

Pravidla služby

1. Místo a čas poskytování služby

Služba je poskytována ambulantně v prostorách poskytovatele Chaloupkova 3, Brno.

V případech, kdy je uživatel služby imobilní nebo to vyžaduje druh poskytované služby, je možno službu poskytnout terénní formou v rámci města Brna bez úhrady. Poskytnutí služby mimo město Brno je vázáno na dohodu poskytovatele s uživatelem a uživatel v takovém případě hradí dopravu pracovníka do místa poskytnutí služby a zpět. Samotná služba je poskytnuta bez úhrady.

Uživatel má právo čerpat službu v předem sjednaném termínu a čase v rámci provozní doby služby:

pondělí – čtvrtek 9:00 – 12:00 a 13:00 – 17:00 hodin

pátek 9:00 – 12:00 a 13:00 – 15:00 hodin

Konkrétní termíny čerpání sociální služby jsou věcí dohody mezi uživatelem a pracovníkem poskytujícím službu.

2. Výše úhrady za sociální službu

Služby, které jsou poskytovány v rámci sociální rehabilitace, jsou poskytovány **bez úhrady**.

3. Povinnosti uživatele sociální služby

- a) Uživatel dochází na dohodnuté aktivity či schůzky v termínech sjednaných s poskytovatelem.
- b) Uživatel omlouvá včas svou nepřítomnost, pokud se nemůže dostavit ve sjednaném termínu, bez prodlení oznámí tuto skutečnost poskytovateli a omluví se nejpozději v den konání schůzky telefonicky nebo osobně.
- c) Uživatel spolupracuje s pracovníky služby při tvorbě individuálních plánů a naplňování stanovených osobních cílů.
- d) Uživatel se při nábívkou dovedností řídí pokyny pracovníka.

- e) Uživatel má povinnost dodržovat další pravidla, s nimiž byl seznámen.
- f) Uživatel má povinnost nahlášení změny osobních údajů

4. Práva uživatele sociální služby

- a) Uživatel má právo pořizovat v průběhu aktivity záznam v jemu přístupné formě (audio nahrávka, elektronické poznámky apod.), pokud tím nebudou dotčena zákonná práva ostatních uživatelů služby.
- b) Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.
- c) Uživatel má právo podat stížnost na způsob a kvalitu poskytování sociální služby. (Způsob podání a vyřízení stížnosti je zpracován v Řádu řešení stížností a uživatel je s ním seznámen, dokument je také vyvěšen na informační nástěnce a je zveřejněn na webových stránkách společnosti.)
- d) Uživatel má právo nahlížet do osobní složky.

5. Poskytovatel se zavazuje

- a) poskytnout uživateli pracovní pomůcky k vybrané aktivitě,
- b) seznámit uživatele se způsoby, jak podat podnět či stížnost,
- c) poskytnout uživateli na jeho žádost přístup do jeho osobní složky.

6. Poskytovatel má právo

- a) zrušit nebo odložit zahájení skupinové aktivity v případě nízkého počtu přihlášených účastníků,
- b) změnit čas poskytování služby uživateli v rámci své provozní doby, tato změna je sdělena uživateli nejméně s týdenním předstihem,
- c) vést záznamy o docházce uživatele a průběhu poskytování služby a zpracovávat osobní a citlivé údaje uživatele související s poskytováním služby.

7. Ukončení poskytování služby

I. ze strany poskytovatele pokud

- a) Dojde k dosažení cíle poskytované služby a uživatel již službu nepotřebuje.
- b) Dojde k odvolání souhlasu uživatele se zpracováním osobních a citlivých údajů.
- c) Dojde k ukončení registrace poskytované sociální služby.
- d) Dojde ke zjištění, že uživatel nespadá do cílové skupiny služby.

- e) Poskytovatel přestane být schopen službu personálně, odborně nebo finančně zajistit nebo dojde ke snížení kapacity poskytovatele k poskytnutí dané sociální služby.
- f) U uživatele služby dojde ke ztrátě způsobilosti danou službu využívat ve smyslu § 91 odst. 3 písmena c zákona 108/2006 Sb..
- g) Poskytovatel má právo vypovědět smlouvu, pokud uživatel porušuje opakovaně nebo hrubým způsobem vnitřní pravidla. Poskytovatel stanoví dobu, nejvýše však půl roku, po kterou nemůže uživatel službu využívat, z důvodu předchozího vypovězení smlouvy. Po tuto dobu nemůže uživatel uzavřít s poskytovatelem smlouvu o poskytnutí sociální služby. Tato skutečnost se zaznamená v rámci individuálního plánování.

