



Základní zásady při poskytování terénní asistenční služby

- > Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi je sociální službou poskytovanou bez finanční úhrady a na základě dobrovolnosti.
- > Pracovník respektuje přání a potřeby klienta, pokud nejsou v rozporu se zájmy dítěte. Klient má právo službu kdykoliv odmítnout či ukončit a pak znovu začít užívat, má-li organizace volnou kapacitu.
- > Pracovník terénní asistenční služby jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva jednotlivých členů rodiny, ctí jejich právo na soukromí a důvěrnost sdělených informací. Všichni pracovníci terénní asistenční služby i ostatní pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí získaných informací v souvislosti s výkonem své činnosti, a to i po ukončení svého působení v organizaci. Pracovník nepředává žádné informace dalším osobám bez souhlasu klienta. Klienti mohou vystupovat i anonymně.
- > Terénní asistenční služba je v maximální možné míře poskytována v přirozeném prostředí rodiny, tedy tam, kde rodina tráví svůj volný čas, má sociální vazby k osobám blízkým a sociální vazby k jiným osobám, se kterými sdílí domácnost, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity. Členové rodiny tak nemusejí docházet za službou do organizace, služba je poskytována tak, aby pro ně byla co nejlépe dostupná. Pokud si uživatel nepřeje, aby pracovník terénní asistenční služby docházel do domácnosti, je možnost scházet se v náhradních prostorách dle potřeb klienta. Podporuje žádoucí a přínosné sociální kontakty klienta.
- > Terénní asistenční služba respektuje hodnoty individuality člověka, jeho důstojnost a potřeby bez ohledu na jeho původ, rasu, barvu pleti, etnickou příslušnost, zdravotní stav, majetkové a finanční poměry, vzdělání, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení. (Antidiskriminační zákon č. 198/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů)
- > Pracovník usiluje o poskytování kvalitní služby na profesionální úrovni. Činnost terénní asistenční služby je pravidelně konzultována na supervizích a hodnocena nadřízenými pracovníky. Pokud přesto klient není s prací terénní asistenční služby spokojen, může podat stížnost nebo připomínku (viz. Standard č. 7) nebo se jiným způsobem ke službě vyjadřovat osobně, e-mailem, telefonicky nebo písemně. Všechny stížnosti jsou prošetřeny a rozhodnutí o přijatém opatření je písemně sděleno klientovi.
- > Terénní asistenční služba respektuje a chrání práva klienta služby (viz. Pravidla pro ochranu klientů) včetně práva na svobodné rozhodování.
- > Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. klade důraz na vzdělávání a odbornost pracovníků a na průběžné zvyšování jak jejich kvalifikace, tak osobnostních kvalit. V rámci vzdělávání si pracovníci doplňují kvalifikaci, absolvují vzdělávací kurzy v souladu se zákonem o sociálních službách a rovněž



školicí semináře. Pracovníci se také pravidelně vzdělávají formou samostudia (knihy, odborné časopisy, internetové stránky) k tématice, která s poskytovanou službou souvisí.

- > Pracovníci pracují s klienty tak, aby našli a naučili se využívat vlastní zdroje, stali se nezávislí na pomoci zvenčí a byli dostatečně soběstační při řešení svých problémů.
- > Terénní asistenční služba motivuje a podporuje klienta k činnostem a chování, které může přispět k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- > Pracovníci terénní asistenční služby se aktivně účastní multidisciplinárních týmů a spolupracují s ostatními organizacemi a institucemi.
- > Terénní asistenční služba funguje na principu týmové spolupráce, pracuje na základě společně vytvořených standardů kvality sociální služby ve prospěch klientů.
- > Pracovníci terénní asistenční služby dodržují Etický kodex pracovníků Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s., Vsetín.
- > Pracovníci terénní asistenční služby dodržují zásadu hospodárnosti a efektivního využívání finančních a materiálních prostředků určených pro realizaci služby.