



**Temperi o. p. s.**  
Jar. Haška 1818/1  
370 04 České Budějovice  
IČ 281 59 179  
T 702 642 537, 380 831 415  
[tempericb@tempericb.cz](mailto:tempericb@tempericb.cz)  
[www.tempericb.cz](http://www.tempericb.cz)

## Vnitřní směrnice

### VS – 7/17

## Vnitřní pravidla Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi

### I. Poskytovatel a zařízení sociálních služeb

Poskytovatel: Temperi, o. p. s. (dále jen poskytovatel)

Zařízení 1: **Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČB**

Adresa: **Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice**

Kontakt: 380 831 415, 797 991 982

Zařízení 2: **Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČV**

Adresa: **Jungmannova 20, 378 10 České Velenice**

Kontakt: 704 000 719, 704 000 729

### II. Vymezený okruh osob, kterým jsou služby poskytovány a poslání služeb

1. Sociální služby jsou poskytovány rodinám s dětmi, ve věku do 18 let (popř. do 26 let, jestliže studují), které se nacházejí v obtížné životní situaci, již nedokážou bez odborné pomoci překonat.
2. Posláním nabízených služeb je obnova a podpora zdravého vztahu mezi rodičem a dítětem tak, aby rodina byla schopna uspokojovat své základní potřeby a případné problémy řešit především vlastními silami.

### III. Forma poskytování sociálních služeb

1. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými uživatel dochází nebo je doprovázen nebo dopravován do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.

2. Terénními službami se rozumí služby, které jsou uživateli poskytovány v jeho přirozeném prostředí.

#### **IV. Doba poskytování služeb – Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČB**

**Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČB** jsou poskytovány:

a) v ambulantní formě v prostorách Temperi, Jar. Haška 1818/1, České Budějovice

Pondělí	9:00 - 17:00 hodin
Úterý	nejsou poskytovány
Středa	nejsou poskytovány
Čtvrtek	13:00 - 17:00 hodin
Pátek	9:00 - 12:00 hodin

b) v terénní formě v přirozeném prostředí uživatele sociální služby:

Pondělí	nejsou poskytovány
Úterý	9:00 – 17:00 hodin
Středa	9:00 - 17:00 hodin
Čtvrtek	9:00 – 13:00 hodin
Pátek	nejsou poskytovány

#### **V. Doba poskytování služeb – Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČV**

**Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČV** jsou poskytovány

a) v ambulantní formě v prostorách Temperi, Jungmannova 20, České Velenice

pondělí:	8:30 - 12:00 hodin
úterý:	12:30 - 16:30 hodin
středa:	8:30 - 12:00 hodin
čtvrtek:	12:30 - 15:30 hodin
pátek:	8:00 – 9:00 hodin

b) v terénní formě v přirozeném prostředí uživatele sociální služby:

pondělí:	12:30 - 16:30 hodin
úterý:	8:30 - 12:00 hodin
středa:	12:30 - 16:30 hodin
čtvrtek:	8:30 - 12:00 hodin
pátek:	9:00 – 14:00 hodin

#### **VI. Jednání se zájemcem o službu a uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby**

1. Zájemce je seznámen sociálním pracovníkem s obsahem a cíli poskytované sociální služby

a s okruhem osob, pro které je předmětná služba určena. Zámecce o službu je též seznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby, předpokládanou dobou trvání služby a s jeho právy a povinnostmi. Zámecce je rovněž seznámen s klíčovým pracovníkem a jeho rolí.

2. Sociální pracovník provede zmapování situace rodiny zájemce. V rámci mapovacího procesu zjišťuje míru uspokojování základních životních potřeb rodiny zájemce, k jejichž naplnění má sociální služba vést.
3. Na základě zjištěné situace je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování sociální služby. V ústní i písemné podobě jsou uživateli služby předány informace týkající se zpracování jeho osobních údajů a informace předávané poskytovatelem orgánu sociálně právních ochrany dětí.
4. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby v následujících případech:

a) neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,

b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,

c) zájemci, 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.

5. Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

## **VII. Průběh poskytování sociální služby**

1. Každý uživatel sociální služby má určeného zaměstnance poskytovatele – klíčového pracovníka, který s uživatelem nastavuje na základě vyjednaných potřeb a cílů uživatele individuální plán služby. Individuální plán je zpracován písemně a klíčový pracovník ho spolu s uživatelem průběžně vyhodnocuje.
2. Průběh služby je evidován klíčovým pracovníkem Temperi v záznamech o realizovaných intervencích.

## **VIII. Dokumentace**

1. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby údaje, které jsou uvedeny v dokumentaci.

2. Mezi základní dokumenty vedené poskytovatelem patří: Smlouva o poskytnutí sociální služby, individuální plán uživatele a další dokumenty.
3. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.

#### **IX. Poskytovatel služby se zavazuje:**

1. Poskytnout službu v souladu se Standardy kvality sociálních služeb Temperi, o. p. s. tak, aby směřovala k naplnění cílů uživatele.
2. Dodržovat povinnost mlčenlivosti o veškerých údajích týkajících se uživatele služby vyjma zákonem nařízených situací.
3. V případě nutnosti zrušit domluvenou schůzku nejpozději 24 hodin předem a to prostřednictvím telefonu nebo e-mailu.

#### **X. Uživatel se zavazuje:**

1. Aktivně spolupracovat s poskytovatelem služby, dodržovat písemné i ústní dohody, docházet včas na sjednané konzultace/vyhodnocovací setkání, zrušit schůzku nebo konzultaci jen z vážných osobních důvodů, a to nejpozději 24 hodin předem prostřednictvím telefonu nebo e-mailu.
2. V případě terénní formy pomoci upozornit klíčového pracovníka, který se chystá na návštěvu domácnosti:
  - na výskyt nemoci nebo karantény v rodině
  - na nepřítomnost dítěte nebo jeho zákonného zástupce v době plánované návštěvy (po dobu návštěvy je zákonný zástupce povinen být přítomen)
  - na skutečnosti, které mohou ztížit uskutečnění plánované návštěvy (nefunkčnost zvonku, neoznačený dům, nemožnost zastihnout rodinu telefonicky, změna bydliště aj.).
3. Nechovat se agresivně (verbálně ani fyzicky) a vulgárně vůči pracovníkům Temperi.

#### **XI. 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 ústně (jakémukoliv zaměstnanci poskytovatele), písemně (poštou nebo prostřednictvím e-mailu) nebo telefonicky.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti uživatelů zařízení Temperi – Centrum pomoci pro rodiny

s dětmi ČB je určena poštovní schránka, která je umístěna v sídle poskytovatele – Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice.

Pro anonymní a písemné stížnosti uživatelů zařízení Temperi – Centrum pomoc pro rodiny s dětmi ČV je určena poštovní schránka, která je umístěna v sídle poskytovatele – Jungmannova 20, 378 10 České Velenice.

4. Poskytovatel stížnosti 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 poskytovatele.

<b>VS - 7/17</b>			
<b>Vnitřní pravidla Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi</b>			
Poskytovatel:	<b>Temperi, o.p.s.</b>	Verze:	<b>4</b>
Schválil:	<b>Francová</b>	Účinnost od:	<b>1. 9. 2019</b>
Zrušená verze:	<b>3</b>	Počet stran:	<b>5</b>