Okamžité vypovězení smlouvy

- záměrné fyzické napadení jiné osoby v době poskytování služby nebo v prostorách poskytovatele
- záměrné způsobení majetkové újmy v prostorách poskytovatele (krádež, ničení majetku apod.)
- vodící pes uživatele se chová problematicky a uživatel situaci neřeší (viz bod 9.c))

Vypovězení smlouvy po třetím porušení pravidel služby - uživatel je po prvních dvou porušeních upozorněn na zrušení smlouvy při dalším opakování

- je viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek
 - nespolupracuje, znesnadňuje či narušuje realizaci aktivity
 - sexuálně obtěžuje i po upozornění (Jednání sexuální povahy v jakékoliv formě, které je dotčenou osobou oprávněně vnímáno jako nevíтанé, nevhodné nebo urážlivé a jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti této osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí při poskytování služby.)
 - i po upozornění rozesílá nevyžádané zprávy pracovníkům poskytovatele, kteří si to nepřejí
 - je fyzicky nebo slovně agresivní během poskytování služby
 - na službě se pohybuje v nedostatečném, znečištěném nebo zapáchajícím oděvu
 - způsobuje škodu sobě, pracovníkovi nebo další osobě
 - neomluvená absence (dle těchto pravidel)
- h) Vypovězení smlouvy je zapsáno jako samostatný úkon v klientském systému. Do poznámky se po potvrzení doručení tato skutečnost zapíše.
 - i) Poskytování služby je ukončeno v den oznámení výpovědi smlouvy uživateli. K ukončení smlouvy bude na žádost uživatele vystaveno písemné odůvodnění.

II. ze strany uživatele

Uživatel má právo ukončit čerpání služby kdykoliv, a to i bez udání důvodu. Výpověď ze smlouvy je dostačující ústní formou a má okamžitou platnost.

III. dohodou

Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran k dojednanému datu.

8. Kdy nelze službu poskytnout

Služba je poskytována pouze osobám spadajícím do cílové skupiny.

- a) Zájemce o službu nesplní formality spojené s poskytováním služeb
 - odmítnutí smlouvy o poskytnutí služby (i ústní)
 - odmítnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů
- b) uživatel svým jednáním ohrožuje sebe, druhé nebo průběh činnosti
- c) je v platnosti předchozí vypovězení služby z důvodu porušování smluvních povinností
- d) osoba není schopna službu využít (může se týkat jen části poskytované služby)
 - komunikační bariery (nedorozumí se česky, je hluchoslepý a nezajistí si tlumočnicka apod.)
 - mentální nebo psychické postižení (není-li schopen pochopit obsah služby nebo spolupracovat)
 - zdravotní postižení (např. vozíčkář při nácvičku sebeobsluhy v kuchyni, ochrnutí horních končetin, pokud brání v nácvičku)

9. Dodatky

- a) Zrakově postiženou osobu, která se chystá navštívit službu sociální rehabilitace, může po domluvě doprovodit z nejbližší zastávky MHD a zpět přímo pracovník, který službu poskytuje. Pokud to není možné (např. pracovník služby je sám nevidomý), může se zrakově postižená osoba domluvit s jiným pracovníkem téže služby na doprovodu. Bez předchozí domluvy nemusí být doprovod poskytnut.
- b) Pokud vznikne pochybnost, zda za uživatele nejedná osoba, která k tomu není oprávněna, může poskytovatel tuto skutečnost ověřit.
- c) Uživatel je zodpovědný za chování svého psa a za případnou škodu jím způsobenou. V případě problematického chování psa (agresivita, poškozování majetku, či jakákoliv jiná újma, ať už fyzická nebo psychická, způsobená v čase poskytování služby jiným osobám či poskytovateli služby) je uživatel služby povinen zajistit, aby nedošlo k opakování incidentu (například při pokousání vybavit psa košíkem).