

Pravidla poskytování služby

Odborné sociální poradenství

1. Služba je poskytována ambulantně v kanceláři nebo denní místnosti LUXOR Poděbrady Komunitní centrum, Tyršova 678/21, Poděbrady III, 290 01.
2. Službu poskytuje sociální pracovník Komunitního centra.
3. Služba je poskytována osobám se zdravotním postižením, chronickým onemocněním, seniorům, kteří jsou osobami od 19 let ohroženým sociálním vyloučením, nebo v nepříznivé sociální situaci.
4. **Služby jsou poskytovány bezplatně.**
5. K poskytnutí služby **není nutné žádné doporučení.**
6. **Bydliště klienta** pro poskytnutí služby **není rozhodující.**
7. Přijít do Komunitního centra může klient sám, popřípadě může přijít osoba blízká klientovi, které poskytneme základní informace a dohodneme s ní termín konzultace klienta.
8. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK provádí tyto činnosti: Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:
 - a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
 - b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,
 - c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Konkrétně se jedná například o tyto činnosti:

- *Pomoc s orientací v sociálních systémech, např. pomoc v hmotné nouzi, státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči.*
- *Zprostředkování návazné sociální služby.*
- *Pomoc s orientací v důchodovém systému.*
- *Poskytnutí psychosociální podpory.*
- *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*
- *Podpora při jednání s úřady. Pomoc se sociálním začleněním.*

- *Zprostředkování kontakt se společenským prostředím.*
 - *Klientovi v nepříznivé sociální situaci, nebo kterému takováto situace hrozí, zapůjčíme kompenzační pomůcku k sebeobsluze např. mechanický vozík, chodítko, nástavce na WC, podavače, navlékače ponožek, modifikované přístroje a další do doby, než klientovi pomůžeme zajistit jeho vlastní kompenzační pomůcky...*
9. Smlouva je uzavřena ústně. Náležitosti smlouvy jsou v souladu s § 91 zákon číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Ústní smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- I. *označení smluvních stran,*
- II. *druh sociální služby,*
- III. *rozsah poskytování sociální služby,*
- IV. *cíl služby,*
- V. *místo a čas poskytování sociální služby,*
- VI. *výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení,*
- VII. *ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,*
- VIII. *výpovědní důvody a výpovědní lhůty,*
- IX. *dobu platnosti smlouvy*
- X. *závěrečná ujednání.*

10. Provozní doba:

pondělí, úterý, pátek: 8:00 - 12:00
 středa, čtvrtek: 8:00 - 12:00 13:00 - 15:00

V případě potřeby klienta můžeme službu po oboustranné dohodě poskytnout i mimo provozní dobu.

11. Pracovníci Komunitního centra jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle §100 zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas klienta pro sdělování informací o jeho osobě. Rovněž není oprávněn bez souhlasu klienta podávat informace jeho příbuzným. Pouze pro potřeby soudů a policie souhlas nutný není.

12. Další osoby, například příbuzní a blízcí, mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě klienta s konzultantem.

13. Přítomnost praktikanta při konzultaci je možná pouze se souhlasem klienta, případné klientovo odmítnutí bude respektováno.

14. Klient uzavřením smlouvy souhlasí s poskytnutím osobních údajů.

15. Klient má možnost při 1., elektronickém či telefonickém kontaktu s Komunitním centrem vystupovat anonymně.

16. Délka spolupráce s Komunitním centrem, počet a frekvence návštěv není přesně určena, záleží na závažnosti problematiky a možnosti klienta. Délka jednání s klientem je přizpůsobena potřebám klienta a možnostem zařízení.

17. Od klienta je očekáván aktivní přístup při řešení jeho problémů. Pracovník nevyřizuje za klienta ty záležitosti, které je schopen zařídit sám.

18. Pravidla odmítnutí zájemce o službu - (Dle z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91 ods.3 ve znění pozdějších novel) Odmítnutí zájemce o poskytování sociálních služeb je možné tehdy pokud:

- a) neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.

19. O průběhu kontaktu klienta s pracovníkem Komunitního centra je vedena dokumentace - spis klienta. Dokumentace obsahuje pouze informace, které klient chce pracovníkovi sdělit. Dokumentace se skládá z evidenčního listu, souhlasu s poskytnutím osobních údajů, přehledu konzultací a záznamů konzultací včetně stanovení cíle a přání klienta, různých příloh. Do dokumentace má právo klient nahlížet.

20. V případě jednorázově poskytnuté služby je o průběhu sepsán záznam z konzultace, který je společně s evidenčním listem klienta označen písmeny JSP.

21. Přístup k údajům o klientech mají pouze odborní pracovníci Komunitního centra, ředitel organizace popřípadě kontrolní orgány. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

22. Stížnosti - Každý klient Komunitního centra má možnost si stěžovat na pracovníka či poskytované služby Komunitního centra. Pokud klient chce takto učinit písemně nebo osobně, může si stěžovat u ředitele organizace Mgr. Jaromíra Nováka popřípadě u zřizovatele organizace. V případě, že si chce klient stěžovat anonymně, je pro tuto příležitost vlevo od vstupu do denní místnosti Komunitního centra zřízena schránka na přání a stížnosti označena nápisem „Zde nám můžete psát svá sdělení a připomínky“. Možné je také použít poštovní schránku na budově Luxoru Poděbrady, poskytovatele sociálních služeb. Všechny stížnosti jsou řešeny podle vnitřního předpisu Komunitního centra.

23. Ukončení služby - Klient má možnost bez udání důvodu s Komunitním centrem ukončit kdykoliv poskytování služby a to osobně, telefonicky nebo písemně. Komunitní centrum může s klientem ukončit službu, pokud klient 3x hrubým chováním k pracovníkům či ostatním klientům Komunitního centra poruší chod Komunitního centra. Hrubým chováním je myšleno, pokud klient někoho slovně či fyzicky napadne. Nebo se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu či jiné psychotropní látky). Důvodem pro ukončení služby může být také nespolupráce klienta s pracovníky KC.

24. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit z organizačních důvodů pravidla služby v průběhu poskytování služby. Klient bude na změnu včas upozorněn.

25. Klient podpisem těchto pravidel stvrzuje, že pravidlům rozumí a souhlasí s jejich dodržování. Při jednorázově poskytnuté službě je klient seznámen s „Pravidly poskytování služby“ ústně.

V Poděbradech dne

.....
jméno a příjmení klienta

.....
podpis klienta