

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby sociální rehabilitace

Práva a povinnosti související s poskytováním služby sociální rehabilitace

Práva a povinnosti uživatelů:

1. Uživatel využívá službu dobrovolně.
2. Uživatel může kdykoli ukončit využívání služby, a to bez udání důvodu. Může rovněž opět do služby vstoupit, pokud je kapacitou na službu nenaplněná.
3. Uživatel má právo na respektování všech jeho rozhodnutí týkajících se využívání služby.
4. Uživatel je oprávněn požadovat úpravu smlouvy o poskytování služeb (např. rozsah služby)
5. Uživatel má právo nahlížet do veškeré své spisové dokumentace vedené organizací v písemné nebo elektronické podobě.
6. Uživatel má právo vyjadřovat se ke způsobu poskytování služby a k její kvalitě. Může tak učinit přímo či anonymně na místech k tomu určených. Podněty, připomínky nebo stížnosti budou sloužit jako podněty pro další práci pracovníků a zkvalitňování poskytované služby.
7. Uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální rehabilitace MENS SANA, o.p.s. Právo podat stížnost má i jakýkoliv jiný občan, který jedná v zájmu uživatele. Při vyřizování podnětů, připomínek a stížností je postupováno dle standardu služby č. 7 a uživatelé mají postup v dokumentu Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností pro uživatele služby, která jsou Přílohou č.3 Smlouvy o poskytování sociální služby sociální rehabilitace, dále jsou dostupná na webových stránkách organizace www.menssana.cz a na nástěnce v sídle organizace. Uživatelé mají v případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti právo obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu
8. Uživatel má právo odmítnout podepsat Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů, či jej v průběhu poskytování služby odvolat. Toto rozhodnutí však bude mít za následek neposkytnutí služby.
9. Uživatel je povinen dbát pokynů MENS SANA, o.p.s., týkajících se bezpečného pohybu (pobytu) v prostorách na ulici Ukrajinská a Skautská.
10. Povinností uživatele je chovat se tolerantním a ohleduplným způsobem k ostatním uživatelům a pracovníkům. Uživatel nesmí nikomu vyhrožovat, nikoho urážet, ani se posmívat či jinak snižovat důstojnost člověka.
11. Uživatel má povinnost udržovat pořádek ve všech prostorách zařízení (po skončení aktivit na dílně uklidit své pracovní místo, dodržovat čistotu na WC, nechodit obutý do terapeutické místnosti, umýt si po sobě použité nádoby).
12. V případě akutního infekčního onemocnění uživatele (chřipka, angína) uživatel nedochází na aktivity MENS SANA, o.p.s. Uživatel upozorní předem pracovníka, že je nemocen a společná schůzka bude zrušena a přesunuta na jiný společně domluvený termín.
13. Pokud se uživatel ocitne v krizové situaci a potřebuje pomoc klíčového pracovníka mimo pracovní dobu, může se uživatel obrátit telefonicky na vedoucí služby sociální rehabilitace nebo na vedoucí organizace, ale jako první uživatel kontaktuje **Krizové centrum Ostrava, o.s., Ruská 29, Ostrava – Vítkovice, 703 00** na telefonním čísle: **596 110 882, nebo 732 957 193** nebo emailem: krizovecentrum@kriceos.cz.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby sociální rehabilitace

