

## KONTAKT Karviná, terénní program

### Pravidla služby (1. verze)

#### Jako uživatel máte právo:

- nahlížet do své osobní dokumentace, která je o Vás vedena,
- podat stížnost na způsob, kvalitu poskytované služby či přístup pracovníka,
- na ukončení služby bez udání důvodů,

#### a povinnosti:

- chovat se k pracovníkům slušně, vyvarovat se slovních a fyzických útoků,
- spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace podle svých osobních cílů, potřeb, možností.

#### Vaše smlouva o poskytnutí sociální služby může být vypovězena z těchto důvodů:

**Když porušíte podmínky smlouvy** – neslušným, urážejícím chováním vůči pracovníkům služby. V situacích zvláště závažného porušení vašich povinností dojde k ukončení smlouvy. Výpovědní lhůta: 3 dny.

**Když nespolupracujete na řešení své nepříznivé sociální situace** po dobu delší než 3 měsíce.

Výpovědní lhůta smlouvy: 3 dny.

**Když nevyužíváte dlouhodobě naši sociální službu** - v případě, že dlouhodobě nevyužijete (alespoň 3 měsíce) naši službu a ani nejste terénními sociálními pracovníky zastiženi v terénu.

Výpovědní lhůta: okamžitá

**Při poskytování služby mohou nastat i různé nouzové a havarijní situace, řešíme je následovně:**

**Nedostatek personálu z důvodu nemoci** – pokud onemocní Váš klíčový pracovník, zastoupí jej kolega. V případě nepřítomnosti obou pracovníků, Vás budeme o této skutečnosti telefonicky informovat.

**Onemocnění uživatele, případně dalších členů domácnosti** – dle závažnosti onemocnění prosím vyhodnoťte tuto situaci a sdělte ji přicházejícímu pracovníkovi. Následně se dohodněte na dalším postupu (odložení setkání/realizace setkání).

**Přítomnost zvířete v domácnosti, jenž může být pro pracovníka nebezpečné** – pokud máte v domácnosti zvíře, které by mohlo být nebezpečné (např. pes), prosím zajistěte jeho přítomnost v jiné místnosti, než do které vstupuje pracovník a předem sdělte pracovníkovi tuto skutečnost.

**Přítomnost alkoholu či jiných omamných látek u uživatele** – pokud pracovník vyhodnotí, že v danou chvíli není možné s uživatelem jednat, požádá ho o odložení realizované schůzky a z místa jednání odejde.

