



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec z.s.  
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5  
Odborné sociální poradenství

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ O.S. D.R.A.K. Z.S.**

### **POSLÁNÍ SLUŽBY:**

Posláním služby je poskytovat bezpečnou, bezplatnou a kvalifikovanou podporu osobám při řešení nepříznivé anebo krizové životní situace.

### **CÍLE SLUŽBY:**

1. Udržet nebo posílit schopnosti a dovednosti uživatele s cílem dosáhnout jeho větší samostatnosti a nezávislosti v běžném životě.
2. Poskytnout uživateli podporu při řešení jeho nepříznivé sociální situace, zejména při vyřizování různých žádostí a odvolání, při řešení dluhové, bytové a pracovní právní problematiky.
3. Poskytnout informace a podporu ve využití dalších možných návazných služeb.
4. Eliminovat sociální vyloučení ohrožených osob.

### **CÍLOVÁ SKUPINA:**

- Pečující.
- Osoby s kombinovaným postižením.
- Osoby s tělesným postižením.
- Rodiny s dítětem/děťmi.
- Osoby v krizi

### **Věková kategorie klientů:**

Bez omezení věku

### **NABÍZENÉ ČINNOSTI:**

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) sociálně terapeutické činnosti
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

### **PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:**

Služba je poskytována cílové skupině formou, s danými uživateli setkáváme formou ambulantní - v kanceláři poskytovatele, formou terénní, většinou v přirozeném prostředí (domácnost, škola, pobytové zařízení, atd.). S jedním klientem vždy pracuje jeden určený i pracovník (klíčový pracovník).

Setkání se uskutečňují podle domluvy uživatele a pracovníka v době mezi 8. až 16. hodinou, a to ve všední dny. Délka spolupráce uživatele a pracovníka O.s. D.R.A.K., z.s. se odvíjí s ohledem na závažnost řešené situace a řídí se platností a účinností Smlouvy o poskytnutí služby.



**D.R.A.K., občanské sdružení Liberec z.s.**  
**Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5**  
**Odborné sociální poradenství**

Důležitou podmínkou spolupráce je zájem ze strany uživatele svoji situaci aktivně řešit. Při poskytování služby respektujeme přání a potřeby klienta. Spolupráce je dobrovolná, je možné ji kdykoliv ze strany uživatele ukončit.

**PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE Odborného sociálního poradenství:**

**POVINNOSTI:**

- Zajistit klientovi odbornou službu prostřednictvím sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, který je oprávněn k výkonu sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a který s rodinou spolupracuje na naplnění cíle/cílech stanovených uživatelem. (Cíl uživatele musí spadat do základních činností Služby dle §65 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách - viz „NABÍZENÉ ČINNOSTI“ výše).
- Zajistit podporu a pomoc vycházející z individuálně stanovených potřeb klienta. Pracovníci poskytovatele musí působit na uživatele služby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnost, motivovat je k řešení své nepříznivé situace.
- Zajistit zachování lidské důstojnosti uživatelů a dodržování veškerých práv vyplývajících z Listiny základních práv a svobod.
- Každé osobě, která o to požádá, poskytnout bezplatně základní sociální poradenství.
- Osobní data uživatelů služby chránit dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o Obecného nařízení o ochraně osobních údajů EU.
- Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost vůči třetí osobě ve věcech týkajících se uživatele, kromě případů ohlašovací povinnosti dle Zák. 40/2009, trestní zákoník, § 368.
- Pracovník poskytovatele nesmí od klienta přebírat osobní doklady, originály dokumentů, ani finanční hotovost, to ani na žádost klienta.

**PRÁVA:**

- Bezpečné působení pracovníka v rodině uživatele i v kanceláři služby. V případě, že nastanou při spolupráci s klienta okolnosti, které vyvolávají v pracovníkovi služby pocit ohrožení, má pracovník možnost službu OKAMŽITĚ UKONČIT (okolnosti, které pocit ohrožení vyvolaly, musí pracovník uvést ve spise klienta).
- Při podezření na závislost klienta na návykových látkách jej může pracovník vyzvat k doložení potvrzení o nepřítomnosti návykových látek v těle či podstoupení léčení. V případě odmítnutí doložení potvrzení může klíčový pracovník OKAMŽITĚ UKONČIT poskytování služby.
- V případě že uživatel i po opětovném napomenutí (zpravidla 3x výzva) porušuje opatření dohodnutá se pracovníkem důležitá pro naplnění stanoveného cíle (např.: nezajistí slíbené doklady, nedodržuje termíny schůzek a návštěv, opakovaně nereaguje na tel. kontakt, odmítne tel. kontakt s pracovníkem, lže,...), ačkoli mu v tom nebrání žádné závažné skutečnosti (např.: nemoc, ...) může pracovník také UKONČIT poskytování služeb. Pokud dojde k ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů, služba může být stejnému zájemci poskytnuta nejdříve za 6 měsíců ode dne ukončení smlouvy.



**D.R.A.K., občanské sdružení Liberec z.s.**  
**Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5**  
**Odborné sociální poradenství**

- Poskytovatel má právo odmítnout vydání potvrzení ve věci spolupráce se službou v případě, že spolupráce s uživatelem trvá méně než 3 měsíce.

**PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE Odborného sociálního poradenství:**

**PRÁVA:**

- Individuální přístup (jednotlivé aktivity směřující k saturaci potřeb klienta služby vždy vychází z cíle stanoveného klientem, případně ze společného individuálního plánování klienta a klíčového pracovníka. Služba se přizpůsobuje uživateli, nikoliv naopak).
- Diskrétnost (Veškerá sdělení od klienta považuje sdružení za přísně důvěrná. Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech získaných informacích. Při jednání s klientem v sídle sdružení je zajištěno naprosté soukromí v samostatné místnosti).
- Svoboda rozhodování (rozhodnutí klienta je plně respektováno bez ohledu na postoje pracovníka organizace).
- Nestrannost (všichni klienti mají při poskytování služby rovné podmínky pro její využívání, a to bez rozdílu pohlaví, věku, rasy, náboženského vyznání či sociálního statutu).
- Bezplatnost (veškeré úkony poskytované v rámci služby jsou bezplatné).
- Provázanost (pokud nemůže poskytovatel uživateli pomoci v rámci služby, odkáže klienta na jinou organizaci nebo instituci, která může požadovanou pomoc či službu poskytnout).
- Podpora svépomoci, spoluúčast klient při stanovení cílů a hledání řešení spolupracuje s pracovníkem, účastní se vytváření individuálního plánu, jeho naplňování a hodnocení).
- Stěžovat si (viz Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek).
- Nahlížet do přiděleného osobního spisu.

**POVINNOSTI:**

- Zajistit bezpečné prostředí pro působení pracovníka.
- Dodržovat domluvené termíny schůzek s pracovníkem a plnit dohodnuté stanovené úkony směřující k naplnění cíle uživatele.
- Poskytovat pracovníkovi pravdivé informace potřebné pro naplňování stanoveného cíle.

**JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY:**

**Zájemce o službu** získá informace o službě na obecních a městských úřadech (převážně na odděleních SPOD), dále na internetových stránkách sdružení: [www.sdruzenidrak.org](http://www.sdruzenidrak.org) a z letáků služby distribuovaných na KÚ, MÚ, do školských zařízení i lékaři v Libereckém kraji.

**Vstup zájemce do služby může nastat dvojím způsobem:**

1) Zájemci o službu mohou kontaktovat pracovníky služby osobně přímo na kontaktních místech služby, dále pak telefonicky či e-mailem.



**D.R.A.K., občanské sdružení Liberec z.s.**  
**Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5**  
**Odborné sociální poradenství**

2) Službu nabídne poskytovatel služby formou formulace nabídky potencionálnímu uživateli na základě doporučení jiné osoby, jiné neziskové organizace, obecního úřadu nebo státní instituce.

#### **UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:**

S uživatelem je uzavřena písemná Smlouva, nebo uzavřená ústní dohoda včetně možnosti, aby zůstal klient anonymní. Smlouva **vymezuje podmínky**, za kterých bude služba poskytována a stanovuje **cíle** uživatele služby. Uzavírá se zpravidla na dobu potřebnou k naplnění cíle/cílů. Maximální platnost smlouvy je 2 roky od nabytí její platnosti a účinnosti.

#### **ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU:**

Pověřený pracovník může zájemce o službu odmítnout z níže uvedených důvodů:

- naplněná kapacita služby,
- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny poskytovatele.

#### **UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:**

Obě strany mají právo ukončit Smlouvu. Ze strany klienta může dojít k ukončení bez udání důvodu, ze strany poskytovatele z následujících důvodů:

- klient se chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření ohrožujícího prostředí.
- Důvody vyjmenované v tomto dokumentu – viz odstavec „práva poskytovatele“ a odstavec „povinnosti klienta“. (porušení „Vnitřních pravidel pro poskytování Služby“ musí být zaznamenáno v osobním spise klienta).
- Klient nevyužil poskytnutí žádného úkonu po dobu delší než 2 měsíce.
- Poskytovatel ukončuje svoji činnost.
- Služba končí též vypršením platnosti smlouvy o poskytnutí služby nebo naplněním délky služby maximálně 2 roky (ve výjimečných případech může dojít i k prodloužení smlouvy)

Ukončení poskytování služby je vždy písemně zaznamenáno v osobním spise klienta vedeném sdružením.

#### **ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:**

Služba je poskytována **BEZPLATNĚ**.



D.R.A.K., občanské sdružení Liberec z.s.  
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5  
Odborné sociální poradenství

## INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENTSTVÍ

- ✓ Pracovníci sociální služby jsou vázáni mlčenlivostí, výjimkou je oznamovací povinnost (vražda, týrání ) či zproštění mlčenlivosti na žádost klienta.
- ✓ Ze zákona jsou pracovníci povinni poskytovat informace o klientech bez jejich souhlasu na vyžádání soudu, Policie a oddělení sociálně-právní ochrany .
- ✓ Spolupráci může klient kdykoliv ukončit i bez udání důvodu, je vhodné o tom pracovníka služby informovat.
- ✓ Pracovník může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, pokud není schopen v dané problematice pomoci, neposkytuje službu, o kterou klient žádá, nemá kapacitu k poskytnutí služby, klient se opakovaně nedostaví na domluvený termín, klient je agresivní vůči poradci či zdravotní stav klienta vylučuje poskytnutí služby.
- ✓ Klient má právo podat připomínku či stížnost.
- ✓ O průběhu kontaktu klienta s pracovníkem sociální služby je vedena dokumentace. Poskytnutí osobních údajů stvrzuje klient svým podpisem. Data o klientovi se uchovávají v trezorové skříni s chráněným přístupem jen oprávněných osob a dále v elektronické podobě systému E-quip, který je zabezpečen proti přístupu třetích osob ze strany dodavatele. Některá data jsou dále anonymně statisticky zpracována.
- ✓ Klienti mají povinnost chovat se slušně, tj. úmyslně neničit majetek organizace, nenapadat fyzicky či slovně pracovníky sociální služby a chránit bezpečnost a zdraví svoje a ostatních.