***Příloha č. 1 SKSS č. 6 – řád služby***

**Řád služby pro klienty sociální služby**

Odborné sociální poradenství dle § 37 odst. 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

**Adresa kanceláře:** Chelčického 1030, Hradec králové 500 02

**Vedoucí sociální služby:** Mgr. Kateřina Velová

**Pracovník v přímé péči:** Mgr. Lydie Štěpánková, Bc. Marie Šimková

**Adresa kanceláře a úřední hodiny pracovníka v přímé péči:**

**od 8:00 do 16:00 hodin**

KONTAKTNÍ HODINY

|  |  |
| --- | --- |
| Pondělí | 8:00 – 16:00 |
| Úterý | 8:00 – 16:00 |
| Středa | 8:00 – 16:00 |
| Čtvrtek | 8:00 – 16:00 |
| Pátek | 8:00 – 16:00 |

1. Sociální služba je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
2. Pracovník je Vám k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin. Stejná je i doba,   
   po kterou je pracovník v pracovních dnech k dispozici na služebním telefonu.
3. Pracovník Vám může poskytnout pomoc v těchto oblastech:

* Bydlení
* Zjištění nároku na sociální dávky (pomoc s vyplněním příslušných formulářů úřadu práce)
* Základní orientace v rodinném právu
* Diskriminace
* Dluhové poradenství
* Školství
* Pomoc a podpora při hledání zaměstnání
* Ochrana spotřebitele
* Důsledky dokonané trestné činnosti
* Sociálně zdravotní poradenství
* Návazné služby

1. Pracovník Vám může (v případě potřeby) poskytnout doprovod při jednáních na úřadech,   
   ve školských a zdravotnických zařízeních, v jiných sociálních službách atd.
2. Každý klient má svého pracovníka, který s ním řeší svůj problém. Tomuto pracovníkovi   
   se říká klíčový pracovník. Pokud byste s jeho prací nebyli spokojeni, můžete požádat o jeho změnu (požádejte vedoucího služby či přímo pracovníka, se kterým spolupracujete – pokud to bude v možnostech služby, bude Vám vyhověno).
3. Služba je diskrétní. Informace, které pracovníkovi poskytnete, je pracovník povinen chránit   
   a nesmí je sdělovat nikomu, kdo nemá právo je vědět. Z tohoto důvodu nemůžeme poskytovat informace o jiných klientech sociální služby ani Vám.
4. S pracovníkem budete řešit pouze to, co sami budete chtít. Pracovník Vás nebude do ničeho nutit, ani za Vás rozhodovat, co máte dělat. Řeknete si spolu, co Vás trápí, pracovník Vám sdělí, zdali Vám může pomoci (pracovník Vám může pomoci pouze s tím, co je v náplni příslušné sociální služby – to je vypsáno v bodě 3). Pokud se dohodnete, že spolu budete Váš problém řešit, naplánujete si postup, co, kdo, kdy a jak udělá. Stanovenému postupu se říká individuální plánování. Je důležité, abyste s pracovníkem spolupracoval/-a a sděloval/-a mu pravdivě všechny informace, které jsou k řešení Vašeho problému potřebné a důležité.
5. Rovněž je nutné, abyste chodil včas na domluvené schůzky.
6. Pracovník vede dokumentaci, ve které popisuje průběh vaší spolupráce – na čem jste se domluvili, co kdo udělá atd. Máte právo si kdykoli vyžádat přístup do své dokumentace   
   a zkontrolovat si, co pracovník o vaší spolupráci píše. Na požádání Vám pracovník dokumentaci vytiskne.
7. Pracovník Vám poskytne služby zdarma. Nesmí od Vás za to, co pro Vás dělá, přijímat peníze či jakékoli dary.
8. Pokud nejste spokojen/-a s poskytovanou službou, můžete si stěžovat. Můžete tak učinit   
   u klíčového pracovníka či vedoucího služby, popřípadě u vedení organizace. Stížnosti bereme jako podnět pro zlepšení našich služeb.

1. Službu Vám neposkytneme v době, kdy budete viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
2. Pokud budete vůči pracovníkovi agresivní, fyzicky ho napadnete, budete mu vyhrožovat, vyžadovat po něm nelegální služby nebo s ním nebudete spolupracovat na řešení svého problému, můžeme s Vámi ukončit spolupráci.
3. Máte právo s námi kdykoli ukončit spolupráci, a to i bez udání důvodu~~.~~