**Průvodce službou - terénní program A**

| Pokud …..  …..vám pracovník služby vysvětlil vše, co jste chtěl/a vědět o službě,  ….jste všemu porozuměl/a či jste se mohl/a doptat,  ….jste odpověděl/a pracovníku na jeho otázku, zda hodláte službu využít „ANO“  **Uzavřel/a jste ústní smlouvu o poskytování sociální služby Terénní program. Právě přebíráte průvodce službou, kde jsou shrnuty základní informace o tom, co můžete od služby očekávat.** |
| --- |

**Smlouva mezi Vámi a službou Terénní program (zastoupené terénním pracovníkem) má platnost JEDEN DEN** – tj. do konce provozní doby služby (max. do 15:00). Každý další den, kdy budete službu chtít využít s Vámi pracovník uzavře “novou” smlouvu….ale nebojte se, další dny už bude uzavřena ve zjednodušené formě – prostě pracovníkovi řeknete s čím potřebujete pomoci a hotovo – to stačí aby v dalším dnu byla smlouva uzavřena. V rámci smlouvy si můžete zvolit oblasti, ve kterých budete potřebovat podporu a pomoc pracovníka. Co můžete od služby očekávat (z jaké nabídky můžete vybírat)?

* Pouhý **kontakt** s pracovníkem, kdy Vám pracovník může zprostředkovat kontakt se širším prostředím společnosti, pomůže Vám pochopit vztahy ve společnosti, poskytne Vám informace o rizicích spojených se způsobem Vašeho života a podá Vám informace jak tato rizika snižovat (zdravotní problémy, závislosti aj.).
* Konkrétní **pomoc** pracovníka při uplatňování Vašich práv a zájmů na úřadech a institucích (poskytnout doprovod), pomoc s vyřízením běžných záležitostí (jednání na úřadech, vyřizování dokladů, dávek, důchodů aj.) popř. pomoc při kontaktu s rodinou a podporu pracovníka při začlenění do života širší společnosti (potravinová pomoc, ošacení, návazné duchovní služby).
* Vlastní **rozvoj** za pomoci pracovníka zaměřený jak do oblasti zvýšení vlastních schopností a dovedností zvládání života sám, tak do oblasti upevnění rodinných vazeb či oblasti zvládání a řešení závislostí vlastními silami.

**POZOR! Smlouvu můžete ukončit VY kdykoliv, bez udání důvodů a to jednoduše tak, že to oznámíte pracovníkovi. Smlouvu můžeme ukončit také MY, pracovníci služby, když se budete projevovat agresivně – v takovém případě Vám bude smlouva ukončena OKAMŽITĚ.**

O naší společné práci si **VEDEME ZÁZNAMY** v počítači, které Vám na Vaši žádost ukáže pracovník. Záznamy stručně popisují na čem jsme se dohodli, s čím Vám pomáháme a jsou **ANONYMNÍ** - nikde nezaznamenáváme Vaše osobní údaje – i údaje v počítači o Vás jsou vedeny pod přidělenou „přezdívkou“, která se skládá z Vašeho křestního jména, prvního písmena města a prvního písmena města narození (pokud jste Pavel Novák narozený v Karviné je vaše přezdívka PavelNK). Nikomu jinému Vaše údaje NEDÁME - pokud si to sami nebudete přát, nebo pokud nás o to nepožádá někdo, kdo na to má ze zákona právo (soud).

**Místo a čas** poskytování služby si můžete zvolit sami a to v **pondělí, středa a pátek** **od 07:00 do 15:00** (pondělí je spíše určeno pro uživatele služby v bytech a středa a pátek jsou spíše určeny práci přímo na ulicích města). Když nejsme na ulicích města najdete nás na Středisku BETHEL Český Těšín na ul. Tovární 2044/23a, kde máme kancelář (tel. 703 872 237 - terénní pracovník, 731 401 941 - vedoucí služby). Služba je poskytována **ZDARMA**.

Nač máte právo?

* právo na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství,
* právo na poskytnutí kvalitní a bezpečné služby,
* právo na respektování přání a zájmu uživatele, na individuální přístup a podporu samostatnosti,
* právo na poskytnutí informací o nabídce, způsobu, podmínkách poskytování služby a o právech a povinnostech ve srozumitelné podobě,
* právo na dodržování lidských práv,
* právo na podání stížností, nahlížení do své dokumentace,
* právo rozhodnout se kdy bude uživatel službu využívat a kdy jí již ukončí.

Jaké máte povinnosti?  Nesmíte se projevovat agresivně – pokud toto porušíte nejen že Vám ukončíme okamžitě smlouvu, ale neuzavřeme s Vámi novou dalších 6 měsíců.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pokud se Vám ve službě něco NELÍBÍ,** s něčím nesouhlasíte, svěřte to do rukou pracovníka - ten se tím bude zabývat a pomůže Vám s řešením k Vaší spokojenosti. Pokud ale stále nejste spokojeni s poskytovanou službou, máte možnosti podat stížnost *ústně (*u kteréhokoliv pracovníka služby), *písemně*(Středisko BETHEL Český Těšín, Tovární 2044/23a, 737 01 Český Těšín, popř. předat pracovníku služby, *telefonicky* (vedoucí tel.731 401 941), *elektronicky (* bethel.ct@slezskadiakonie.cz). Pokud se cítíte podáním stížnosti nějak ohrožen, může za Vás podat stížnost někdo jiný. Lhůta pro vyřízení **formálních podání** je 15 denní a běžet začíná dnem podání (doručení písemnosti, e-mailu).

Nejste-li spokojen/a s řešením podané stížnosti v rámci střediska, popř. jeho stížnost směřuje přímo proti vedení střediska, může se obrátit na nadřízené orgány v rámci Slezské diakonie. Těmito jsou:

* Vedoucí oblasti Těšínsko – Bc. Dagmar Bystroňová, DiS., tel.: 734 177 912, e-mail:[d.bystronova@slezskadiakonie.cz](mailto:d.bystronova@slezskadiakonie.cz)
* Náměstkyně ředitelky - Mgr. et Ing. Romana Bélová, tel.731 199 480, e-mail: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezskadiakonie.cz)
* Ředitelka Sleszké diakonie - Mgr. Zuzana Filipková, PhD., sekretariát tel. 730 166 120, e-mail: ustredi[@slezskadiakonie.cz](mailto:reditelka@slezskadiakonie.cz)

Pokud podání směřuje proti Slezské diakonii, je možné se obrátit na:

* Zřizovatel Slezské diakonie - Slezská církev evangelická a.v. - Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, tel. 558 764 380, e-mail:sekretariat@sceav.cz
* Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman) – ul. Údolní 658, 602 00 Brno-střed, tel. 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrrance.cz](mailto:podatelna@ochrrance.cz)

V případě nesouhlasu s řešením stížnosti, nedodržení lhůty pro vyřízení, je možné žádat o její prověření:

* Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nouzové a havarijní situace:**

Pokud se vám v průběhu poskytování služby udělá nevolno, máte-li podezření na infekční onemocnění, parazity, stane-li se Vám situace s jejímž řešením si nevíte rady informujte o tom pracovníka služby a řiďte se dále jeho pokyny.

Obecně, pokud se setkáte s následujícími situacemi, oznamte je na níže uvedených telefonních číslech:

* Požár – telefonní číslo 150
* Úraz, ohrožení zdraví a života – telefonní číslo 155
* Okradli Vás, cítíte se ohroženi, stal se jiný trestný čin – telefonní číslo 158