**VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI**

1. **ZÁKLADNÍ ÚDAJE O POSKYTOVATELI**

**Název:** ZAJÍČEK NA KONI, o.p.s. (dále jen poskytovatel)  
**Právní forma**: obecně prospěšný společnost  
**Sídlo**: Podskalská 8, 128 00 Praha 2   
**Pobočka**: Záhřebská 539/15, 120 00 Praha – Vinohrady  
**IČO:** 26986558  
**Registrace**: O1449  
**Statutární zástupce**: Mgr. Markéta Šulcová  
**Vedoucí SAS – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi:** Mgr. Filip Wágner  
**Kontaktní informace pro uživatele:** tel.: 774 402 474  
**e-mail**: [sas@zajiceknakoni.cz](mailto:sas@zajiceknakoni.cz)   
**Další informace**: [www.zajiceknakoni.cz](http://www.zajiceknakoni.cz)

1. **POSLÁNÍ**

Podpora a pomoc v rámci služby SAS je směrována k celé rodině. tzn. k dětem i k rodičům. Jde o poskytnutí rad, podpory či pomoci rodičům/rodině při vzdělávání a výchově dítěte. V péči o dítě v takové míře, aby docházelo k upevňování pocitu osobní zodpovědnosti rodičů, za kompletní, správný a zejména pak zdravý vývoj dítěte a předcházelo se tak sociálnímu vyloučení těchto rodin. Rodinám s dětmi, kde má někdo ze členů určité postižení, pomáháme zvládat náročnou životní situaci. Podporujeme rozvoj sociálních a komunikačních dovedností prostřednictvím vzdělávacích, výchovných a volnočasových činností tak, aby rodina mohla žít běžným způsobem života.

1. **CÍLE**

* Rodina s dětmi, ve které některý člen rodiny má postižení, mentální, kombinované, tělesné, zrakové, sluchové či duševní je schopna svoji situaci zvládat samostatně. Podporovat klienty a motivovat ke změnám.
* Osvojování si sociálních dovedností v jednání s úřady a institucemi apod.
* Podporovat a motivovat při hledání zaměstnání a zejména pak udržení si ho.
* Posílení rodičovských kompetencí a rolí.
* Prevence odebírání dětí do ústavní péče.
* Přispět k integraci sociálně slabých rodin, posílení jejich důstojnosti, sebevědomí a

soběstačnosti, jako šanci k tomu, aby se stali rovnocennými členy společnosti.

Činnosti pro rodiny s dětmi se realizují v individuálních či případně skupinových programech nebo svépomocných programech. Jsou realizovány v domácnostech uživatelů služby (pokud se jedná o terénní formu) či ve společných prostorách k tomu vyhrazených (ambulantní forma)

1. **ROZSAH A VYČTOVÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou základní činnosti v rámci služby poskytovány bezplatně. V případech, kdy je plánovaná aktivita, která je zpoplatněna (např. výlety, pobyty, jízdné apod.) je o tom uživatel včas informován a má plné právo se rozhodnout, zda se aktivity chce zúčastnit či nikoliv.

**Standardizované úkony:**

* Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
* Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
* Sociálně terapeutické činnosti
* Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
* Základní sociální poradenství

**Fakultativní úkony:**

Volnočasové akce/aktivity (např. výstavy, návštěvy muzea, výlety, pobyty apod.) Uživatelé služeb, kteří mají o tyto akce/aktivity zájem, pokud jsou nabízené, si hradí s tím spojené případné náklady tj. vstupné, případně dopravu, ubytování apod. O jejich výši jsou dopředu plně seznámení.

**Služba je dostupná dle typu formy poskytování:**

1. Ambulantní forma

Je poskytována v úterý a ve čtvrtek v čase od 8:00 hod. do 12.00 hod. Na adrese pobočky organizace: Záhřebská 539/15, 120 00 Praha – Vinohrady.

1. Terénní forma

Je poskytována od Po-Pá v čase 8:00 hod. – 16:00 hod.

