**Příloha b) Smlouvy o poskytování Služby následné péče „Pavučina“**

**Práva a povinnosti související s poskytováním Služby následné péče „Pavučina“**

**Práva a povinnosti uživatelů:**

1. Uživatel má právo být vnímán a respektován jako jedinečná lidská bytost bez ohledu na věk, rasu, státní příslušnost, sexuální orientaci, vyznání a duševní onemocnění.
2. Uživatel má právo na ochranu osobních a citlivých údajů.
3. Uživatel má právo na řešení své situace na principech partnerství a spolupráce a respektování jeho subjektivního prožívání.
4. Uživatel využívá službu dobrovolně.
5. Uživatel má právo na soukromí při konzultacích.
6. Uživatel může kdykoli ukončit využívání služby, a to bez udání důvodu.
7. Uživatel má právo nahlížet do své dokumentace vedené v písemné a elektronické podobě (program Highlander).
8. Uživatel má právo změnit klíčovou pracovnici.
9. Uživatel má právo podat stížnost na způsob poskytování služby a její kvalitu a být vyrozuměn o výsledku vyřešení dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností a připomínek.
10. Uživatel má právo odmítnout podepsat Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů, či jej v průběhu poskytování služby odvolat.
11. Uživatel je povinen dodržovat termíny sjednaných konzultací. V případě nepřítomnosti je povinen se omluvit buď osobně, telefonicky nebo e-mailem. Třetí neomluvená absence může mít za následek vypovězení Smlouvy poskytovatelem.
12. Povinností uživatele je chovat se tolerantním a ohleduplným způsobem k ostatním uživatelům a pracovníkům. Uživatel nesmí nikomu vyhrožovat, nikoho urážet, ani se posmívat či jinak snižovat důstojnost člověka. Při třetím porušení lze uživateli vypovědět Smlouvu.
13. Dále poskytovatel může vypovědět Smlouvu, jestliže uživatel hrubým způsobem poruší povinnosti dané touto smlouvou z důvodu

* fyzické agrese vůči pracovnicím nebo jiným uživatelům služby (při prvním porušení),
* krádeže v prostorách organizace (při prvním porušení),
* akutní intoxikace - při třetím porušení.

1. Smlouva pozbývá automaticky platnosti v případě, že uživatel Službu nekontaktoval 6 měsíců.

**Práva a povinnosti pracovnic**

1. Pracovnice se řídí platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky (příloha SQ 2) a metodickými pokyny.
2. Pracovnice respektují uživatele a jeho práva.
3. Pracovnice se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů, a to po celou dobu trvání jejich zaměstnaneckého poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.
4. Pracovnice respektují jedinečnost každého uživatele, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně, s výjimkou situací, kdy je uživatel či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví či životě.
5. Pracovnice mají povinnost převzít stížnost uživatele dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností a připomínek.
6. Pracovnice přistupují k uživateli s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.
7. Pracovnice nejsou povinny poskytovat službu mimo pracovní dobu, pokud to neplyne ze vzájemné domluvy mezi uživatelem a klíčovou pracovnicí uživatele.
8. Pracovnice mají právo odmítnout spolupráci s uživatelem, pokud se uživatel chová agresivně a nebezpečným způsobem a pracovnice se obávají o své bezpečí nebo bezpečí ostatních uživatelů nebo pokud se uživatel dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu či psychotropní látky).
9. Pracovnice mohou přijímat od uživatelů dary věcné povahy do maximální výše 200,- Kč, což však v žádném případě nebude mít vliv na kvalitu poskytované sociální služby.