiny, Dukelská 750, 570 01 Litomyšl

Jaké údaje zpracováváme?

Zpracováváme pouze ty údaje, které potřebujeme k tomu, abychom mohli poskytovat Službu Sanace rodiny.

Služba Sanace rodiny zpracovává tyto osobní údaje uživatelů služby: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, adresa bydliště, kontakt – telefonní číslo, příbuzenecké vztahy mezi uživateli. Dále popis nepříznivé životní situace, ve které se rodina nachází včetně údajů nezbytných k orientaci v ní a k jejímu řešení, cíl spolupráce, návrhy řešení a popis další spolupráce.

Je-li to pro poskytování služby a plnění naplánovaného cíle potřebné, zpracováváme některé zvláštní kategorie osobních údajů – např. údaje uvedené ve zprávách z vyšetření v pedagogicko-psychologické poradny, apod.

Pokud rodina spolupracuje s dalšími odborníky nebo navazujícími službami, a jsou-li tyto informace podstatné pro plnění naplánovaného cíle, zpracováváme zpravidla tyto osobní údaje odborníků a dalších osob – jméno, příjmení, pracovní pozice (odbornost) a pracovní kontakt.

V případě, že je uživatel služby zastoupen opatrovníkem (např. při uzavření smlouvy), zpracováváme zpravidla tyto osobní údaje opatrovníka: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt – telefonní číslo.

Kdo bude mít k vašim údajům přístup?

Vaše údaje jsou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Přístup k údajům má klíčový pracovník rodiny, případně další sociální pracovník služby, který s rodinou spolupracuje. Přístup k údajům mají dále osoby oprávněné k provádění kontroly způsobu a kvality poskytování služby (vedoucí služby, inspektor).

Chráníme vaše údaje

Údaje v písemné podobě jsou uloženy ve složce uživatele služby a uzamčeny, údaje v elektronické podobě jsou chráněna přístupovým heslem. Všichni zaměstnanci FCHL jsou povinni řídit se směrnici organizace a metodickými pokyny a dodržovat opatření, která chrání osobní a citlivé údaje osob.

Všichni zaměstnanci Farní charity Litomyšl, kteří mají přístup k vašim osobním údajům, mají povinnost mlčenlivosti. Bez vašeho písemného souhlasu neposkytují žádné informace dalším osobám. Výjimkou je poskytování informací na vyžádání Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), orgánů činných v trestním řízení a soudu. S obsahem písemných zpráv o průběhu spolupráce vás vždy předem seznámíme.

Pracovníci služby mají oznamovací povinnost – a to v případě, že by se dozvěděli nebo měli podezření, že dítě je fyzicky týráno nebo sexuálně zneužíváno. V takovém případě povinnost mlčenlivosti neplatí. Stejná povinnost se vztahuje i na další trestné činy.

Jak dlouho vaše data uchováváme

Údaje zpracováváme po dobu nezbytně nutnou k zajištění poskytování služby. Po ukončení poskytování služby jsou dokumenty archivovány po dobu 10 let. Po uplynutí archivační doby jsou dokumenty skartovány.

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte právo:

- být informován – tzn., že máme povinnost sdělit Vám pravdivé informace o zpracování Vašich osobních údajů
- na přístup k Vašim údajům – tzn., že máte právo od nás získat informaci (potvrzení), zda jsou či nejsou Vaše údaje zpracovávány, a pokud zpracovávány jsou, tak máte právo získat následující informace – jaké osobní údaje jsou zpracovávány, za jakým účelem, kdo je příjemcem osobních údajů (komu jsou údaje zpřístupněny), doba, po kterou budou údaje uloženy, informaci o Vašich právech spojených se zpracováváním osobních údajů, veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nebyly získány od Vás, skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování včetně profilování
- na opravu – tzn. požadovat nápravu nebo aktualizaci údajů v případě, že jsou vaše údaje nepřesné nebo neaktuální; pokud se

domníváte, že zpracováváme nepřesné údaje, upozorněte nás na to, prosím, zpracovávané údaje překontrolujeme, a pokud budou nepřesné, pak je opravíme

- na výmaz Vašich údajů – pokud požádáte o výmaz osobních údajů, máme povinnost údaje vymazat, a to v případě, že je splněna alespoň jedna z následujících podmínek: 1) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, 2) odvolal/a jste dříve udělený souhlas a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování, 3) vznesl/a jste námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, 4) osobní údaje byly zpracovány protiprávně, 5) osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti
- vznést námitku proti zpracování Vašich údajů, které jsou zpracovávány na základě právních důvodů: 1) zpracování je nezbytné pro plnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen, 2) zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany; pokud správce neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi právy a svobodami, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, pak Vaše údaje nebude po vznesení námítky dále zpracovávat
- na omezení zpracování – pokud máte pochybnost o zpracování nebo námitku proti zpracování osobních údajů, máte právo požádat o dočasné omezení zpracování Vašich osobních údajů
- na přenositelnost údajů – tzn. získat údaje, které se Vás týkají a které jste správci poskytl/a, ve strukturovaném, strojově čitelném formátu nebo abychom tyto údaje na základě Vaší žádosti poskytl jinému správci; právu na přenositelnost můžeme vyhovět v případě, že 1) zpracování Vašich osobních údajů je založeno na právním důvodu, souhlasu či smlouvě, 2) zpracování se provádí automatizovaně; výkonem práva nesmí být nepříznivě dotřena práva a svobody jiných osob
- v případě, že zpracováváme některé Vaše osobní údaje na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů, pak máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat.

Pokud si budete přát uplatnit svá práva, můžete se na nás obrátit písemně či osobně, případně telefonicky. Na žádosti týkající se uplatnění Vašich práv budeme reagovat bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti. Lhůtu lze ve výjimečných případech prodloužit o dva měsíce – o takové skutečnosti Vás máme povinnost informovat a povinnost sdělit vám důvody takového prodloužení.

V případě dotazů týkajících se zpracování osobních údajů se obraťte na vedoucího SAR nebo svého klíčového pracovníka. K těmto osobám také směřujte případné žádosti o uplatnění Vašich práv v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

V případě nespokojenosti s řešením Vaší žádosti se obraťte na ředitelku Farní charity Litomyšl. Pokud se domníváte, že při zpracování Vašich osobních údajů došlo ze strany Farní charity Litomyšl k porušení pravidel ochrany osobních údajů, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, čili Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Kontakty na vedoucího SAR, sociální pracovníky SAR a ředitelku Farní charity Litomyšl naleznete na zadní straně této brožury.

Na ochranu osobních údajů dohlíží:
Úřad pro ochranu osobních údajů
Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
Tel: 234 665 111
Web: www.uoou.cz

PRÁVA A POVINNOSTI

Práva a povinnosti uživatele služby

Klient Služby Sanace rodiny má právo:

- na ochranu osobních údajů
- na soukromí
- na samostatné rozhodování
- stěžovat si
- na přiměřené riziko
- na akceptování individuálního způsobu života
- na dostatečné a srozumitelné informace
- na kvalitní službu
- na respekt k životním postojům, k náboženskému a politickému přesvědčení
- na důstojnost a opatření proti stigmatizaci (nálepkování)

Klient služby má povinnost:

- zajistit bezpečné prostředí pro působení pracovníka služby,
- chovat se vůči pracovníkům v souladu s dobrými mravy,
- dodržovat domluvené termíny schůzek s pracovníkem služby a plnit dohodnuté kroky směřující k naplnění stanoveného cíle spolupráce.

Práva a povinnosti poskytovatele služby

Poskytovatel služby má právo:

- na bezpečné působení pracovníka v rodině uživatele služby i v kanceláři a konzultační místnosti služby a v případě, že nastanou okolnosti, které vyvolávají v pracovníkovi pocit ohrožení, poskytování služby ukončit,
- ukončit spolupráci s rodinou v případě, že rodina třikrát po sobě v době předem domluveného setkání neotvírá nebo se nechá zapírat, dlouhodobě neplní domluvené kroky, které mají vést k naplnění cíle spolupráce, nebo se k němu některý z členů rodiny chová vulgárně či agresivně.

