**PRAVIDLA SLUŽBY VIDA CENTRA**

**poradenské centrum pro oblast duševního zdraví a nemoci**

VIDA z.s. stanovuje průběh a pravidla každé služby s ohledem na její poslání, na standardy kvality sociálních služeb a dostupné odborné poznatky v oblasti psychiatrické rehabilitace a zotavení.

PRŮBĚH SPOLUPRÁCE

Sociální pracovník informuje zájemce o nabízených službách VIDA centra. Pokud zájemce spadá do cílové skupiny a služba není kapacitně naplněna, pracovník se domluví se zájemcem/klientem na cíli spolupráce. Uzavřením smlouvy se stává zájemce klientem služby. Smlouva je ústní a lze ji uzavřít až na dobu 1 roku s možností prodloužení. Smlouva se prodlužuje o dobu nutnou k dosažení cíle. Službu lze využívat opakovaně, v závislosti na cíli.

Sociální pracovník vytvoří ve spolupráci s klientem plán, jak cíle dosáhne: co udělá sociální pracovník, co udělá klient. Sociální pracovník s klientem průběžně vyhodnocuje, co se podařilo, případně jaké jsou další kroky. Pokud klientovi nevyhovuje spolupráce s jeho sociálním pracovníkem a kapacita služby to dovoluje, je možné pracovníka obměnit. Služba končí, když je zakázka klienta vyřešena a tím byl naplněn cíl spolupráce. Klient může spolupráci ukončit bez udání důvodu.

Sociální pracovník může spolupráci ukončit v případě, že dochází k závažnému porušování následujících pravidel ze strany klienta. Pravidla platí pro klienty, stejně jako pro pracovníky služby. Opakované a závažné porušování pravidel (zejména více neomluvených absencí, agresivní či jinak nevhodné chování, dostavení se na setkání pod vlivem návykových látek apod.) může vést k ukončení služby ze strany organizace a nové uzavření smlouvy mu může být odepřeno. Klient je odkázán na jinou podobnou službuProti rozhodnutí o ukončení programu má zájemce/klient právo podat stížnost. Zapojením do služby VIDA centra vyjadřuje klient souhlas s pravidly a zavazuje se, že je bude dodržovat.

Sociální pracovník může spolupráci ukončit v případě, že dochází k závažnému porušování následujících pravidel.

PRAVIDLA

1. Docházím na schůzky včas; když nemohu přijít, omluvím se předem.

2. Nedocházím na schůzky pod vlivem návykových látek.

3. Dodržuji zásady slušného chování.

4. Nechodím na schůzky nemocný. Jestliže u sebe pociťuji projevy onemocnění, ze schůzky se omluvím a domluvím se s pracovníkem na náhradním termínu.

5. Dělám kroky, na kterých jsme se na společné schůzce domluvili.

PRÁVA A POVINNOSTI VIDA centra

1. Pracovníci VIDA centra mají povinnost vést dokumentaci o průběhu spolupráce s klientem. Pracovníci mají právo pracovat týmově a sdílet informace potřebné k poskytování kvalitní péče v souladu s Obecným nařízením na ochranu osobních údajů (GDPR). Pracovník VIDa centra má povinnost umožnit klientovi nahlédnout do dokumentace vedené o jeho osobě. Výjimkou jsou záznamové a podnětové materiály.

2. Klient má právo zůstat v anonymitě. Pokud klient žádá, aby měl sociální pracovník pro potřeby spolupráce přístup k jeho osobním údajům, je nutné udělit souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů. Více informací ke zpracování osobních údajů ve VIDA centru sdělí sociální pracovník na vyžádání.

3. Pracovníci VIDA centra mají povinnost zachovávat mlčenlivost. Sociální pracovník může mlčenlivost porušit pouze na příkaz soudu a v případě oznamovací povinnosti podle trestního zákoníku (povinnost oznámit vybrané závažné trestné činy).

4. Klient má právo k průběhu služby vznášet postřehy, připomínky, náměty a návrhy na zlepšení. V případě nespokojenosti má rovněž právo podat stížnost na kvalitu služby nebo způsob jejího poskytování.S postupem podání stížnosti je klient seznámen v rámci uzavření ústní smlouvy. Podrobný postup podání stížnosti je umístěn na webu organizace. Další informace ohledně systému stížností klientovi poskytne kterýkoliv pracovník VIDA z.s.

5. VIDA z.s.poskytuje službu VIDA centra bezplatně.