

**Vnitřní pravidla Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Uherský Brod platná  
od 1. 1. 2012**

### **I. Poskytovatel sociální služby**

Poskytovatel: SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD, p. o.  
Adresa: Za Humny 2292, Uherský Brod, 688 01, Uherský Brod

### **II. Zařízení sociálních služeb**

Zařízení: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Uherský Brod  
Adresa: U Žlebu 1066, 688 01 Uherský Brod  
Kontakt: 734 447 742, 733 733 023, 739 573 473

### **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, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.

### **IV. Vymezený okruh osob, kterým je služba určena**

1. Cílová skupina
  - rodiny s dítětem/děťmi do 18 let věku.
2. Věková kategorie:
  - 0 až 64 let.
3. Kapacita:
  - terénní služby max. 4 uživatelé/pracovníci/den
  - ambulantní služby max. 2 uživatelé/pracovníci/den.
4. Služby neposkytujeme:
  - bezdětným rodinám,
  - rodinám s dítětem/děťmi staršími 18 let,
  - rodinám, které nežijí v ORP Uherský Brod.

### **V. Jednání se zájemcem o službu**

1. Se zájemcem o službu jednájí sociální pracovníce Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SASRD) Uherský Brod, které provádí sociální šetření u žadatele. V rámci sociálního šetření sociální pracovník spolu se žadatelem zjišťují sociální potřeby žadatele, k jejichž naplnění má sociální služba vést. Sociální šetření probíhá v domácnosti žadatele.
2. Zájemce vyhledá sociální službu sám nebo na doporučení instituce či fyzické osoby nebo na doporučení Odboru sociálně právní ochrany dětí (OSPOD).
3. 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**

1. Základní činnosti (viz Nabídka činností SASRD Uherský Brod) jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby a sjednaného individuálního plánu služby uživatele.

## **VII. Smlouva o poskytnutí sociální služby**

1. Poskytovatel uzavírá Smlouvu o poskytnutí sociální služby s žadatelem.
2. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování 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 poskytování 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 5 let.

## **IX. Průběh poskytování sociální služby**

Každý uživatel sociální služby má určeného zaměstnance poskytovatele – klíčového pracovníka, který s uživatelem nastavuje na základě vyjednaných potřeb a cílů uživatele individuální plán služby (dále jen IP). IP je písemný, klíčový pracovník ho spolu s uživatelem průběžně vyhodnocuje.

## **X. Doba poskytování služby**

Terénní služby jsou poskytovány od pondělí do čtvrtku v době od 7:00 do 15:30 hodin, dle aktuálních potřeb uživatelů. Ambulantní služby jsou poskytovány v kanceláři SASRD na adrese Uherský Brod, U Žlebu 1066 v pátek v době od 7:00 do 15:30 hodin.

## **XI. Záznam o průběhu služby**

Průběh služby je zapisován pracovníky SASRD v záznamech o realizovaných intervencích.

## 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 stiznosti@ssub.cz),
  - telefonicky,
  - anonymně.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky na stížnosti, které jsou umístěny:
  - na adrese sídla poskytovatele - Za Humny 2292, Uherský Brod,
  - na adrese sídla SASRD - U Žlebu 1066, Uherský Brod,
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 smlouvanou 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 neotevívá nebo se nedostaví na smlouvanou schůzku v terénu – pracovník nejdříve volá uživateli, pokud kontakt není možný, telefonuje další kontaktní osobě, dokud nenaváže spojení. Pokud se pracovníkovi nepodaří v průběhu dne s uživatelem či jeho kontaktní osobou spojit, informuje o situaci OSPOD.
  - b. Uživatel si způsobí úraz nebo je vážně zdravotně indisponován – pracovník přivolá záchrannou službu a informuje další kontaktní osobu uživatele. V případě, že uživatel nemá jinou kontaktní osobu, informuje pracovník OSPOD.
  - c. Dojde k havarijní situaci – např. vypukne požár, bude poškozen rozvod vody, plynu – 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 okamžitě informuje OSPOD.