1. **CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ**

Uživateli SAS se mohou stát rodiny s dítětem/dětmi ve věku od 0 do 18 let věku, které nejsou schopny vlivem nepříznivé sociální situace zajistit optimální péči a výchovu dítěti, dětem, a to tam, kde:

* Rodičům chybí či mají nedostatečné rodičovské kompetence apod.
* Rodina má dlouhodobě nízkou socioekonomickou úroveň (příjmy nejisté, nízké či pouze v podobě sociálních dávek, nevyhovující či nejisté bydlení, zadluženost, nezaměstnanost)
* Rodiny s dětmi ohroženými sociálním vyloučením
* Rodiny s dětmi, kdy jeden nebo více členů v rodině má postižení např.: tělesné, mentální, zrakové, sluchové, kombinované či duševní.
* Kdy tyto rodiny nejsou schopny svou situaci řešit samy, o službu projeví zájem a mají trvalý pobyt na území města Prahy.

1. **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU SAS**
2. **Osoby s oprávněním jednat se zájemcem a uzavírat smlouvy o poskytování**

* Vedoucí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
* Statutární zástupce organizace
* Na základě písemného pověření statutárním zástupcem jiný pracovník organizace

1. **Průběh jednání se zájemcem**

**Kdo jedná:**

* Zájemce o službu: v případě, že zájemce má zákonného zástupce, je nutná i jeho přítomnost
* Kompetentní pracovník

**Jednání se dále může zúčastnit:**

* vyžaduje-li to zdravotní stav zájemce a vzniká-li obava nad vážností zdravotního stavu, může být požadována přítomnost ošetřujícího či odborného lékaře, terapeuta či jiného odborného pracovníka
* na přání zájemce rodinní příslušníci
* v případech, kdy se není možné se zájemcem dorozumět ústně v českém jazyce, je požadována přítomnost tlumočníka (ve znakovém jazyce, v cizím jazyce) nebo další osoby, která zájemci rozumí a je schopna překladu do českého jazyka
* u zájemců ve zvláště obtížné sociální situaci je možné požadovat přítomnost sociálního pracovníka místně příslušného sociálního odboru (městské části, obecního úřadu)
* po vzájemné dohodě a na žádost zájemce je možná přítomnost i dalších třetích osob

**Jednání se nesmí zúčastnit**

* osoby cizí, nijak nespojené se zájemcem či poskytovatelem
* osoby, které by svojí přítomností rušily průběh jednání se zájemcem
* osoby, které jedna ze stran označí jako nežádoucí – s výjimkou osob uvedených v odstavci „jednání se musí zúčastnit

**Kde se jedná (jednání se zájemcem o službu probíhají dle dohody s uživatelem)**

* v bytě uživatele
* na pracovišti organizace Zajíček na koni, o.p.s
* na dalších místech (např. ve zdravotnickém zařízení, pokud je účelem připravit smlouvu např. před návratem z hospitalizace, apod.)

**Základní pravidla:**

* představení pracovníka
* seznámení uživatele s organizací a jejím posláním
* seznámení uživatele s podmínkami přijetí, s podmínkami smlouvy a s podmínkami a způsoby ukončení smlouvy
* seznámení uživatele s cenovými podmínkami a způsoby úhrad služeb
* seznámení uživatele s provozními podmínkami organizace
* zjištění požadavků zájemce
* podpora uživatele v definici svých cílů
* délka jednoho jednání zpravidla nepřesahuje 30 minut z důvodu udržení koncentrace
* jedná-li se o zájemce se zhoršeným zrakem, je použita na tiskovinách větší velikost písma

Zájemce o službu se může na službu obrátit prostřednictvím e-mailu, písemně, telefonicky či osobně na adrese: Záhřebská 539/15, 120 00 Praha – Vinohrady. Pokud využije neosobní oslovení, je následně sjednáno osobní setkání, na kterém zájemce o službu sdělí sociálnímu pracovníkovi svou nepříznivou situaci. Pracovník následně představí a sdělí možnosti poskytované služby, pravidla, rozsah činností, které služba nabízí a seznámí ho se smlouvou o poskytování SAS. Komunikace je vždy přizpůsobena individuálním potřebám zájemcům o službu. Následně je na zájemci, zda se v případě, kdy spadá, do cílové skupiny rozhodne nabízenou službu využít. Pakliže zájemce nespadá do cílové skupiny, nemůže mu být služba poskytnuta, je zájemci předán kontakt na jiné organizace.

