

## **Informace pro zájemce a klienty Bok po boku – sociálně aktivizační služby pro seniory**

Vážená paní, vážený pane,

každá sociální služba má na základě Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. svá pravidla, z nichž vyplývají pro obě strany práva a povinnosti. Prosíme, seznamte se s pravidly poskytování naší služby Bok po boku. Pokud budete mít nějaké otázky nebo nejasnosti, rádi Vám na ně odpovíme.

### **1. Vaše práva a povinnosti**

- Služba je poskytována vždy bezplatně.
- Máte právo na srozumitelné informace o službě – poskytně Vám je pracovník služby. V obecné rovině i pracovník recepce. Nebojte se zeptat, pokud něčemu nerozumíte.
- Máte právo se s námi domluvit na tom, v čem Vám má služba pomoci. Tuto domluvu můžete kdykoli změnit nebo doplnit.
- V průběhu služby je Vám k dispozici Váš klíčový pracovník. Máte právo na pozdější změnu klíčového pracovníka. O změnu můžete požádat u kteréhokoliv pracovníka služby, a to bez udání důvodu.
- Máte právo službu kdykoliv ukončit, a to bez udání důvodu. Pokud by Vaše důvody mohly posloužit ke zkvalitnění služby, budeme rádi, když nám je sdělíte (osobně nebo můžete využít např. *Schránku důvěry* v prostorách u recepce).
- Máte právo podat stížnost nebo podnět na zlepšení kvality služby. K tomu Vám poslouží *pravidla pro podání stížností*, která jsou vyvěšena u schránky důvěry a na webových stránkách - [www.crsp.cz](http://www.crsp.cz).
- Máte právo na ochranu svého soukromí a osobních údajů. Jako sociální služba máme povinnost vést o průběhu Vám poskytované služby spisovou dokumentaci. Máte právo do ní nahlédnout - bude pro Vás připravena po domluvě s klíčovým pracovníkem.
- Máte právo využít službu anonymně, v tom případě s Vámi uzavřeme ústní smlouvu o poskytování sociální služby.
- V našich prostorách máte povinnost respektovat pravidla poskytovatele služby Bok po boku, se kterými se můžete seznámit v *pravidlech pobytu v prostorách*.

## 2. Práva a povinnosti služby

- Pokud spadáte do cílové skupiny služby a je volná kapacita programu, uzavřeme spolu smlouvu o poskytování služby Bok po boku. Smlouvu s Vámi uzavře vedoucí pracovník, který Vás seznámí s průběhem a dalšími okolnostmi služby.
- Poskytování služby s Vámi může být ukončeno:
  - pokud se opakovaně 3x bez omluvy nedostavíte na domluvený termín setkání,
  - pokud 3x zvláště závažným způsobem narušíte průběh služby nebo práva ostatních klientů či pracovníků (fyzické i verbální projevy agresivity vůči ostatním klientům či pracovníkům služby),
  - pokud se Vám ani po 2 setkáních s klíčovým pracovníkem nepodaří vzájemně dohodnout a nalézt společnou cestu k sestavení individuálního plánu.
  - pokud s Vámi nejsme v kontaktu a nedaří se nám s Vámi nijak spojit po dobu tři měsíce a déle.
- Máme zákonnou povinnost vést o průběhu spolupráce mezi Vámi a naší službou spisovou dokumentaci. Ta na základě Vašeho souhlasu s jejím vedením obsahuje Vaše základní osobní údaje (není-li vedena anonymně) a informace o průběhu poskytované služby.
- Ze zákona máme povinnost chránit spisovou dokumentaci před přístupem a zneužitím neoprávněných osob.
- Pracovníci služby jsou ze zákona povinni zachovávat mlčenlivost. Pracovník je povinen vyžádat si Vaš souhlas pro sdělování informací týkajících se Vaší osoby, poskytování zpráv jiným institucím a navazování kontaktů s dalšími institucemi. Pracovník není oprávněn podávat bez Vašeho souhlasu informace Vaším příbuzným.
- Naše služba je stážovým pracovištěm studentů ze SŠ, VOŠ a VŠ, proto umožňujeme studentům účast v našich službách. Studenti mohou být přizváni na aktivitu služby jen s Vaším souhlasem a jsou taktéž vázáni mlčenlivostí.
- Služba má oznamovací povinnost podle zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Pokud se chcete o této problematice dovědět více, obraťte se na pracovníka služby.

Přejeme Vám, aby pro Vás spolupráce s naší službou Bok po boku byla přínosná, a těšíme se na vzájemnou spolupráci.