

Příloha č. 1

**Vnitřní pravidla Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi CSS Hvozdy, o.p.s.
platná od 1. 1. 2020**

I. Poskytovatel sociální služby

Poskytovatel: Centrum sociálních služeb Hvozdy, o.p.s.

Adresa: Masečín 119, 252 07 Štěchovice

II. Zařízení sociálních služeb

Zařízení: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Adresa: MFC, Prof. Lista 393, 252 07 Štěchovice

Kontakt: 733 246 423

III. Forma poskytování sociálních služeb

1. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.
2. Ambulantními službami se rozumí služby, které jsou poskytovány v detašovaném pracovišti CSS Hvozdy, o.p.s. v MFC Štěchovice, Prof. Lista 393, 252 07 Štěchovice

IV. Vymezený okruh osob, kterým je služba určena

Cílová skupina: rodiny s dítětem/děťmi do 26 let věku a dospělí 27 – 64 let.

V. Jednání se zájemcem o službu

1. Se zájemcem o službu jednájí pracovníci Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, kteří provádějí sociální šetření u žadatele. V rámci sociálního šetření sociální pracovník spolu se žadatelem zjišťují sociální potřeby žadatele, k jejichž naplnění má sociální služba vést.
2. Služba je poskytována na základě smlouvy. Při sjednávání služby je žadatel seznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby a předpokládanou dobou trvání služby, se svými právy a povinnostmi.

VI. Poskytované úkony

Základní činnosti jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby a sjednaného individuálního plánu služby uživatele.

VII. Smlouva o poskytnutí sociální služby

1. Poskytovatel uzavírá písemnou Smlouvu o poskytnutí sociální služby s žadatelem.
2. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby v následujících případech:
 - a) neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,
 - c) žadateli, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
3. Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít s žadatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

VIII. Dokumentace

1. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby následující údaje:
 - jméno a příjmení,
 - datum narození,
 - adresu trvalého bydliště,
 - telefonní kontakt na uživatele sociální služby, případně jméno, příjmení a kontakt na jinou kontaktní osobu uživatele.

2. Dokumentace o uživateli obsahuje: smlouvu o poskytnutí sociální služby (popř. písemný záznam o ústní smlouvě), záznamy z jednotlivých intervencí, individuální plány, zprávy pro OSPOD, popř. jiné instituce.
3. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.
4. Poskytovatel po ukončení platnosti Smlouvy o poskytnutí sociální služby dokumentaci uživatele archivuje po dobu 3 roky.

X. Doba poskytování služby

Služby jsou poskytovány v pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin.

XI. Záznam o průběhu služby

O průběhu služby vyhotovuje pracovnice SAS záznamy o realizovaných kontaktech a intervencích. Průběh služby je rovněž zaznamenáván v individuálních plánech.

XII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat kdokoli.
2. Stížnost lze podat:
 - osobně,
 - písemně (poštou nebo elektronickou poštou na e-mailovou adresu info@css-hvozdy.cz
 - telefonicky,
 - anonymně.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti je určena schránka na stížnosti, která je umístěna na adrese sídla SAS – MFC, Prof. **Lista 393, 252 07 Štěchovice**.
4. Poskytovatel stížnost eviduje a řeší do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti, informuje poskytovatel stěžovatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na informační vývěsce na adrese sídla poskytovatele.

XIII. Nouzové a havarijní situace

1. Při poskytování sociální služby může dojít k mimořádné situaci, jak na straně pracovníka, tak na straně uživatele.
2. V případě výskytu mimořádné nebo havarijní situace na straně pracovníka je uživatel povinen postupovat následujícím způsobem:
 - a) Pracovník se nedostaví na smlouvenou schůzku – uživatel nejprve kontaktuje tohoto pracovníka, popř. kontaktuje dalšího pracovníka SASRD na jiném telefonním čísle, které má k dispozici.
 - b) Pracovník si během služby způsobí úraz nebo je vážně zdravotně indisponován – uživatel přivolá záchrannou službu (telefonní číslo 155 nebo 112).
3. V případě výskytu mimořádné nebo havarijní situace na straně uživatele je pracovník povinen postupovat následujícím způsobem:
 - a) Uživatel neotevírá nebo se nedostaví na smlouvenou schůzku v terénu – pracovník nejdříve volá uživateli, pokud kontakt není možný, telefonuje další kontaktní osobě, dokud nenaváže spojení.
 - b) Uživatel si způsobí úraz nebo je vážně zdravotně indisponován – pracovník přivolá záchrannou službu a informuje další kontaktní osobu uživatele.
 - c) Dojde k havarijní situaci – např. vypukne požár, bude poškozen rozvod vody – pracovník postupuje dle zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), event. volá integrovaný záchranný systém (tel. číslo 112).
 - d) Uživatel je pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek nebo je jeho chování agresivní – pracovník odejde a neposkytuje službu.

Ve Štěchovicích 20.12.2019