

Informace pro zájemce o službu - vnitřní pravidla odborného sociálního poradenství

1. Pravidla zajištění služby

1.1 Průběh služby

V úvodu konzultace je zájemce seznámen se základními informacemi služby, tzn. vnitřními pravidly služby, místem a provozní dobou, rozsahem služby a podmínkami smlouvy, která upravuje vztah mezi poradnou a uživatelem.

Smlouva o poskytování služby odborného poradenství je ústní a uzavírá se v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služby, rozumí jim a s uzavřením smlouvy za dojednaných podmínek souhlasí. Uživatel s pracovníci poradny dohodne průběh spolupráce (tzn. individuální plán – dojednávání cíle, očekávání, potřeb uživatele, potřebné kroky). Poté si společně dojednávají termín další schůzky. Služba pokračuje dle IP a vede k dosažení cíle, tedy vyřešení nepříznivé sociální situace uživatele, pokud z nějakého důvodu, který je popsán níže, není služba ukončena.

1.2 Individuální plán (*dále jen IP*)

IP je vytvořen po uzavření ústní smlouvy o poskytnutí odborného sociálního poradenství. V tomto záznamu, který sociální pracovník vypracovává spolu s uživatelem, je stanoven problém (nepříznivá sociální situace) uživatele a způsob řešení, kterým bude dosaženo cíle. Konkrétně IP obsahuje jméno (pokud si uživatel nepřeje zachovat anonymitu), kontakt, popis výchozí situace, cíl spolupráce, kroky, které obě strany učiní, průběžné hodnocení plánu a délka konzultace. Stanovený cíl a stanovené kroky směřují k rozvoji spolupráce mezi poskytovatelem služby a uživatelem. Záznam plánu odráží partnerský přístup a respekt k lidským právům uživatele.

1.3 Místo poskytování

V Písku se poradna nachází na adrese Karla Čapka 589, před nemocnicí za lékárnou, v blízkosti MHD zastávka Nemocnice Písek a.s. (odtud cca 1 min chůze). Z vlakového a autobusového nádraží je to cca 15 - 20 min chůze. Autem je možno parkovat na parkovišti u Nemocnice Písek a.s.

V Milevsku se poradna nachází na adrese Za Krejčárkem 150, v budově Polikliniky Milevsko, vchod od lékárny, 1. patro. Autem je možno zaparkovat na parkovišti u základní školy.

Pokud se uživatel z vážných důvodů nemůže dostavit do poradny (zdravotní důvody, nebo péče o vážně nemocného), je služba poskytnuta v domácím prostředí uživatele.

1.4 Provozní doba poskytování služby

Čas poskytování služby poradny v Písku: ambulantní forma: pondělí 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 hod, úterý 9:00 – 15:00 hod, středa 8:00 – 11:00, 15:00 – 18:00 hod, čtvrtek 9:00 – 15:00 hod, pátek 8:00 – 13:00 hod, terénní forma: středa 11:00 – 14:00 hod, po dohodě je možné službu poskytnout i v jinou dobu než je uvedeno.

Čas poskytování služby poradny v Milevsku: ambulantní forma: pondělí 8:00 – 14:00 hod, úterý 12:00 – 16:00 hod, středa 8:00 – 11:00 hod, čtvrtek 8:00 – 12:00 hod, pátek 10:00 – 13:00 hod, terénní forma: středa 11:00 – 14:00 hod, po dohodě je možné službu poskytnout i v jinou dobu než je uvedeno.

1.5 Formy poskytované služby

a) Ambulantní forma odborného sociálního poradenství je uživatelům k dispozici ve stanovené dny a časy (provozní doba). Před návštěvou poradny je vhodné se telefonicky objednat. Provozní doba poradny je vyvěšena na vstupních dveřích poradny, uvedena na webových stránkách Domáciho hospice Athelas (www.hospic-pisek.cz) a propagačních materiálech poradny. Pokud uživateli uvedená provozní doba nevyhovuje, může se s pracovníkem poradny domluvit jinak dle aktuálních časových možností.

b) Terénní forma odborného sociálního poradenství je uživatelům k dispozici po předchozí domluvě v přirozeném prostředí uživatele, v provozní době terénní poradny, v Písku a okolí, v dojezdové vzdálenosti 30 km od Písku. Pokud uživateli uvedená provozní doba nevyhovuje, může se s pracovníkem poradny domluvit jinak dle aktuálních časových možností.

c) Telefonicky od 8:00 do 17:00 hod v pracovní dny.

d) Emailem

1.6 Rozsah poskytování služby

Poradenství je poskytováno dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Úkony dle § 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

- zprostředkování navazujících služeb
- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

1.7 Ukončení poskytování služby

a) Uživatel má právo ústní smlouvu s poskytovatelem ukončit bez udání důvodu kdykoli v průběhu poskytování služby. Pokud o službu znovu požádá, je mu znovu ve stejné kvalitě poskytnuta.

b) Poskytovatel může službu vypovědět ve lhůtě 7 dnů, která počíná běžet dnem oznámením uživateli:

- pokud uživatel opakovaně (4x do měsíce) poruší své povinnosti;
- pokud poskytovatel zruší registraci služby.

c) Smlouvu je možné ukončit po vzájemné dohodě mezi uživatelem a poskytovatelem.

d) Smlouva je automaticky ukončena, pokud uživatel službu nevyužije déle než 3 měsíce.

