

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 a seniorům, kteří jsou osobami od 19 let ohroženými sociálním vyloučením, nebo v nepříznivé sociální situaci¹.
4. **Služba je poskytována bezplatně.**
5. K poskytnutí služby **není nutné žádné doporučení.**
6. **Bydliště klienta** pro poskytnutí služby **není rozhodující.**
7. Přejít do Komunitního centra může klient sám, popřípadě může přijít osoba blízká klientovi, které poskytneme základní informace a dohodneme s ní termín konzultace klienta.
8. Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se dle § 4 vyhlášky 505/2006 Sb. 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 kontaktu se společenským prostředím.*
- *Klientovi v nepříznivé sociální situaci, nebo kterému takováto situace hrozí, zapůjčíme kompenzační pomůcku k sebeobsluze např. mechanický vozík, chodítka, 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.

¹ Zákon č. 108/2006, Sb. definuje nepříznivou sociální situaci jako oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Ústní smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- a) označení smluvních stran,
- b) druh sociální služby,
- c) rozsah poskytování sociální služby,
- d) místo a čas poskytování sociální služby,
- e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,
- f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- h) dobu platnosti smlouvy.

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 a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679. Zájemci a klienti Komunitního centra jsou seznámeni prostřednictvím informačního memoranda o zpracování jejich osobních údajů, které je součástí tohoto dokumentu. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas klienta pro sdělování informací o jeho osobě pouze v případě stanoví-li to zákon (viz Souhlas se zpracováním osobních údajů). Pracovník KC není oprávněn bez souhlasu klienta podávat informace jeho příbuzným. Pouze pro potřeby soudců, policie a orgánů sociálně právní ochrany dětí 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 má možnost při prvním kontaktu s Komunitním centrem vystupovat anonymně.

15. 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.

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

17. 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 téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

- 18.** 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, přehledu konzultací a záznamů konzultací včetně stanovení cíle a přání klienta (IP), různých příloh. Do dokumentace má právo klient nahlížet.
- 19.** V případě jednorázově poskytnuté služby je o průběhu sepsán záznam z konzultace, který je společně s evidenčním listem klienta označen písmeny JPS.
- 20.** Přístup k údajům o klientech mají pouze odborní pracovníci Komunitního centra, ředitel organizace popřípadě kontrolní orgány. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.
- 21. 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.
- 22. Ukončení služby** - Ukončení služby je možné po vzájemné dohodě např. při naplnění cíle služby. Výpovědní lhůta je 1 den. Klient má možnost bez udání důvodu s Komunitním centrem ukončit kdykoliv poskytování služeb, výpovědní lhůta je 1 den, a to osobně, telefonicky nebo písemně. Komunitní centrum může s klientem ukončit službu, pokud pracovník vyčerpá všechny možnosti nabídky služby a klient není přesto spokojen. Službu poskytujeme takzvaně „3x a dost“. Pokud klient 3x hrubým chováním k pracovníkům či ostatním klientům Komunitního centra poruší chod Komunitního centra, je služba okamžitě ukončena. Hrubým chováním se myslí, pokud klient někoho slovně či fyzicky napadne. Nebo se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu či jiné psychotropní látky). Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených výše nabývá platnosti ihned po předání výpovědi klientovi.
- 23.** Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit z organizačních důvodů „Pravidla poskytované služby Odborné sociální poradenství“ v průběhu poskytování služby. Klient bude na změnu včas upozorněn.
- 24.** Klient podpisem těchto pravidel stvrzuje, že pravidlům rozumí a souhlasí s jejich dodržování. Při jednorázově poskytnuté službě je klient seznámen s „Pravidly poskytování služby Odborné sociální poradenství“ ústně.

GDPR

INFORMAČNÍ MEMORANDUM pro klienty o zpracování jejich osobních údajů

Vážení klienti Komunitního centra,
z platné právní úpravy zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“), které nabylo účinnosti 25. května 2018, pro nás vyplývá řada povinností týkající se ochrany Vašich osobních údajů. Na jejich plnění klademe maximální důraz a přinášíme Vám následující informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů.

Veškeré údaje zpracovává organizace:

Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb
Tyršova 678/21
290 01 Poděbrady III
IČO: 49534947

Komunitní centrum uchovává o svých klientech následující informace v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

1) Identifikační údaje obsažené v dokumentaci – spis klienta. (Dokumentace obsahuje pouze informace, které klient chce pracovníkovi Komunitního centra sdělit. Dokumentace se skládá ze smlouvy o poskytování sociální služby, z evidenčního listu, sociálního šetření, záznamu konzultací, individuálního plánu, průběhu práce s klientem, vstupního ergoterapeutického vyšetření, kroků k naplnění cíle/ů a záznamu o konzultaci, dokumentů k projektu financování služby.)

- jméno a příjmení
- datum a místo narození

2) Kontaktní údaje

- bydliště
- telefonní a e-mailové spojení

Veškeré údaje sbíráme v rozsahu nezbytném pro Vaši identifikaci a kvalitu plnění sociální služby „Sociální rehabilitace“ a „Odborné sociální poradenství“.

Jiné Vaše osobní údaje nezpracováváme.

Na jakém základě, za jakým účelem a jak dlouho Vaše osobní údaje zpracováváme?

Údaje obsažené ve smlouvě o poskytování sociální služby, v evidenčním listu, v záznamu ze sociálního šetření, v záznamu konzultací, v individuálním plánu, v průběhu práce s klientem, ve vstupním ergoterapeutickém vyšetření, v krocích k naplnění cíle/ů a v záznamu o konzultaci, v dokumentech k projektu financování služby zpracováváme na základě

právního vztahu mezi Vámi a Komunitním centrem, jehož předmětem je poskytování sociálních služeb. Účelem takového zpracování je poskytování uvedených služeb.

V případě, kdy jste nám poskytli souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů, zpracováváme tyto údaje na základě Vašeho souhlasu.

V případě údajů, které zpracováváme na základě Vašeho souhlasu, je doba zpracování omezena dobou platnosti souhlasu, zpravidla 10 let, není-li souhlas odvolán dříve.

Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje a kam je předáváme?

Vaše osobní údaje nezpřístupňujeme nikomu. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas pro sdělování informací o Vaší osobě. Rovněž není oprávněn bez souhlasu klienta podávat informace jeho příbuzným. Pouze pro potřeby soudců, policie a orgánů sociálně právní ochrany dětí souhlas nutný není. Přístup k Vaším údajům mají pouze odborní pracovníci Komunitního centra, ředitel organizace, popřípadě kontrolní orgány. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

Dále bychom Vás rádi informovali, že podle Zákona o zpracování osobních údajů a GDPR máte právo:

- a) vzít souhlas kdykoliv zpět;
- b) požadovat po Správci informací, jaké osobní údaje zpracovává;
- c) požadovat po Správci vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů;
- d) vyžádat si u Správce přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit;
- e) požadovat po Správci výmaz těchto osobních údajů;
- f) v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na Správce nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů;
- g) uplatnit veškerá další práva přiznaná Zákonem na ochranu osobních údajů a GDPR.

V případě jakýchkoli dotazů ohledně zpracování Vašich osobních údajů se na nás můžete kdykoli obrátit písemně na adrese: **Luxor Poděbrady – Komunitní centrum, Tyršova 678/21, 290 01 Poděbrady III.**

V Poděbradech dne

.....
jméno a příjmení klienta

.....
podpis klienta