



VNITŘNÍ PRAVIDLA

PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ
A MEZILIDSKÉ VZTAHY

Balbínova 59, 339 01 Klatovy

VYDÁVÁ

MĚSTSKÝ ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB KLATOVY, příspěvková organizace

Platnost od 1.7.2024



Vážení klienti,

jsme rádi, že jste se rozhodli využít našich služeb. Můžete se těšit na individuální přístup, profesionalitu, porozumění a podporu. Děkujeme za vaši důvěru a věříme, že budete spokojeni.

Mgr. Zdeňka Kocumová

sociální pracovnice a terapeutka pověřená vedením poradny

Článek 1

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů klientů Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy (dále jen RP). Jsou závazná pro všechny klienty a zaměstnance RP.

Poslání RP

Poskytujeme odborné sociální poradenství se zaměřením na podporu klienta v obtížné životní situaci a pomáháme klientovi naučit se zvládat životní krize a problémy vlastními silami.

Článek 2

Rodinná poradna

2.1. Rodinná poradna poskytuje **základní a odborné sociální poradenství** v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, dále s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. a s obecně závaznými právními předpisy.

2.2. Služba dle odstavce 2.1. poskytuje základní činnosti:

- **Sociálně terapeutické činnosti**
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a navazujících služeb**
- **Činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci**

Podrobnější přehled, s čím Vám můžeme pomoci najdete na našich webových stránkách (www.musskt.cz) a na nástěnce umístěné vedle vstupních dveří do poradny.

2.3. Služba je dle odstavce 2.1. určena pro děti, dospělé a seniory bez omezení věku.



Článek 3

Smlouva

3.1. S klientem se uzavírá ústní smlouva o poskytování odborného sociálního poradenství v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 91.

3.2. Uzavřít s klientem ústní smlouvu jsou kompetentní z pověření ředitelky MěÚSS Klatovy, p.o. sociální pracovníce a sociální pracovníce-terapeutka. Smlouva se uzavírá na základě dobrovolnosti a je platná do ukončení poskytování sociální služby.

3.3. Ústní smlouva je uzavřena vždy při úvodní konzultaci, o které je proveden písemný zápis v dokumentu Zápis z úvodní konzultace. Jedná se o shrnutí problému klienta a vyjasnění, co klient od služby očekává a co mu služba může nabídnout a jakým způsobem bude služba s klientem spolupracovat tak, aby bylo dosaženo jeho osobního cíle.

3.4. Ústní smlouva se uzavírá se žadatelem o poskytnutí sociální služby. Žadatel je každý, pro koho je služba určena (viz cílová skupina) a projeví o poskytnutí služby zájem.

3.5. V případě nezletilosti klienta uzavírají pracovníce ústní smlouvu s jeho zákonným zástupcem. Pokud je to v zájmu nezletilého klienta, uzavírají pracovníce ústní smlouvu přímo s nezletilým a pracují s ním pouze v režimu základního sociálního poradenství.

3.6. Pokud má klient soudem omezenou svéprávnost k právním úkonům v souladu s OZ 89/2012, § 55, a pokud není omezen v úkonu uzavírání smlouvy (a informuje nás o tom), lze s ním uzavřít ústní smlouvu o poskytování sociální služby.

3.7. Ukončení smlouvy

Na ukončení poskytování služby se většinou domlouvá klient se sociální pracovnící nebo sociální pracovnící a terapeutkou v situaci, kdy došlo k dosažení dojednaného cíle.

Klient má možnost kdykoli i bez udání důvodu spolupráci ukončit, i v takovém případě má však možnost znovu se objednat.

Výše uvedené pracovníce mohou ukončit spolupráci nebo odmítnout klienta v přesně vymezených případech (popsaných ve Standardu č. 4 – Smlouva o poskytnutí soc. služby) pokud:

- si proti němu vytvoří protipřenos, který nezvládají, a který narušuje poradenské služby
- klient je někdo ze známých či příbuzných
- klientův problém přesahuje jejich kompetence a kvalifikace
- klientův problém není možné vyřešit prostřednictvím sociální služby v RP
- je klientův problém v zásadním rozporu s jeho morálními a etickými zásadami
- klient vyžaduje konzultaci okamžitě a sociální pracovníce jej nemohou přijmout z důvodu obsazené časové kapacity
- klient je pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek a jeho stav vylučuje spolupráci
- klient sociální pracovníce slovně napadá, vykazuje známky manipulativního chování, nebo se chová agresivně (slovně, fyzicky)



- klient si pořizuje nahrávku z osobní konzultace nebo telefonického rozhovoru bez souhlasu sociálních pracovníků

Nepřítomnost na konzultacích je nutné nahlásit předem telefonicky na čísla 376 347 106, 376 347 107 nebo 737 554 823. Pokud se klient dvakrát nedostaví na schůzku bez předchozí omluvy, spolupráce bude ukončena bez nároku na nový termín.

V případě ukončení poskytování služby sdělí pracovnice RP srozumitelnou formou klientovi důvod a může klientovi nabídnout odborné ekvivalentní služby ze státní i nestátní sféry.