**Odmítnout zájemce o službu je možné z těchto důvodů:**

* Zájemce nespadá do cílové skupiny dané služby
* Je naplněná max. týdenní kapacita
* Zájemce o službu požaduje činnosti, které služba neposkytuje.

Služba je poskytována na základě podepsané smlouvy o poskytování sociální služby SAS. Uživateli je přidělen klíčový pracovník, který klienty provází po celou dobu trvání smlouvy. Nejpozději do dvou měsíců od podepsání smlouvy klíčový pracovník sepíše s klientem individuální plán, ve kterém budou zmíněny konkrétní cíle a dílčí kroky spolupráce. Individuální plán následně průběžně vyhodnocuje a přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a cílům**.**

1. **ROZSAH POSKYTOVANÝCH A ZJIŠŤOVANÝCH INFORMACÍ**

**Poskytované informace**Při prvním kontaktu zájemce o službu poskytneme základní informace v rozsahu Informačního letáku. Navíc je možné poskytnout informace o historii organizace Zajíček na koni, o.p.s a jejích dalších aktivitách. Mohou být také poskytovány informace týkající se vlastního průběhu služby a přibližného časového harmonogramu. Zájemci jsou předány další kontakty, především na web organizace Zajíček na koni, o.p.s, kde jsou dostupné podrobné informace ohledně vnitřních pravidel a např. smlouvy. Případně jsou mu tyto dokumenty předány.

**Zjišťované informace**  
Při prvním pohovoru se zájemcem je zjišťována skutečnost, v jak nepříznivé sociální situaci se nachází, a zda se vůbec v nepříznivé sociální situaci nachází. Dále jsou zjišťovány jeho cíle, co od poskytnutých služeb očekává. Zájemce je dále seznámen s vnitřními pravidly o poskytování služeb, na požádání je mu případně předán čistý formulář smlouvy k nahlédnutí. Zájemce je dále informován o způsobu podání stížností.

Při jednání se zájemcem o službu je zjišťováno především:

* stupeň závislosti – ve vztahu k náročnosti poskytování služby SAS
* potřeby ve zdravotní oblasti, pokud přímo souvisí s poskytováním služby SAS
* požadované služby
* četnost služby
* další požadavky zájemce

**Nabídka služeb**

Na základě zjištěných informací nabídneme zájemci služby, které se co možná nejvíce přibližují jeho představám a napomohou naplnit jeho osobní cíle

Příprava smlouvy  
Nad rámec obecných zjišťovaných informací se dále zjišťují:

* celé jméno a příjmení (popř. i jméno a příjmení rodiče či zákonného zástupce)
* trvalý pobyt
* přesná adresa poskytování služeb (pokud služba není poskytována na pobočce)
* datum narození
* telefonické spojení, e-mail
* telefonické spojení, e-mail na alespoň jednu blízkou osobu, pokud to vyžaduje alespoň jedna ze smluvních stran
* stupeň závislosti dle § 8 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – požadováno pro vyúčtování dotací kraje a MPSV

**Další zjišťované informace**

V opodstatněných případech mohou být zjišťovány rodinné poměry či osoby žijící ve společné domácnosti zájemce.

Smlouvu uzavírá vždy kompetentní pracovník organizace

1. **FORMA VÝSTUPŮ Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM**

Z jednání se zájemcem je kompetentním pracovníkem vyhotoven zápis, který slouží jako podklad pro smlouvu. Pro zápis se používá standardizovaný formulář - Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu. Záznamy jsou poté součástí dokumentace zájemce o službu, které jsou uloženy v pracovně vedoucího sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na adrese Záhřebská 539/15, 120 00 Praha – Vinohrady, a jsou členěny na jednání bez následně uzavřené smlouvy a jednání, z nichž je jako konečný výstup smlouva

1. **PRAVIDLA ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU**

Zájemce o službu může být odmítnut v případech, kdy:

* zájemce nespadá do cílové skupiny dané služby
* je naplněná max. týdenní kapacita
* zájemce o službu požaduje činnosti, které služba neposkytuje

Dojde-li k odmítnutí zájemce o služby, je vždy proveden zápis o důvodech, pro které byl odmítnut, a jsou mu nabídnuty alternativní sociální služby jiných subjektů. Pro tyto případy je vytvářen adresář dalších poskytovatelů sociálních služeb. Na žádost zájemce, který byl odmítnut, je vystaveno písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí.

1. **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**Osoby s oprávněním uzavírat smlouvy o poskytování služby:**

* vedoucí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
* statutární zástupce organizace
* pracovník organizace na základě písemného pověření statutárním zástupcem

1. Smlouva o poskytování služeb se uzavírá vždy písemně a upravuje vztahy mezi poskytovatelem a příjemcem služby. Poskytovatel eviduje všechny uzavřené smlouvy tak, aby bylo zabráněno nakládat s nimi neoprávněným osobám. Stejné pravidlo platí i pro dílčí údaje ze smluv, především pak pro osobní údaje uživatele.
2. Smlouvu vždy uzavírá kompetentní pracovník organizace Zajíček na koni, o.p.s. a uživatel nebo jeho zákonný zástupce.
3. V případech, kdy není možné se se zájemcem dorozumět ústně v českém jazyce, je požadována přítomnost tlumočníka /ve znakovém jazyce, cizím jazyce/, nebo osoby, která zájemci rozumí a je schopna mu srozumitelně přeložit potřebné informace.
4. Při jednání nesmí být přítomna žádná další osoba, kterou jedna ze stran označí jako „nežádoucí“ s výjimkou výše uvedených (bod b.), jejíž přítomnost by narušovala průběh jednání, která nemá se zájemcem, ani poskytovatelem žádnou vazbu.
5. Jednání o uzavření smlouvy probíhá v bytě zájemce, nebo na pracovištích organizace Zajíček na koni, o.p.s., případně ve zdravotnickém zařízení, pokud se jedná o zajištění sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi po propuštění z hospitalizace.

**Identifikační údaje**

Smluvní strany jsou označeny tak, aby nemohlo dojít k záměně či chybné identifikaci, a to především uživatele služeb.

**Služby**

* Standardizované úkony
* Fakultativní služby – jsou-li sjednány

**Výše úhrady za poskytované služby**Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou základní činnosti v rámci služby poskytovány bezplatně. V případech, kdy je plánovaná aktivita, která je zpoplatněna (např. výlety, pobyty, jízdné apod.) je o tom uživatel včas informován a má plné právo se rozhodnout, zda se aktivity chce zúčastnit či nikoliv.

**Výpovědní důvody a lhůty**

* Uživatel služby má právo ukončit využívání služby kdykoli na vlastní žádost a to písemně či ústně, i bez udání důvodu.
* Služba může být také ukončena v případě, kdy bylo dosaženo naplnění stanovených cílů uvedených v individuálním plánu, čili v situaci, kdy klient služby, službu již nepotřebuje.
* Služba je ukončena uplynutím doby, na niž byla sjednána prostřednictvím podepsané smlouvy o poskytování SAS.
* V situaci, kdy uživatel služby prokazatelně neprojevuje o službu zájem po dobu delší než 30 kalendářních dnů a nelze je kontaktovat.
* V situaci, kdy došlo k ohrožení pracovníka ze strany uživatele, nebo kdy uživatel nerespektuje podmínek a pravidel využívání služby.
* Služba je ukončena také v případě, kdy uživatel již nesplňuje cílovou skupinu.

1. **PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY**

Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb uživatele. Při plánování služby je každému uživateli přidělen klíčový pracovník. Jedná se o pracovníka poskytovatele, který má přidělený určitý okruh uživatelů, pro něž je kontaktním pracovníkem za poskytovatele. Klíčový pracovník může zpracovávat Individuální plán a účastnit se jednání s uživatelem, pro něhož je klíčovým pracovníkem. Klíčového pracovníka přiděluje vedoucí sociálně aktivizační služby pro rodiny a děti, dle svého uvážení. Klíčový pracovník může být změněn na základě přání uživatele.

**Kdo plánuje službu**

* Plánování služeb provádí uživatel společně s vedoucím sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (případně jím pověřenou osobou) nebo s klíčovým pracovníkem uživatele. Plánování se dále mohou zúčastnit osoby označené uživatelem.
* Revizi a aktualizaci plánů provádí vedoucí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (případně jí pověřená osoba) nebo klíčový pracovník uživatele.

**Individuální plán**

Individuální plán /dále jen IP/ je souhrn osobních cílů, kterých chce uživatel dosáhnout ve spolupráci s organizací Zajíček na koni, o.p.s.. Jedná se vždy o cíle konkrétního uživatele a vychází se z jeho individuálních potřeb. IP je vyhotoven vždy písemně. Nejpozději do dvou měsíců od podepsání smlouvy klíčový pracovník sepíše s klientem individuální plán, ve kterém budou zmíněny konkrétní cíle a dílčí kroky spolupráce. Individuální plán následně průběžně vyhodnocuje a přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a cílům.

* IP se vypracovává pro každého uživatele samostatně
* V IP je zřetelně definováno a vymezeno poskytování služeb
* Pracovník sjednanou službu vykonává v míře stanovené v IP
* Výkon služby se může lišit pouze v případech, pokud vážné okolnosti nedovolují službu vykonat tak, jak byla naplánována.
* Činnosti, které se poskytují uživateli, jsou v IP podrobně popsány, včetně rozsahu, postupu poskytování, způsobu poskytování, materiálních a personálních požadavků. Pokud je požadováno podávání léků, lze tuto činnost poskytovat pouze výjimečně v odůvodněných případech a tato činnost pak musí probíhat ve zvláštním režimu zvýšené opatrnosti a musí být přesně popsána v IP.
* V IP je uveden postup řešení rizikových situací, které mohou nastat při výkonu služby a to konkrétně pro každou službu zvlášť.
* V postupech jsou definovány nebezpečné situace, které mohou nastat. Vymezují se také postupy, které riziko vzniku nebezpečných situací minimalizují.
* Při plánování pečovatelské služby musí být brán zřetel na možnosti uživatele tak, aby byla zachována v nejvyšší možné míře jeho samostatnost, uplatnění vlastní vůle a právo rozhodování.

**Kdo využívá IP**

* Uživatel
* Pracovníci se seznamují s IP uživatele před zahájením výkonu služeb, tak aby se mohli na službu připravit a řádně ji za dohodnutých podmínek vykonat.
* Vedoucí služby, statutární zástupce či pověřený pracovník.

**Aktualizace IP**

V průběhu poskytování služby je IP aktualizován tak, aby odpovídal skutečným potřebám uživatele. IP uživatel aktualizuje prostřednictvím svého klíčového pracovníka či vedoucí služby, resp. pověřeného pracovníka.

1. **VYŽIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Uživatelé služeb, případně zájemci o službu, si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohrožení.

**Kdo si může stěžovat**

Právo podat stížnost má každý uživatel nebo zájemce o sociální službu. Stížnost může podat i další osoba, která se domnívá, že sociální služby jsou vykonávány v rozporu s předpisy, nebo nekvalitně. Uživatel nebo zájemce má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

**Na co může být podána stížnost**

Stížnost ze strany uživatele, zájemce může být podána na vše, co se týká poskytování SAS – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi počínaje jednáním se zájemcem, přes vlastní poskytování služeb až po jejich ukončení.

**Jakou formou jsou přijímány stížnosti**

Stížnosti jsou přijímány telefonicky, elektronickou poštou, písemně nebo při osobní návštěvě. Budeli stížnost podána ústně, bude vyhotoven písemný záznam o této skutečnosti. Forma stížnosti není přesně stanovena.

**Každá stížnost by měla obsahovat:**

* identifikaci toho, kdo podává stížnost
* předmět stížnosti, včetně časového upřesnění
* jsou-li známa, tak konkrétní jména osob, na které je stížnost podávána
* návrh řešení stížnosti

**Kdo je oprávněn přijmout stížnost**

* vedoucí služby
* statutární orgán
* pracovník v sociálních službách
* sociální pracovník

**Kdo stížnost vyřizuje**

Všechny přijaté stížnosti má právo vyřizovat vedoucí služby, který v případě potřeby může k řešení přizvat statutárního zástupce organizace či jeho zástupce. V případech kdy je stížnost podána na vedoucího služby, tuto stížnost řeší statutární zástupce organizace. Pracovník, který stížnost vyřeší, vyhotoví o tom písemný záznam, se kterým je seznámen stěžovat.

**Odvolání, další řešení**

Stěžovatel má právo nesouhlasit s tím, jak byla stížnost vyřešena. V rámci obecně platných právních předpisu může stížnost podstoupit dále (např. sociální odbor městské části, Policie ČR, MPSV apod.)

**Kontaktní informace pro podání stížnosti:**

**Telefonicky**: 774 402 474   
**e-mail**: [sas@zajiceknakoni.cz](mailto:sas@zajiceknakoni.cz)  
**Poštou, osobně**: Podskalská 8, 128 00 Praha 2

1. **ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele v rámci plnění Smlouvy o poskytnutí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a v rámci plnění právní povinnosti, především zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zpracování probíhá v souladu s příslušnými právními normami o ochraně osobních údajů, především se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Pracovníci poskytovatele, kteří mohou přijít do kontaktu s osobními údaji, jsou vázáni písemným slibem mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.   
Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Informace a údaje o uživateli, především záznamy ze vzájemných jednání, písemná smlouva o poskytování sociálních služeb a individuální plán služby včetně plánu rizikových situací jsou uloženy v osobní složce uživatele. Oprávnění k nahlížení do dokumentace má uživatel, statutární zástupce poskytovatele, vedoucí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi nebo, sociální pracovník, klíčový pracovník, pracovník SAS služby. Případný požadavek na nahlížení do dokumentace sdělí uživatel vedoucími služby SAS – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi podobným způsobem, jakým objednává služby. Nahlédnutí je mu následně bez zbytečného odkladu umožněno. V odůvodněných případech je možné domluvit s vedoucím sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, či klíčovým pracovníkem, nahlédnutí na jiném místě.

1. **ZÁSADY**

* RESPEKT - vnímáme každého člověka jako jedinečnou bytost, bez ohledu na jeho původ, věk, pohlaví, náboženské vyznání, sexuální orientaci, politické přesvědčení, zdravotní stav, etnickou příslušnost, či ekonomickou situaci.
* INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP - ke každému uživateli přistupujeme individuálně, bez stereotypů a předsudků, s empatií a především tak, abychom napomáhali dosažení jeho cílů dle IP.
* MLČENLIVOST A DISKRÉTNOST – pracovníci organizace zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem svého povolání.
* PARTNERSTVÍ – spolupráce uživatele, rodinných příslušníků, či jiných pomáhajících osob a zaměstnanců Zajíčka na koni, o.p.s. je vztahem rovnocenným, založeným na vzájemné úctě a respektu.
* ODBORNOST – pracovníci organizace Zajíček na koni, o.p.s. splňují požadavky na vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb. Své znalosti nadále rozšiřují v celé oblasti sociální práce.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne: 1.10.2023

Mgr. Markéta Šulcová Mgr. Filip Wágner  
 ředitelka vedoucí SAS – soc.aktiv. služby pro rodiny a děti