Poskytovatel služby má povinnost:

- zajistit rodině pracovníka, který je oprávněný a kvalifikovaný k vykonávání sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- zajistit veškerou dokumentaci proti zneužití.

Zásady, které dodržujeme při poskytování služby:

- Respektujeme potřeby rodiny
- Vedeme rodiny k samostatnosti
- Respektujeme svobodu volby
- Očekáváme vlastní aktivitu uživatelů
- Upřednostňujeme přirozené prostředí
- Navazujeme na práci ostatních odborníků
- Získané informace chráníme
- Službu poskytujeme bezplatně

Pravidla pro podávání a řešení stížností

Všechny osoby, které využívají Služby Sanace rodiny, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby vedoucímu služby nebo ředitelce Farní charity Litomyšl.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- ústně (osobně nebo telefonicky),
- písemně (předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, předáním písemné stížnosti prostřednictvím třetí osoby),
- anonymně (vhozením dopisu do označené poštovní schránky, která je umístěna na vratech budovy Farní charity Litomyšl vedle hlavního vchodu do Lidového domu, Bělidla 392, Litomyšl).

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše **30 dnů** od jejího přijetí.

V případě anonymní stížnosti bude odpověď zveřejněna na vývěsce před Lidovým domem* a to po dobu **14 dnů** od vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se proti jejímu řešení můžete odvolat vyššímu nadřízenému.

Lze se odvolat:

- k ředitelce Farní charity Litomyšl – Bělidla 392, 570 01 Litomyšl,
- k řediteli nebo prezidentovi Diecézní charity Hradec Králové – Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové,
- k Veřejnému ochránci práv – Údolní 39, 602 00 Brno, nebo na Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

* Hlavní budova Farní charity Litomyšl se nachází v Lidovém domě, Bělidla 392 – od autobusového nádraží pěšky podchodem, historická budova v blízkosti obchodu Albert.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

V době poskytování služby může dojít k nějaké situaci, která bude neočekávaná či neobvyklá a bude zapotřebí ji bezodkladně přiměřeně řešit. Zde jsou uvedeny příklady takových situací a návod, jak v takových situacích postupovat.

Pracovník nedorazí na domluvené setkání

V případě, že pracovník nemůže z neočekávaného závažného důvodu dorazit na předem domluvenou schůzku s vámi, zkontaktuje vás telefonicky a domluví s vámi nový termín. Pokud se tak nestalo a pracovník se přesto na domluvené setkání nedostavil, pokuste se pracovníka telefonicky zkontaktovat. Pokud se s ním nelze spojit, zkontaktujte vedoucího pracovníka nebo ředitele Farní charity Litomyšl. Kontakty naleznete na zadní straně brožury.

Pracovníka v průběhu setkání postihne náhlá zdravotní indispozice

V případě, že pracovník v průběhu setkání např. omdlí, poskytněte mu prosím první pomoc. V případě, že by pracovník nereagoval, přivolejte pomoc (telefonní číslo **155**). Pokud se pracovníkovi udělá náhle nevolno a není schopen sám odjet nebo zavolat kolegovi, zavolejte prosím a nahlase tuto skutečnost vedoucímu pracovníkovi služby nebo jinému jeho kolegovi, případně řediteli Farní charity Litomyšl. Kontakty naleznete na zadní straně brožury.

Rodina nebo některý z členů onemocněl

V případě, že máte s pracovníkem služby dohodnutý termín setkání a některý z členů rodiny onemocněl virovým nebo infekčním onemocněním, zkontaktujte prosím telefonicky pracovníka služby, vysvětlíte mu situaci a dohodnete náhradní termín. V případě, že jste pracovníka nekontaktovali předem, sdělte mu tuto skutečnost hned na začátku setkání nebo při jeho příjezdu. Pracovník s vámi dohodne náhradní termín setkání.

Prostor pro poznámky:
