

## Smlouva o poskytování sociálních služeb střediska Triangl

**Salinger, z.s.**

Sukovy sady 660, 500 02 Hradec Králové IČ 67440185

**Středisko Triangl**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Třída Karla IV. 1222, 500 02 Hradec Králové

V zastoupení Mgr. Petra Kalmusová (vedoucí Trianglu)

(dále jen poskytovatel)

**Jméno a příjmení pracovníka, který smlouvu uzavírá:**

.....

a

**Jméno a příjmení klienta (zákonného zástupce nezletilých dětí):**

Zákonný zástupce: .....datum narození: .....

Zákonný zástupce: .....datum narození: .....

**Jméno, příjmení dětí a datum narození dětí:**

**Bydliště**.....

**Kontakt**.....

(dále jen klient) uzavřeli v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. Smlouvu o poskytování sociálních služeb střediska TRIANGL.

**Cíl rodiny:**

## I. Druh sociální služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

## II. Rozsah sociální služby

- a. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c. sociálně terapeutické činnosti
- d. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Smlouva a rozsah sociální služby jsou individualizovány na základě dohody s klientem a dle jeho aktuálních potřeb individuálním plánem (viz elektronická evidence).

Klient svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s Nabídkovým listem programu Sanace rodiny (viz příloha smlouvy č. 1), z kterých si vybral ty, které budou použity pro řešení jeho náročné sociální situace.

## III. Forma sociální služby

Služby jsou poskytovány terénně a ambulantně. Služba se poskytuje v domácnosti klienta tj. terénní formou a v prostorách Trianglu, na adrese Třída Karla IV. 1222, 500 02 Hradec Králové, tj. ambulantní formou.

Klient si přeje službu užívat primárně:

- **terénní formou**
- **ambulantní formou**

## IV. Průběh sociální služby

S klientem se setkáváme pravidelně v termínu, který si vždy dopředu společně dohodneme.

Frekvence poskytování služby: .....

Klient byl seznámen s výměnou informací mezi poskytovatelem a příslušným orgánem sociálně právní ochrany dětí za účelem naplňování cílů klienta.

## V. Výše úhrady za poskytování služby

Všechny služby jsou poskytovány bezplatně.

## VI. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb

Klient se svým podpisem na smlouvě zavazuje, že bude dodržovat vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem sociálních služeb, se kterými byl seznámen písemnou formou v příloze smlouvy č. 2 “Podmínky poskytování sociální služby střediska Trianglu”. Klient má právo si stěžovat v případě, že není s poskytnutou službou spokojen. O postupu podávání stížností byl seznámen písemnou formou v příloze smlouvy č. 3 “Postup při podávání a vyřizování stížností”

## VII. Ukončení smlouvy

Smlouvu lze ukončit dohodou nebo výpovědí ze strany klienta či poskytovatele.

a) **Ukončení dohodou** - při ukončení smlouvy dohodou je nutno sjednat termín, k němuž smlouva končí.

b) **Ukončení výpovědí, kdy:**

- **výpovědní důvody jsou na straně klienta** - klient může smlouvu vypovědět i bez udání důvodu.
- **výpovědní důvody jsou na straně poskytovatele:**
  - klient opakovaně nebo zásadně porušuje vnitřní pravidla, která se zavázal plnit ve smlouvě o poskytování sociální služby;
  - klient opakovaně nebo zásadně porušuje povinnosti vyplývající z trestního zákona a tyto činnosti jsou zaměřeny vůči pracovníkovi či celé službě;
  - klient nespolupracuje při vytváření individuálního plánu, případně dlouhodobě neplní cíle a kroky dohodnuté v individuálním plánu;
  - zhoršení zdravotního stavu klienta natolik, že tato situace vylučuje poskytování služby;
  - klient se opakovaně chová agresivně vůči pracovníkovi;
  - u klienta se rozvinula závažná psychická porucha nebo závislost na alkoholu či omamných látkách, která znemožňuje spolupráci, a klient se odmítá léčit.

**Výpovědní lhůta** pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí 30 dní a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi s uvedením výpovědního důvodu písemně doručena.

## VIII. Doba platnosti smlouvy

- a. Smlouva je sjednávána na dobu **neurčitou**.
- b. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

## IX. Ostatní ustanovení

- a) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení, druhé vyhotovení obdrží klient. Kopie originálu smlouvy se vyhotovuje pro doporučující organizaci, pokud si jí vyžádá.
- b) Smlouva může být měněna dodatkem.
- c) Smlouva může být zrušena ze strany poskytovatele pouze písemně.
- d) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavřely dobrovolně.
- e) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Souhlasím s podmínkami uvedenými ve smlouvě.

.....  
klienti služby

Sociální pracovník

Vedoucí TRIANGLU

V .....

dne.....

## Garantovaná nabídka služeb střediska Triangl

<i>Co nabízíme</i>	<i>Odborný název</i>	<i>Zaškrtněte pokud máte o nabízenou činnost zájem</i>	<i>Poznámka</i>
Služba poskytující činnosti, které rozvíjí dovednosti a schopnosti dítěte. Při činnostech je aktivně zapojen pracovník – vysvětluje, ukazuje, pomáhá apod.	<b>Pracovně výchovná činnost s dětmi</b>		
Cílená a systematická činnost pracovníka s klientem, při které dospělí získávají a upevňují si schopnosti a dovednosti v oblasti péče o dítě, výchova dítěte, jednání s úřady v oblasti práva, práce na PC, asertivní komunikace atd. Poskytování služby vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních kompetencí klientů.	<b>Pracovně výchovná činnost s dospělými</b>		
Zpětná vazba na situaci, na chování (např. na úřadě, v rodině, ve skupině) či na porušování pravidel, stabilizace situace.	<b>Situační intervence u dospělého</b>		
Pracovník nacvičuje s dítětem dovednost či schopnost, kterou dítě neumí, případně jí plně neovládá. Pracovník s dítětem společně nacvičují či upevňují motorické, psychické, sociální dovednosti a schopnosti.	<b>Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností u dětí, situační intervence u dítěte</b>		
Zpětná vazba na situaci, na chování (např. v rodině, ve skupině) či na porušování pravidel, stabilizace situace.	<b>Situační intervence u dítěte</b>		

Poskytnutí podpory dětem při vzdělávání a podpora dospělého při zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání dětí.	<b>Podpora vzdělávání dětí</b>		
Rozhovory a aktivity, které se zaměřují na rizikové chování a jak mu předcházet. Služba je poskytována skupinově či individuálně.	<b>Preventivní aktivity</b>		
Služba poskytovaná nezletilému dítěti v krizových (OSPOD, POLICIE, zdravotnické zařízení) a výjimečných situacích (např. nižší kompetence rodiče, IP klienta).	<b>Doprovod dítěte</b>		
Pomáháme v akutní krizi klienta. Klient řeší náročnou emoční situaci (např. rozvod, úmrtí, napadení, hlad, ztráta bydlení, krize v dospívání, osobní krize,...). Pomoc může být přímá nebo po telefonu.	<b>Pomoc v krizi</b>		
Podpora klienta při řešení jeho nepříznivé situace. Rozhovor se zaměřuje na podporu vnitřní motivace klienta. Klienta provázíme procesem změny a mluvíme s ním o všem, co změnu provází.	<b>Motivační rozhovor</b>		
Služba zahrnuje poskytnutí informací klientovi, které se vztahují k jeho aktuální situaci. Předání informace může být v ústní či písemné formě (letáček, telefonní číslo apod.)	<b>Poskytnutí informace</b>		
Doprovod dospělého klienta do návazných služeb a institucí (úřad, lékař, škola, školské zařízení apod.). Z bodu A do bodu B. Četnost doprovodů je stanovena individuálně dle schopností a možností klienta.	<b>Doprovod dospělého</b>		

<p>Pomoc klientovi při jednání s návaznými a jinými službami či institucemi. Jednání může být písemnou, ústní či telefonickou formou. Probíhá vždy se souhlasem klienta, a pokud je to možné, tak za jeho přítomnosti. Patří sem i vyhledávání informací pro klienta před schůzkou.</p>	<p><b>Jednání ve prospěch klienta</b></p>		
<p>Pomoc a podpora předávaná klientovi formou individuálního rozhovoru se může týkat různých oblastí ze základních životních a specifických témat (např. škola, rodina, vztahy, zaměstnání, zdraví, životní styl atd.). Zjišťujeme situaci klienta a pomáháme s aktivizací klienta pro řešení této situace.</p>	<p><b>Aktivizační rozhovor</b></p>		
<p>Spolupracujeme i s osobami blízkými klientovi (příbuzní, známí, přátelé), kteří mohou rodině pomoci při naplňování jejich cíle. Zapojení další osoby do řešení situace probíhá až po výslovném souhlasu klienta.</p>	<p><b>Spolupráce s osobami blízkými</b></p>		
<p>Pracovník poskytuje základní informace potřebné k řešení nepříznivé sociální situace - např. o vhodných službách, sociálních dávkách, o právech a povinnostech osob, o možnostech podpory a využití dalších veřejných i sociálních služeb.</p>	<p><b>Základní sociální poradenství</b></p>		

### Podmínky poskytování služby

- Služba je poskytována ambulantně v pracovní dny pondělí 8:00 - 12:00 h., středa 8:30 - 10:00 h., pátek 8:30 - 12:00 h.
- Terénní forma služby (v přirozeném prostředí klienta) je služba poskytována od 8:00 do 18:00 hodin.
- Mimo uvedené časy službu poskytujeme v pracovní dny po individuální dohodě.
- Termíny schůzek jsou sjednávány předem, na konkrétně stanovený den a hodinu, při nepřítomnosti na klienta čekáme 15 minut, pokud se klient telefonicky neomluví, tak pracovník odchází plnit jiné pracovní úkony. Frekvence schůzek je zpravidla 1x týdně na 1 hodinu.
- Služba je poskytována bezplatně.
- Služba je ze strany klienta dobrovolná (má možnost ji odmítnout, zájemce o službu, klienta seznamujeme s riziky, které odmítnutím služby mohou vzniknout).
- Informace předávané klientem pracovníkovi služby jsou důvěrné a slouží výhradně k řešení klientovy situace, je předem vyjasněný rámec předávání si informací mezi klientem-OSPOD-Trianglem. Výjimkou jsou situace, kdy se pracovník dozví, že klient spáchal nebo se chystá spáchat **trestný čin** nebo když pracovník zjistí **vážné nedostatky v oblasti péče o děti** (týrání, zneužívání dětí aj.) V těchto případech se jedná o tzv. „**ohlašovací povinnost**“ dle zákona č. 40/2009 Sb. Trestního zákoníku (§ 367 Nepřekážení trestného činu a § 368 Neoznámení trestného činu), dle § 53 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí - Na vyzvu orgánů sociálně-právní ochrany jsou povinni sdělit údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. § 53 č. 359/1999 „*povinni sdělit bezplatně údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj. Jde-li však o údaje týkající se zdravotního stavu vydané orgánem sociálně-právní ochrany, platí o úhradě zdravotních služeb zvláštní právní předpis*“.
- **Pracovníci Trianglu mohou klientovi odmítnout poskytnutí služby v těchto případech:**
  - klient nebo jiná osoba přítomna na konzultaci se chová hrubě, agresivně, v rozporu se základními pravidly slušného chování a toto chování ohrožuje pracovníka či jiné osoby,
  - klient je pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek,
  - klient je vážně nemocen (riziko nakažení pracovníka),
  - v obydlí klienta se vyskytují neznámá a agresivní zvířata,
  - na konzultaci není přítomen zákonný zástupce dítěte,
  - hádky klientů mezi sebou (např. partneři).

