

**Vytvořil:** Mgr. Eva Vostálová, Mgr. Zdeňka Veselá, Dis.

**Platí od:** 1. 8. 2016

**Odpovědná osoba:** vedoucí odborného sociálního poradenství

**Metodické zařazení:** Vnitřní pravidla - SQSS

**Vytvořeno dne:** 11. 7. 2016

**Frekvence revize:** 1x ročně

**Pořadové číslo:** 1 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 31. 7. 2016 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování sociálního poradenství*, který byl platný od 1. 1. 2015.

Tento dokument je určený a závazný pro pracovníky a klienty služby odborné sociální poradenství ParaCENTRA Fenix, z. s. Je též pouze určený případným zájemcům o tuto službu.

---

## **Pravidla poskytování sociálního poradenství**

---

Vážená paní, vážený pane,

ještě než se stanete klientem sociálního poradenství ParaCENTRA Fenix (dále jen „PCF“), seznamte se prosím s pravidly (podmínkami) poskytování služby, která jsou v souladu s § 37 Sociální poradenství zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Budete-li mít jakékoliv otázky, rádi Vám je zodpovíme, případné nejasnosti vysvětlíme.

1. Služby sociálního poradenství jsou poskytovány cílové skupině v souladu s posláním a cíli služby.
2. Služby sociálního poradenství jsou poskytovány bezplatně.
3. Základní sociální poradenství v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb. a § 4 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. zahrnuje:
  - poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
  - poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
  - poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
  - poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.
4. Odborné sociální poradenství v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb. a § 4 prováděcí

vyhlášky č. 505/2006 Sb. zahrnuje:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
  - sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání,
  - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
5. Forma poskytování služby: ambulantní, terénní.
  6. Služba je poskytována osobně, telefonicky či prostřednictvím e-mailu.
  7. V případě potřeby lze po předchozí domluvě poskytnout tuto službu v místě bydliště klienta či jinde na území města Brna dle potřeby klienta.
  8. Pracovníci PCF jsou povinni zachovat mlčenlivost – bez klientova souhlasu nejsou oprávněni poskytovat žádné informace další osobě ani instituci. Výjimku tvoří případy, v nichž pro pracovníka PCF vzniká ze zákona ohlašovací povinnost.
  9. Pracovníci PCF se řídí *Etickým kodexem pracovníků ParaCENTRA Fenix*.
  10. Pokud si to klient přeje a nebude-li to překážkou pro poskytnutí služby, má právo nesdělít nám své jméno a vystupovat anonymně.
  11. K jednání si klient může přizvat další osoby.
  12. O průběhu služby může být vedena písemná dokumentace, do které má klient právo na vyžádání nahlédnout a pořizovat si výpisky, a to vždy po domluvě se sociálním pracovníkem služby. Obsahem této dokumentace jsou základní údaje potřebné k efektivní spolupráci s klientem. Rozsah údajů je dán charakterem poskytované služby. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.
  13. V případě nespokojenosti může klient podat stížnost na průběh poskytování služby nebo na pracovníky, kteří ji poskytují.
  14. Spolupráci s naší organizací může klient ukončit kdykoli bez udání důvodu.
  15. Pracovníci mohou odmítnout s klienty spolupracovat nebo spolupráci ukončit v těchto případech:
    - a) Klientova zakázka je vyřešena.
    - b) Zakázka klienta pominula – změnila se situace.
    - c) Klient se bez omluvy opakovaně nedostaví na smlouvanou konzultaci.
    - d) Klient je agresivní.
    - e) Klient je pod vlivem návykových látek (alkohol, drogy).
    - f) Klient záměrně uvádí nepravdivé skutečnosti.