3.8. Záměrce o službu mohou zaměstnanci RP odmítnout pouze z důvodů stanovených zákonem 108/2006 Sb., tj.:

- a)** neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b)** nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- 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.

3.9. V případě odmítnutí žadatele o sociální službu, vydá zaměstnanec RP na žádost zájemce o službu písemné vyjádření s uvedením důvodu odmítnutí. Pracovnice může nabídnout při odmítnutí kontakt na jinou službu.

Článek 4

Úhrada služeb

4.1. V rodinné poradně se sociální služby poskytují ze zákona bezplatně v součinnosti se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, §72.

Článek 5

Konzultace a individuální plán

5.1. Konzultace probíhají osobně/online, zpravidla po předchozím objednání, nebo telefonicky a elektronicky.

5.2. Při první osobní konzultaci vede vstupní rozhovor sociální pracovnice nebo sociální pracovnice-terapeutka s klientem, zapíše podstatné informace do dokumentu Záznam z úvodní konzultace a seznámí klienta s vnitřními pravidly RP, ty mu předá v písemné podobě.

5.3. Součástí dokumentu Záznam z úvodní konzultace je individuální plán klienta. IP zpracuje s klientem klíčový pracovník. Individuální plán je s klientem hodnocen průběžně v rámci společných konzultací.



5.4. O průběhu konzultací v poradně je se souhlasem klienta veden spis v rozsahu nezbytně nutném pro řešení situace klienta.

5.5. Pokud si to klient výslovně přeje, má právo vystupovat anonymně.

Článek 6

Ochrana osobních údajů, mlčenlivost

6.1. Ochrana osobních údajů klienta je zajišťována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 88, zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a standardem kvality sociálních služeb č. 2.

6.2. Přístup k údajům, které klient poskytne, mají pouze pracovníci poradny. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob v uzamykatelné skříni. Více rozpracováno ve Standardu č. 2 - Ochrana práv uživatelů.

6.3. Pracovníci poradny jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech dle § 100 zák. 108/2006 Sb. o sociálních službách, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku.

Článek 7

Náměty, připomínky, stížnosti

7.1. Každý klient RP a jakýkoliv občan, jednající v zájmu klienta mají právo vyjádřit svůj názor – spokojenost, připomínku, námět, stížnost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, aniž by tím byli nějak ohroženi.

7.2. Klienti se mohou vyjádřit osobně, ústně nebo písemně zaměstnancům RP, kteří jsou povinni vyjádření převzít. Dále písemně prostřednictvím datové schránky, pošty, nebo vhozením do schránky umístěné vedle vstupních dveří do poradny. Schránka je označena nápisem „náměty, připomínky, stížnosti“ a razítkem RP. Schránku vybírá sociální pracovníce každé pondělí. Vyjádření může být podáno i anonymně.

7.3. Klienti RP mohou informovat o spokojenosti se službou vyplněním anonymního dotazníku, které jsou k dispozici v kanceláři RP. Dotazník je klientům předán při úvodní konzultaci nebo v průběhu spolupráce. umístěn v kanceláři sociální pracovníce viditelně označen a na nástěnce vedle dveří do RP. Klient může dotazník odevzdat buď pracovníci poradny nebo využít schránku u vstupních dveří do poradny.

7.4. Stížnost může podat klient služby osobně, jeho zákonný zástupce, přítel nebo rodinný příslušník. Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů.



7.5. O průběhu, vyhodnocení a výstupech informují pracovníce poradny stěžovatele neprodleně. Informovat jej mohou osobně – klient stvrdí svým podpisem nebo písemně na adresu stěžovatele doporučeným dopisem nebo na emailovou adresu.

7.6. V případě anonymní stížnosti může být výsledek stížnosti vyvěšen na webových stránkách a na nástěnce poradny.

7.7. Pokud není klient spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na ředitelku MěÚSS Klatovy, p.o.

7.8. Podrobněji je podávání stížností popsáno ve Standardu č.7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb.

7.9. Náměty, připomínky, vyjádření spokojenosti nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou zároveň podnětem pro rozvoj a zlepšování služby.

Článek 8

Odpovědnost za škodu

8.1. Klient odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku Rodinné poradny nebo na majetku a zdraví klientů RP, zaměstnanců nebo jiných osob.

8.2. Způsobí-li škodu zaviněně více klientů, odpovídají za ni podle své účasti.

8.3. Klient je povinen upozornit zaměstnance RP na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout poradně nebo klientům, zaměstnancům a jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo jejímu odvrácení.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

9.1 Sociální pracovníce pověřená vedením seznámí s těmito vnitřními pravidly zaměstnance RP neprodleně, kdy tato vnitřní pravidla nabyla účinnost a nejdéle do 2 dnů od nástupu nového zaměstnance. Zaměstnanci potvrdí svým podpisem, že s nimi byli seznámeni.

9.2 Klienti jsou s těmito pravidly seznámeni při první osobní konzultaci v RP, což potvrdí svým podpisem v dokumentu Záznam z úvodní konzultace. Vnitřní pravidla obdrží v písemné formě.

9.3 Tato vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. července 2024.

V Klatovech dne 30. 6. 2024

Bc. Alena Kleinerová

ředitelka MěÚSS Klatovy, p.o.