### Práva klienta

Klient má v rámci poskytované služby právo:

- absolvovat službu v plném rozsahu,
- využívat všech úkonů a aktivit služby podle svého individuálního plánu,
- možnost využít práva si stěžovat, tzn. podávat ústní či písemnou stížnost na službu nebo pracovníka,
- odstoupit od poskytování služby bez udání důvodu (s vědomím rizik, které mohou odstoupením vzniknout),
- podávat podněty či návrhy ke zlepšení služby,
- být seznámen se zprávami, které jsou o něm sepsány,
- zažádat si o výpis z dokumentace, která je o něm vedena,
- během spolupráce požadovat informace a vysvětlení o průběhu pomoci a podpory jemu a jeho rodině,
- vyžádat si informace od pracovníka o svém dítěti, které využívá službu.

### Povinnosti klienta

Klient má v rámci poskytované služby povinnost:

- dodržovat pravidla a podmínky služby – dbát pokynů sociálního pracovníka,
- na plánovaná setkání se dostavovat pravidelně a včas (dle frekvence sjednané ve smlouvě),
- v rámci služby aktivně spolupracovat (podílet se na plánování služby - definovat s pracovníkem konkrétní zakázku, podílet se na vytváření individuálního plánu a plnit kroky a cíle v něm stanovené),
- omluvit se předem pracovníkovi ze své účasti na domluvené schůzce (v případě nemoci, vážné rodinné události, hospitalizace atd.). Omluva klienta může proběhnout i telefonicky (zavoláním, zasláním SMS zprávy, v poslední řadě i jen prozvoněním na služební mobil pracovníka, který zavolá nazpět klientovi), e-mailem či jinou domluvenou formou vzdálené komunikace,
- informovat ihned pracovníka o vážnějším onemocnění probíhajícím aktuálně v rodině klienta (především nakažlivá a infekční onemocnění) a případně dohodnout s pracovníkem služby náhradní termíny schůzek,
- informovat včas pracovníka služby o změnách, které by měly vliv na kvalitu a zajištění služby - nové či jiné telefonní číslo, nová adresa bydliště.

### Povinnosti pracovníka

Pracovník služby má povinnost:

- Zajistit **mlčenlivost** o informacích podávaných klientem třetím osobám, pokud nemáme souhlas klienta (písemný či ústní) k prolomení mlčenlivosti. Bez souhlasu klienta musí podat informace, pouze pokud by se jednalo o **trestný čin** nebo jeho přípravu (ublížení na zdraví, týrání, zneužívání dítěte, krádeže, distribuce drog, mravní ohrožování výchovy dětí a mládeže...), nebo vážné porušení v oblasti péče a výchovy dětí a mládeže. Tyto oblasti a jejich minimální míra naplňování jsou stanoveny s klíčovou pracovníci OSPOD a rodina je o nich informována. Oblasti, jejichž minimální míra naplnění se sleduje, jsou:



- péče o dítě, školní docházka,
  - systém výchovných opatření v rodině,
  - stravovací návyky,
  - materiální zabezpečení dítěte - oblečení, hygienické potřeby,
  - bytové podmínky aj.
- 
- Zajistit, co nejdříve, předání důležitých informací, které se týkají zdraví a bezpečí dítěte zákonnému zástupci (rizikové chování a kontakty, dítěti je ubližováno apod.)
  - Zajistit, co nejdříve, předání informací zákonnému zástupci, pokud by se jeho dítě nedostavilo na dopředu sjednanou odůvodněnou individuální schůzku s pracovníkem, která byla naplánována za přítomnosti zákonného zástupce dítěte (pracovník si vždy stanovuje systém, jakým se budou předávat informace zákonnému zástupci např. pokud se dítě nedostaví, zavolám vám na toto číslo).
  - Podle zákona o sociálně právní ochraně dětí a mládeže, na vyžádání orgánů **OSPOD**, **má pracovník Trianglu povinnost podat informaci o spolupráci s klientem.**

### **Kroky při nespolupráci klienta**

*(v případě, že se rodina dostane do služby přes OSPOD)*

Prodlená schůzka - do doby 14 dnů od neuskutečněné schůzky, kterou klient neomluvil a dále se ho nedaří kontaktovat, pracovník o této skutečnosti informuje OSPOD. Pracovník se klienta pokouší kontaktovat během této doby 14 dnů minimálně 4x (2x týdně).

Časté omlouvání od klienta - pokud se klient 3x za sebou ze schůzek omluví (a to i dodatečně), pracovník informuje OSPOD o méně častých návštěvách klienta (toto oznámení je však na zvážení pracovníka a jeho předchozích zkušeností ze spolupráce s konkrétní rodinou) předáme klíčovému pracovníkovi na OSPOD informaci o tom, kdy proběhla poslední schůzka s klientem, že se nedaří s klientem spojit a neznáme aktuální situaci u klienta.

V případě, že rodina není přes OSPOD je doporučující organizaci sděleno, že spolupráce s klientem byla ukončena.

### Příloha č. 3

#### Postup při podávání a vyřizování stížností

Pokud chcete podat stížnost, můžete tak učinit **ústně nebo písemně** u kteréhokoliv pracovníka nebo u vedoucího střediska Triangl.

#### **Jak postupovat při podávání ústní stížnosti**

Ústní stížnost můžete sdělit:

1. Pracovníkovi Trianglu během poskytování sociálních služeb

Po sdělení vaší stížnosti, pracovník vytvoří Záznam o stížnosti, který oba dva stvrdíte svými podpisy. Stížnost bude zaevidována do knihy stížností a dále se bude pokračovat dle postupu uvedeného níže.

2. Vedoucímu střediska

Vedoucí střediska zapíše stížnost do Knihy stížností (předmět stížnosti, eventuálně navrhované řešení, datum sepsání stížnosti a kontakt na osobu, která bude vyrozuměna o vyřízení stížnosti) a zahájí řešení stížnosti.

#### **Jak postupovat při podávání písemné stížnosti**

Stížnost můžete:

- odeslat na e-mailovou adresu: [triangl@salinger.cz](mailto:triangl@salinger.cz);
- vepsat do Knihy stížností, která je přístupná na požádání v kanceláři vedoucího střediska Triangl a v kanceláři sociálních pracovníků
- do schránky důvěry (schránka zařízení)
- poslat poštou na adresu: Středisko Triangl, Třída Karla IV.1222, 500 02 Hradec Králové.

#### **Ústní i písemná stížnost by měla obsahovat tyto náležitosti:**

důvod stížnosti (na koho nebo na co si stěžujete);

způsob nápravy, který navrhuje;

Vaše jméno či adresu, kam bude zaslán výsledek ošetření stížnosti;

Výsledek šetření stížnosti bude odeslán písemně na Vámi určenou adresu, a to nejdéle do 30 dnů od obdržení stížnosti.

Pokud bude stížnost anonymní, bude také brána jako podnět. O výsledku budete informováni na webových stránkách organizace – [www.salinger.cz](http://www.salinger.cz)

### **Odvolání**

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se písemně odvolat na adresu Salinger, z.s., Sukovy sady 660, 500 02 Hradec Králové. Stížností se bude zabývat ředitelka organizace nebo výbor. Lhůta pro vyřízení stížnosti je opět 30 dnů.

Vaše odvolání musí obsahovat:

čeho se vaše stížnost týkala;

jak byla stížnost vyřízena;

z jakého důvodu se vám nelíbí způsob vyřízení stížnosti;

jakou navrhuje další změnu;

vaše jméno a adresu, kam bude zaslán výsledek o šetření stížnosti nebo odvolání

Odvolat se dále můžete na těchto institucích:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Vedoucí Odboru sociálních věcí

Regiocentrum Nový pivovar

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5