**Příloha č. 1**

**Vnitřní pravidla, práva a povinnosti při poskytování sociálních služeb**

**Práva uživatele**

* Uživatel má právo využívat všech služeb zdarma.
* Uživatel má zaručen individuální přístup.
* Služby jsou poskytovány cílové skupině, bez jakékoliv diskriminace.
* Veškerá sdělení od uživatele jsou přísně důvěrná.
* Uživatel má právo na své vlastní rozhodnutí, které nemusí být shodné s postojem pracovníka.
* Každý má právo stěžovat si na službu. Zařízení má zpracován postup při vyřízení stížnosti. Uživatel je s ním seznámen před uzavřením smlouvy.

**Povinnosti uživatele**

* Uživatel aktivně spolupracuje s klíčovým pracovníkem na dohodnutých osobních cílech a informuje o všech skutečnostech s tím souvisejících.
* Uživatel dodržuje dojednaný čas schůzek. V případě, že se uživatel na dojednanou schůzku nemůže dostavit, informuje o tom klíčového pracovníka (telefonicky, e-mailem či osobně).
* Uživatel dodržuje při jednání s klíčovým pracovníkem základní pravidla slušného chování, nejedná vulgárně či agresivně.

**Pravidla poskytování služby**

Příchod uživatele do kanceláře pracovníka s sebou nese základní pravidla, která nesmí být porušena vzhledem k bezpečí pracovníků. Také při návštěvách pracovníků v domácnosti uživatelů, je povinen zajistit jejich bezpečí.

* Nechovat se agresivně.
* Nesmí být viditelně pod vlivem návykových látek.
* Žádný alkohol a návykové látky.
* Na požádání zabezpečit domácí zvířata.

**Práva a povinnosti poskytovatele**

* Pracovník má právo, odmítnou návštěvu v rodině, pokud vnímá, že mu hrozí nebezpečí plynoucí z porušení pravidel ze strany uživatele. Vždy o tom neprodleně informuje vedoucí.
* Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb má povinnost oznámit, že při své činnosti zjistil skutečnosti, které nasvědčují tomu, že byl spáchán trestný čin. Pokud by oznamovací povinnost nesplnil, byl by trestně odpovědný za spáchání trestného činu nepřekažení či neoznámení trestného činu.
* Povinností poskytovatele je poskytovat služby kvalitně a v souladu s registrací sociální služby, plánovat průběh spolupráce a dostavit se na sjednanou schůzku, popřípadě se omluvit nebo si dojednat zástup s kolegyní.
* Pokud se v ambulanci sejde v jeden okamžik více uživatelů, první jde k jednání objednaný uživatel, další pořadí určuje čas příchodu uživatelů, kteří se dostavili bez objednání.