1.8 Dokumentace o poskytování odborného sociálního poradenství

Vedení dokumentace je v kompetenci sociální pracovníce poradny. Jedná se o vedení dokumentace o zájemcích, uživateli a bývalých uživateli služby. Dokumentace o průběhu služby je vedena buď anonymně pod značkou, nebo pod jménem. Do této dokumentace má klient právo nahlížet. Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě. Listinná podoba je uložena v uzamykatelných skříních, ke kterým nemá přístup nikdo jiný, než oprávněné osoby. Údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Dokumentace (spis uživatele) obsahuje: záznam o uzavření ústní smlouvy, IP, průběh IP, ukončení IP, případné další dokumenty (např. stížnosti, materiály zpracovávány poskytovatelem,...).

Do dokumentace uživatele smí nahlížet ředitelka organizace, sociální pracovníce a dále uživatel. Do dokumentace uživatele může v případě potřeby oprávněn nahlížet pověřený kontrolní orgán poskytovatele, příp. Policie ČR, soud, státní zástupce, veřejný ochránce práv.

1.9 Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 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). Účelem zpracování osobních údajů je evidence uživatelů a administrace poskytovaných služeb.

Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky organizace manuálním a automatizovaným způsobem. Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou v souladu s účelem, pro který byly poskytnuty.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatelů v tomto rozsahu:

- jméno a příjmení, telefonní kontakt, případně adresa bydliště

Uživatel není povinen poskytnout tyto údaje. Je pouze na zvážení uživatele, které údaje pracovníkovi sdělí. Uživatel při uzavírání ústní smlouvy o využití sociální služby může vystupovat anonymně, v tom případě je záznamový arch označen značkou AN a uživatel si zvolí přezdívku.

Poskytovatel je povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

Pracovníci i další osoby, které v rámci plnění zákonem stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního poměru. Za ochranu osobních údajů odpovídá pracovník, který je zpracovává, nakládá s nimi, nebo s nimi přichází do styku.

2. Práva a povinnosti uživatele

2.1 Uživatel má právo:

- a) na kvalitní a odborné poskytnutí služby,
- b) na bezplatné poskytnutí služby,
- c) na diskrétnost a možnost zůstat v anonymitě,
- d) na nahlédnutí do své osobní dokumentace,
- e) na ochranu osobních údajů,
- f) na respektování svých potřeb a rozhodnutí, jak chce řešit svoji situaci,
- g) podat stížnost na poskytovanou službu,
- h) ukončit službu kdykoliv bez udání důvodů.

2.2 Uživatel má povinnost:

- a) jednat v prostorách poradny dle zásad slušného chování,
- b) pohybovat se v prostorách poradny v doprovodu nebo s vědomím sociálního pracovníka,
- c) nepřicházet do prostor poradny pod vlivem alkoholu nebo omamných látek,
- d) aktivně spolupracovat na sjednaných krocích IP,

e) dodržovat čas sjednané schůzky, případně se včas telefonicky omluvit.

3. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

3.1 Stížnost může podat uživatel služby nebo jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.). Stížnost je povinen přijmout jakýkoli zaměstnanec poskytovatele a do dvou dnů ji postoupit řediteli. Stížnost vyřídí ředitel do 30 dnů od přijetí. Směrnici na podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby si může stěžovatel vyžádat u sociální pracovnice organizace.

3.2 Stížnost lze podat:

- a) **ústně** - osobně nebo telefonicky – v kanceláři sociální pracovnice nebo kanceláři ředitele, sociální pracovnice 774 209 515 nebo ředitel 602 125 560
- b) **písemně** - poštovním doručením
 - vhozením do schránky v zařízení poskytovatele: Karla Čapka 589, 397 01 Písek nebo Za Krejcárkem 150, 399 01 Milevsko
 - emailem: kontakt@hospic-pisek.cz

3.3 Pokud uživatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti, může se dále obrátit na tyto orgány:

Krajský úřad Jihočeského kraje
Odbor sociálních věcí
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice

Veřejný ochránce práv
Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha