



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
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**

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

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

Adresa: **Vitorazská 77, 378 10 České Velenice**

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

1. Sociální služby jsou poskytovány rodinám s dětmi, které se nacházejí v obtížné životní situaci, jíž nedokážou bez odborné pomoci překonat.
2. Posláním nabízených služeb je pomoci rodinám s dětmi, které se nacházejí v obtížné životní situaci. Pomoc je zaměřena na porozumění potřeb dětí, obnovu a podpora zdravého vztahu mezi rodičem a dítětem a minimalizaci negativních dopadů na dítě souvisejících s konflikty v rodinném či širším sociálním prostředí. Uživatelům je nabídnut bezpečný prostor a podpora při řešení obtížných situací formou poskytování potřebných informací a vhodných aktivizačních činností. Předností služby je možnost jejího poskytování v přirozeném prostředí rodiny.
3. Služby jsou poskytovány na správním území obce s rozšířenou působností České Budějovice, Třeboň, Trhové Sviny.

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

Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi jsou poskytovány:

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

pondělí 9:00 - 17:00 hodin

- v ambulantní formě v prostorách Temperi, Vitorazská 77, České Velenice

úterý: 12:00 - 17:00 hodin

- v terénní formě v přirozeném prostředí uživatele sociální služby:

pondělí až čtvrtek: 8:30 – 17:00

V. 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. Zájemce 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. Zájemce 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, rodinnou anamnézu a probíhá předběžná diskuze o zakázkách rodiny.
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. Zároveň jsou mu představeny a případně předány všechny podepsované dokumenty.
4. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby v následujících případech:
 - a) zájemce nespadá do cílové skupiny služby, nebo zakázka zájemce neodpovídá povaze nabízených sociálních služeb

- b) je naplněna okamžitá kapacita služby a v blízké době není pravděpodobné uvolnění kapacity (k naplnění okamžité kapacity služby dojde, pokud sociální pracovník na 1 úvazek poskytuje službu v daný okamžik 16 a více uživatelům)
 - c) zájemci o službu byla vypovězena smlouva o poskytování této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy nebo vnitřních předpisů poskytovatele v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí
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.

VI. Průběh poskytování sociální služby

1. Každý uživatel sociální služby má vedoucím sociální služby 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 v záznamu o průběhu poskytování sociální služby.

VII. 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, souhlas se zpracováním osobních údajů, seznámení s postupy pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací, a další dokumenty.
3. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.

VIII. 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.

IX. 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 infekčního onemocnění 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, přítomnost psa aj.).
3. Nechovat se agresivně (verbálně ani fyzicky) a vulgárně vůči pracovníkům Temperi.

X. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat každý uživatel, jeho zástupce, nebo širší veřejnost.
2. Stížnost lze podat písemně (poštou, prostřednictvím emailu, případně vhozením do schránky na stížnosti), telefonicky, osobně (sociálnímu pracovníkovi Centra pomoci pro rodiny s dětmi). Stížnost je možné podat anonymně (vhozením do schránky na stížnosti).
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 – Vitorazská 77, 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.

VS - 7/17			
Vnitřní pravidla Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi			
Poskytovatel:	Temperi, o.p.s.	Verze:	7
Schválil:	Novotný	Účinnost od:	1. 1. 2022
Zrušená verze:	6	Počet stran:	5