14. Pokud uživatel potřebuje odhlásit schůzku s klíčovým pracovníkem a je už po pracovní době, uživatel klíčovému pracovníkovi napíše SMS zprávu, kterou si klíčový pracovník přečte ráno po zapnutí telefonu. V případě, že se jedná o krizovou situaci, uživatel kontaktuje Krizové centrum Ostrava nebo vedoucí služby sociální rehabilitace, popřípadě vedoucí organizace.
15. Uživatel nepoškozuje sám sebe v prostorách zařízení a ani nenabádá k takovým činům ostatní uživatele.
16. Je zakázáno zcizit cokoli z majetku zařízení a také majetek jiných uživatelů.
17. Je zakázáno cokoli brát z polic a ze skříně s materiálem a pracovními pomůckami bez svolení pracovníka zařízení.
18. V prostorách zařízení je zakázáno požívat alkohol, drogy či jiné návykové látky. Uživatel, který přijde na aktivitu pod vlivem návykové látky, bude pracovníky požádán, aby odešel. Pokud toto uživatel nerespektuje, pracovník kontaktuje Policii ČR.
19. V prostorách zařízení je zakázáno kouření (včetně doutníků, dýmek a elektronických cigaret). Kouřit je dovoleno pouze v prostorách před vchodem do zařízení, kde jsou umístěny popelníky.
20. V prostorách zařízení je zakázáno provozovat hazardní hry, dále pak půjčovat peníze anebo drahé věci mezi uživateli navzájem i mezi uživateli a pracovníky.
21. Je zakázáno pohybovat se v prostorách zařízení označených zákazem vstupu (v prostorách umístění keramické pece).
22. Uživatel má povinnost před svou účastí na výletu sdělit pracovníkům, kteří jsou na výletu přítomni, své případné odpojení od skupiny.
23. Pokud by se na akci konanou mimo prostory organizace přihlásil uživatel, který má vážné fyzické zdravotní problémy (např. epilepsie), má uživatel povinnost zajistit si doprovod. O zdravotních problémech uživatele informuje klíčový pracovník pracovníci, která bude na výletě přítomna a to pro případ, že by se zdravotní fyzický stav v době konání výletu uživateli náhle zhoršil.

Práva a povinnosti pracovníků:

1. Pracovníci se řídí platnými právními předpisy ČR, Etickými zásadami pracovníků MENS SANA, o.p.s. a dalšími vnitřními směrnici organizace.
2. Pracovníci pomáhají uživatelům, kteří o pomoc požádají a kteří pomoc potřebují bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, postižení, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení.
3. Pracovníci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého uživatele, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.
4. Pracovníci respektují důstojnost každého uživatele, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně, s výjimkou situací, kdy je uživatel či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví či životě.
5. Pracovníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů služby, a to po celou dobu trvání jejich zaměstnaneckého poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.
6. Pracovník má povinnost řešit střety zájmů s uživatelem služby v souladu se standardem č. 2.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby sociální rehabilitace

7. Pracovník má právo odmítnout poskytnutí služby, pokud uživatel nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu, nelze jej přijmout z kapacitních důvodů nebo uživateli, který žádá o poskytnutí sociální služby a poskytovatel takovému uživateli vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy.
8. Pracovník není povinen poskytovat službu mimo pracovní dobu, pokud to neplyne ze vzájemné domluvy mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem uživatele. Přejde-li uživatel či zájemce o službu za pracovníkem v době do 30 min. před koncem pracovní doby, nemusí s ním pracovník jednat, ale sjedná si s ním schůzku v nejbližším možném termínu.
9. Pracovník má právo nepracovat s uživatelem či jinou osobou, pokud se tito chovají agresivním a nebezpečným způsobem a pracovník se obává ohrožení své osoby.
10. Pracovníci mohou přijímat od uživatelů dary věcné povahy do maximální výše 200,-Kč, což však v žádném případě nebude mít vliv na kvalitu poskytované sociální služby, ani doplnit na profesionální přístup k uživateli.
11. Poskytovatel může uživateli službu ukončit v případě hrubého porušení smluvených podmínek ze strany uživatele: agresivní chování – při prvním porušení, které vedlo k porušení práva jiného uživatele nebo zaměstnance MENS SANA, o.p.s., slovní napadení jiného uživatele nebo zaměstnance MENS SANA, o.p.s. – při třetím porušení, krádeže v prostorách organizace – při prvním porušení, nedodržování sjednaných schůzek nebo neomluvení z aktivit MENS SANA, o.p.s.– vždy po třetí neomluvené absenci na schůzce nebo aktivitě, akutní intoxikace – při třetím porušení.
12. Pracovníci sociální rehabilitace MENS SANA, o.p.s. nepřebírají odpovědnost za škody na majetku a zdraví uživatele nebo za škody způsobené uživatelem při poskytování služby v organizaci a v terénu.