

Vnitřní pravidla odborného sociálního poradenství

1. Pravidla zajišťování 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 dojedná 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.

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 hod, 13:00 – 16:00; úterý 9:00 – 15:00 hod; středa 8:00 – 11:00, 15:00 – 18:00; čtvrtek 9:00 – 15:00 hod; pátek 8:00 – 13:00

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 Domáceho 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

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 pracovnice 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, případně další dokumenty (např. stížnosti, materiály zpracovávány poskytovatelem,...).

Do dokumentace uživatele smí nahlížet ředitelka organizace, sociální pracovnice 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 jej zpracovává, nakládá s nimi, nebo s nimi přichází do styku.

Osobní údaje mohou být zpracovávány v rámci kontrolní činnosti poskytovatele dotace na sociální služby.

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
 - 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 Poříčnickém právu 1
128 01 Praha 2

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha