**Informační materiál - ústní smlouva**

**Poskytovatelem sociální služby:**

Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov

Manželská a rodinná poradna RIAPS, Procházkova 818, Trutnov, 541 01

Telefon: 499 814 890, 731 441 264

**(dále jen poskytovatel**)

**I.Předmět smlouvy:**

Poskytování základního a odborného sociálního poradenství ambulantní formou je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**II. Rozsah poskytovaní sociální služby:**

Poskytovatel se zavazuje, že bude základní a odborné sociální poradenství poskytovat v kvalitě určené Standardy kvality sociálních služeb a v souladu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách. Rozsah a konkrétní typy služeb bude definován v průběhu individuálního plánování služby.

Poskytovaná služba - základní sociální poradenství

 - odborné sociální poradenství

Základní sociální poradenství:

Poradenství směřující k řešení nepříznivé sociální situace uživatele služby, orientace v systému sociálních služeb a poskytnutí informací o právech a povinnostech jednotlivce i celé jeho rodiny.

Odborné sociální poradenství:

* ***zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:***
* zprostředkování navazujících služeb,
* poradenská činnost, poradenské vedení
* asistovaný kontakt rodičů s dětmi,
* asistované předávání dětí
* spolupráce a jednání s návaznými institucemi,
* ***socioterapeutické činnosti:***
* poskytnutí poradenství při řešení nepříznivé sociální situace
* individuální,
* párové,
* rodinné,
* výchovné
* terapie a terapeutické vedení, včetně pomocných terapeutických technik,
* skupinová práce
* ***pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí - pomoc a podpora při:***
* vyřizování běžných záležitostí, které souvisí s řešením problému (informujeme uživatele služby o možnosti využití dalších institucí, které mohou pomoci při řešení jeho nepříznivé sociální situace - OSPOD, soudy, PČR...),
* komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (porozovodové vedení),
* zprostředkování pokojného řešení sporů, jehož cílem je mediace (pro manžele, partnery, jiné členy rodiny) - základem je, že mezi znesvářené strany vstoupí třetí osoba, která se jim stává prostředníkem ke smírnému kompromisnímu řešení sporných otázek,
* obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (partneři, rodina, přátelé, sousedé).

***Osobní cíl uživatele:***

* Uživatel si za podpory pracovníka poradny zvolí osobní cíl, jakého chce dosáhnout prostřednictvím poskytování sociální služby (cíl je dále rozpracován v rámci individuálního plánování)
* ***Osobní cíl:***Poskytovatel se zavazuje uživateli pomáhat a podporovat ho v naplňování osobního cíle. Uživatel se zavazuje k aktivnímu plnění osobního cíle. (To znamená, že se bude snažit konat domluvené dílčí kroky ke splnění svého osobního cíle podle svých možností, schopností a aktuálního zdravotního stavu).

**IV. Místo a čas poskytování služby:**

Místo: Manželská a rodinná poradna RIAPS, Procházkova 818, Trutnov, 541 01

Čas poskytování služby: Dle předem domluvených konzultací. Provozní doba poradny je každý pracovní den od 7:00 do 16:00, případně déle po předchozí domluvě.

**V. Výše úhrady za sociální služby:**

Základní a odborné sociální poradenství jsou poskytována bezplatně dle zákona č. 108/2006 sb. o sociálních službách.

**VI. Práva a povinnosti uživatele:**

**Práva uživatele**

1. Máte právo na rovný přístup uživatelů ke službám. Toto právo zaručuje uživatelům využívat službu zařízení bez ohledu na pohlaví, věk a rasu uživatele, politické a náboženské přesvědčení, sexuální orientaci, zdravotní (psychický či fyzický) stav, socioekonomickou situaci, právní či společenské postavení, jestliže tuto službu potřebuje a má o ni zájem.
2. Máte právo na důstojné jednání v souladu s lidskými právy a svobodami , rovnocenný vztah, nedotknutelnost fyzickou, citovou, hodnotovou a majetkovou.
3. Je respektován názor a rozhodnutí uživatele služby. Uživatel sám je zadavatelem zakázky, sám rozhoduje, zdali službu chce a potřebuje. Výjimkou jsou stavy, kdy je uživatel nebezpečný sám sobě nebo svému okolí, nebo kdy je v akutním ohrožení života.
4. Máte právo na ochranu soukromí.
5. Máte právo na srozumitelným způsobem podávané informace, které souvisí s poskytovanými službami, s programem i s danou problematikou.
6. Máte právo na bezplatné poskytnutí služby.
7. Máte právo na poskytování kvalitní služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb.
8. Máte právo na ochranu osobních a citlivých údajů. Bez písemného souhlasu uživatele služby nejdou pracovníci poradny oprávněni poskytovat informace žádné další osobě (včetně příbuzných uživatele) ani instituci. Výjimky jsou zákonem dané.
9. Máte právo podávat stížnosti, připomínky a podněty k poskytování služby.
10. Základní i odborné sociální poradenství je poskytováno výhradně s Vaším souhlasem. Kdykoliv můžete poskytování služby přerušit nebo ukončit bez udání důvodu.
11. Máte právo nahlížet do své osobní složky, na požádání Vám ji předloží klíčový pracovník v předem domluveném čase a bezpečném klidném prostředí.
12. Máte právo mít klíčového pracovníka. Máte právo na změnu klíčového pracovníka, pokud o ni požádáte.

**Povinnosti uživatele**

1. V rámci využívání služby je nutné se zdržet jakékoliv formy agrese. Aktuální agrese vůči pracovníkům nebo ostatním uživatelům je důvodem k  neposkytnutí služby v daném okamžiku.
2. Aktivně se podílet na realizaci svého individuálního plánu.
3. Respektovat ochranu osobních údajů ostatních uživatelů služby.
4. Respektovat osobnost a majetek dalších uživatelů a majetek zařízení.
5. V rámci poskytování služby se zdržet požívání návykových látek (alkoholu, ev. drog) Akutní intoxikace alkoholem (ev. jinou návykovou látkou) je důvodem k neposkytnutí služby.
6. Dodržovat pravidla slušného chování.
7. Hlídat si své osobní věci, poskytovatel služby se zříká odpovědnosti za ně, pokud je necháte volně ležet v čekárně.
8. V prostorách celého zdravotnického zařízení je zakázáno kouřit. Zařízení podporuje zdravý životní styl a prevenci narušení zdraví v důsledku kouření.

**VII. Důvody pro ukončení smlouvy o poskytování sociální služby:**

* Uživatel se svobodně rozhodne, že již dále nechce využívat danou službu. (Uživatel může ukončit využívání služby kdykoliv a bez udání důvodu).
* Po vzájemné dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Pokud došlo k naplnění osobního cíle uživatele.
* Pokud uživatel přestane službu za doby trvání smlouvy bez udání důvodu využívat déle jak půl roku.
* Pokud došlo ke změně a nabízená služba již nemůže plnit aktuální potřeby uživatele (po vzájemné domluvě odkázán na vhodnější typ služby).

Lhůta pro ukončení trvá týden a běží ode dne ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

* Uživatel hrubě porušuje pravidla - fyzická agrese směrem k pracovníkům, k ostatním uživatelům a věcem, sexuální obtěžování.

**VIII. Výpovědní lhůta:**

Výpovědní lhůta běží 24 hodin od zjištění výpovědního důvodu.

**IX. Doba platnosti smlouvy:**

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami v podobě písemné, v podobě ústní jejím uzavřením (dohodnutím) ústní formou ( mezi uživatelem a pověřeným zástupcem poskytovatele). Smlouva je uzavírání na dobu neurčitou.

MRP má povinnost informovat orgán sociálně-právní ochrany dětí a Policii ČR o skutečnostech, které důvodně vyvolávají podezření, že se uživatel služby dopustil nezákonného jednání nebo se stal obětí trestného činu.

.