

Vytvořil: Mgr. Tereza Vacová, Bc. Adéla Boumová

Vytvořeno dne: 18. 7. 2019

Odpovědná osoba: vedoucí odborného sociálního poradenství

Metodické zařazení: Vnitřní pravidla

Platnost od: 1. 8. 2019

Frekvence revize: 1x ročně

Pořadové číslo: 2 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 31. 7. 2019 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování sociálního poradenství*, který byl platný od 1. 8. 2016.

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 služby odborné sociální poradenství

1. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1.1. ParaCENTRUM Fenix, z. s. (dále jen „PCF“) poskytuje službu odborné sociální poradenství (dále jen „služba“) dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

1.2. Služba odborné sociální poradenství je poskytována cílové skupině v souladu s posláním a cíli služby.

2. OBECNÉ NÁLEŽITOSTI A ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

2.1. Odborné sociální poradenství v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb. a § 4 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. zahrnuje:

- a) zprostředkování kontaktu se společenských prostředím – zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti – poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

2.2. Klientům pomáháme v oblastech:

- sociálního poradenství:
 - provázení celým procesem žádání o příspěvek na péči, příspěvek na zvláštní pomůcku, invalidní důchod, příspěvek na mobilitu a průkaz OZP – pomoc s vyplněním formulářů, příprava na sociální šetření, sepsání odvolání při snížení či odebrání dávky,
 - poskytování informací a pomoc s žádostí o dávky hmotné nouze,
 - podpora při žádostech o finanční příspěvek ze strany nadací,

- zprostředkování kontaktu na další (bezbariérové) odborníky,
- bezbariérového poradenství:
 - podpora při řešení bytové situace formou pomoci s vyplněním potřebných formulářů, včetně sepsání doporučení,
 - návrhy bezbariérových úprav bydlení,
- pracovního poradenství:
 - individuální poradenství a kurzy zaměřené na osvojování a upevňování kompetencí k získání a udržení zaměstnání na otevřeném či chráněném trhu práce – dle preferencí klienta,
 - poskytování informací o systému rekvalifikačních kurzů a pracovní rehabilitaci, kterou provádí úřady práce ČR a předání kontaktů na příslušné pracovníky místně příslušného úřadu práce,
 - poskytování informací o aktuální legislativě týkající se zaměstnávání osob se zdravotním postižením (dále jen „OZP“),
 - podpora při vyhledávání vhodného zaměstnání, adekvátního úvazku a nastavení pracovní smlouvy – dle potřeb klienta,
 - poskytování informací o výhodách a benefitech pro zaměstnavatele zaměstnávající OZP, dle potřeby klientům i třetím osobám z řad zaměstnavatelů, případně potencionálních zaměstnavatelů,
 - pořádání kurzů zaměřených na zaměstnávání OZP,
- psychologického poradenství:
 - podpora při řešení obtíží v osobním životě,
 - provádění kognitivních tréninků,
 - individuální a skupinová arteterapie,
- právního poradenství.

2.3. Veškeré poradenské služby jsou poskytovány bezplatně.

2.4. Služba je poskytována osobně, telefonicky či elektronicky ve formě komunikace přes e-mail, Facebook, Skype a web organizace.

2.5. Služba je poskytována v budově organizace PCF či jinde na území města Brna, a to po předchozí domluvě klienta a pracovníka. Pracovníci poradny dále provádějí depistážní a poradenské aktivity na spinální jednotce FN Brno-Bohunice a v rehabilitačních ústavech.

3. PRÁVA A POVINNOSTI

3.1. Klienti PCF mají právo na:

- a) odbornou a kvalifikovanou službu a péči,
- b) soukromí,
- c) rovnocenné postavení ve vztahu s pracovníky PCF,
- d) rovnocenný přístup ke službě,

- e) úplné a pravdivé informace předávané srozumitelnou formou,
- f) ochranu vlastní důstojnosti,
- g) ochranu osobních a citlivých údajů,
- h) individuální přístup a podílení se na individuálním plánování,
- i) odmítnutí služby,
- j) nahlížení do své dokumentace, ze které si mohou pořizovat zápisky a poznámky,
- k) podání stížnosti,
- l) ochranu před diskriminací a stigmatizací.

3.2. Povinnosti klienta:

- a) Klient přistupuje k poradenské službě aktivně a nevyžaduje od pracovníka, aby zakázku splnil zcela bez klientovy spolupráce.
- b) Klient se objednává ke konkrétnímu pracovníkovi alespoň tři dny předem. V případě potřeby objednat službu v kratším termínu je možné, že nebude klientově požadavku vyhověno, protože nebude možné požadovanou službu u klienta personálně zajistit.
- c) Klient se zavazuje dodržovat domluvené termíny. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat pracovníka, se kterým má domluvenou schůzku, případně jiného pracovníka PCF.
- d) Klient je povinen zachovávat etické a morální hodnoty a normy.
- e) Klient se spolu s klíčovým pracovníkem účastní plánování služby.
- f) Pokud klient způsobí škodu, ať pracovníkovi nebo PCF, je podle občansko-správních předpisů jeho povinností ji uhradit. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.

3.3. Poskytovatel má právo na:

- a) napomenutí klienta v případě nedodržování povinností ze strany klienta vyplývajících z *Pravidel poskytování služby odborné sociální poradenství*,
- b) přerušování služby ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky,
- c) uzavření či omezení provozu z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené či nemoci nebo omezení služby z ekonomických důvodů.

3.4. Povinnosti poskytovatele:

- a) Vedoucí služby i další pracovníci služby se zavazují dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí klienta.
- b) Poskytovatel zajišťuje pracovníkům základní proškolení, průběžné školení a konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Vedoucí služby společně se sociálním pracovníkem služby průběžně sledují průběh poskytované služby, dbají na dodržování vnitřních metodik a pravidel.

- d) Pracovníci služby se ke klientovi chovají s respektem a tak, aby nepoškodili jeho důstojnost.
- e) Poskytovatel je povinen reagovat na změny klientovy aktuální životní situace a dalších relevantních okolností, které klient poskytovateli oznámí. V takovém případě poskytovatel s klientem projedná úpravu poskytované služby tak, aby co nejvíce odpovídala potřebám a možnostem klienta.

4. PLÁNOVÁNÍ, OBJEDNÁVÁNÍ A DOKLADOVÁNÍ SLUŽBY

4.1. Plánování služby:

- Služba je plánována podle potřeb klienta.

4.2. Objednávání služby:

- Klient si objedná službu telefonicky, e-mailem či osobně s vedoucím služby, případně s pracovníkem, který se věnuje oblasti, ve které klient potřebuje poradenství.
- Klient se objednává alespoň tři dny předem. V případě potřeby objednat službu v kratším termínu je možné, že nebude klientově požadavku vyhověno, protože nebude možné požadovanou službu u klienta personálně zajistit
- Služba je poskytována během provozní doby odborného sociálního poradenství, po předchozí domluvě je možné domluvit si termín mimo tuto dobu.
- Zrušení nebo změna dojednaného termínu se provádí telefonicky, e-mailem či osobně alespoň jeden den před domluveným termínem. V případě akutních, nepředvídaných událostí se klient omluví ihned, jakmile zjistí, že se nebude moci ve smluvený termín dostavit. Vedoucí služby, popř. pověřený pracovník, zhodnotí situaci a domluví se s klientem na dalším postupu.

4.3. Dokladování služby:

- Dokladování služby se provádí stručným záznamem do *Výkazu poradenství_rok*, který je veden chronologicky po měsících a je umístěn na externím úložišti.
- Dále se ve většině případů provádí podrobnější zápis do dokumentu *Záznamy o průběhu poradenství_rok*, kam provede pracovník zápis po ukončení každého poradenství. Dokument *Záznamy o průběhu poradenství_rok* je uložen na externím úložišti.
- Právní poradce a psychologický poradce služby si vedou *Záznamy o průběhu poradenství_rok* odděleně od ostatních pracovníků z důvodu citlivých informací, které tyto záznamy mohou obsahovat. Právo přístupu a nahlížení do jejich záznamů mají pouze oni.
- **Klient může vystupovat anonymně.** Pokud si to přeje, má právo nesdělít pracovníkovi své jméno. V takovém případě je poradenství pro něj vykazováno



ParaCENTRUM Fenix, z. s.
Netroufalky 787/3, 625 00 Brno
tel.: +420 547 210 382
info@pcfenix.cz
www.pcfenix.cz

pod jím zvolenou přezdívkou, popř. kódem, podle kterého lze identifikovat pouze pohlaví klienta a v obecnější rovině také kde a kdy bylo poradenství poskytnuto.

5. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

5.1. Klient je povinen seznámit se s *Pravidly poskytování služby odborné sociální poradenství* a dodržovat je v zájmu bezproblémového chodu služby.