



## **INFORMACE O SLUŽBĚ**

### Odborná poradna Petrklíč

je sociální službou poskytovanou dle § 37 Sociální poradenství zákona č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách.

## Obsah

1	POSLÁNÍ SLUŽBY .....	2
2	OKRUH OSOB.....	2
3	KONZULTAČNÍ HODINY .....	2
4	ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	2
5	UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	3
6	CÍLE SLUŽBY .....	3
7	ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SLUŽBY .....	3
8	TEMATICKÉ VYMEZENÍ PORADNY .....	3
9	ÚROVNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	4
10	VEDENÍ DOKUMENTACE O KLIENTOVI SLUŽBY.....	4
11	PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ SLUŽBY .....	5
12	MLČENLIVOST .....	6
13	UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY .....	6
14	KAPACITA SLUŽBY .....	6
15	POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	7
16	NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, KTERÉ MOHOU VE SLUŽBĚ NASTAT .....	8
17	KONTAKT .....	8

## 1 Poslání služby

Posláním Odborné poradny Petrklíč je poskytovat lidem podporu a pomoc při zvládnání a řešení obtížných životních situací (např. formou rady, informace vedoucí k porozumění, k orientaci v jejich právech, oprávněných zájmech a povinnostech) za účelem podpory začlenění do společenského fungování. Poradna podporuje rozvoj dovedností a schopností člověka tak, aby co nejvíce samostatně dokázal řešit či stabilizovat svoji sociální situaci.

## 2 Okruh osob

Senioři ve věku od 65 let, které jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi a nedokáží ji bez vnější pomoci překonat a potřebují informace o tom, jaká mají práva a povinnosti, jaké jsou možnosti řešení jejich situace a informace o dostupných službách. Služba je určena zejména osobám, které jsou limitovány v uplatnění ve společnosti pro svoji sociální situaci, sociálně znevýhodňující prostředí, životní návyky, způsob života, nepříznivý zdravotní stav, věk.

## 3 Konzultační hodiny

Odborná poradna Petrklíč je poskytována v ambulantní formě (tj. v místě poskytování) v časech:

- čtvrtek 8 až 12 hodin

Odborná poradna Petrklíč je poskytována v terénní formě (tj. v přirozeném prostředí klienta nebo na jiném smluveném místě) v časech:

- čtvrtek 12 až 15 hodin

## 4 Zásady poskytování služby

Služba se řídí těmito zásadami:

- individuální přístup ke klientovi (respektování volby a potřeb klienta; podpora nezávislosti klienta a důraz na jeho osobní zodpovědnost)
- anonymita (klient služby může vystupovat anonymně)
- diskrétnost (žádná informace, zjištěná od klienta v průběhu poradenského procesu, nebude bez jeho výslovného souhlasu předána nikomu mimo službu, týká se i informace o tom, zda klient službu využívá. Poradce považuje všechna sdělení klientů za důvěrná. Poradce i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy - oznamovací povinností).

- nestrannost (služby poradny jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu rasy, barvy pleti, pohlaví, zdravotního stavu, rodinného stavu, sexuální orientace, věku, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního postavení apod. Poradce neovlivňuje výběr řešení, pouze předkládá dostupné možnosti.)
- bezplatnost (za poskytnutou službu klient nic nehradí)

## 5 Uzavření smlouvy o poskytování služby

Když se zájemce o službu seznámí s informacemi o službě a souhlasí s podmínkami pro poskytování služby, poradce uzavře se zájemcem o službu ústní (v případě zájmu klienta i písemnou) smlouvu a zájemce se stává klientem služby.

## 6 Cíle služby

Cíle služby jsou:

- cílem je klient, který se na základě obdržených informací, rad a podpory orientuje ve své obtížné životní situaci a získává možnost ji řešit
- cílem je posilovat dovednost klientů samostatně a aktivně jednat

## 7 Základní činnosti služby

Mezi základní poskytované činnosti služby řadíme:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb (poskytnutí informací klientovi o dalších subjektech, které nabízejí potřebnou pomoc při řešení situace klienta, či zprostředkování kontaktu s těmito subjekty, doprovod klienta na úřady, školy či další instituce)
- sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání (poskytování socioterapeutických činností vede k udržení či rozvoji osobních a sociálních schopností a dovedností, které podporují začleňování osob)
- 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 (podpora klienta při vyřizování záležitostí např. na úřadech, u pronajímatelů bytů, věřitelů, dodavatelů energie, plynu formou doprovodu nebo předáním informací, instrukcemi či nácvikem)

## 8 Tematické vymezení poradny

Poradna se orientuje na následující témata:

- sociální dávky
- sociální a zdravotní služby
- kompenzační pomůcky
- bydlení a sousedské vztahy
- rodina a mezilidské vztahy
- základy práva v ČR
- majetkoprávní vztahy

Nedílnou součástí služby odborného sociálního poradenství je poskytnutí základního poradenství a předání potřebných informací zájemcům o službu, kteří se obrátí na poradnu s problematikou, jejíž řešení již není v kompetenci pracovníků poradny.

## 9 Úrovně poskytovaných služeb

Služba je poskytována na těchto úrovních:

- Informace: poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na instituce apod.).
- Rady: poskytování cílené rady na zakázku klienta, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
- Aktivní pomoc: praktická pomoc při vyplňování formulářů, při psaní dopisů a podání (úřady, soudy apod.), vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s výpočty.
- Asistence
  - Doprovázení – poradce doprovází klienta mimo poradnu na oficiální jednání, je v pozadí, sám aktivně nezasahuje. Je spíše morální oporou.
  - Vyjednávání – poradce jedná v zájmu klienta s třetí stranou.
  - Zastupování – poradci je dána plná moc oficiálně zastupovat klienta při úředním jednání.

V kompetenci poradce je posoudit maximální možnou míru samostatnosti klienta a poskytnout mu úroveň služby, která je vhodná a současně maximálně respektuje vůli klienta a rozvíjí jeho schopnosti samostatného jednání.

## 10 Vedení dokumentace o klientovi služby

Zájemce o sociální službu je informován o možnosti službu využít anonymně. V případech, kdy není možné zůstat v anonymitě, jsou údaje shromažďovány a zpracovávány v rozsahu nezbytně nutném pro poskytnutí služby.

Klient služby podepisuje „Souhlas se zpracováním osobních údajů“. Sociální pracovnice zachází s osobními údaji klientů služby dle zákona č. 110/2019 Sb., o

zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dle článku 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (GDPR).

Klienti služby mají právo nahlédnout do svého spisu za přítomnosti sociální pracovníce, pořizovat si z něj výpisky a po dohodě se sociální pracovnící mohou požadovat kopii záznamu.

Shromážděné osobní údaje o klientovi jsou poskytovatelem služby uchovávány v závislosti na jejich potřebnosti pro poskytování služby, nejdéle však 10 let od ukončení poskytování služby.

## 11 Práva a povinnosti klientů služby

Klient služby má právo:

- být informován o druhu služby, cílech, poslání, cílové skupině, provozní době, kapacitě a způsobu poskytování služby,
- na poskytnutí kvalitního odborného sociálního poradenství,
- zůstat v anonymitě (pokud to povaha věci dovolí),
- očekávat a požadovat, že s ním bude jednáno v souladu s pravidly slušnosti a respektována jeho důstojnost, naplňována lidská a občanská práva,
- samostatně rozhodovat o plánování postupu při poskytování služby,
- volit jednotlivé kroky, případně spolupráci ukončit, i když není dosaženo dohodnutého cíle,
- nahlížet do své dokumentace, pořizovat si z ní poznámky,
- podat stížnost na postup pracovníka služby,
- být informován o způsobu řešení svých podnětů, stížností,
- na soukromí při poskytování služby a důvěrnost sdělení,
- na respektování své jedinečnosti
- na informaci, kde jinde může jím požadovanou sociální službu získat,
- na ochranu osobních údajů podle zákona č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Klient služby má povinnost:

- jednat vůči pracovníkům poradny v souladu s pravidly slušnosti,
- dodržovat sjednané termíny schůzek, v případě nemožnosti dostavit se na konzultaci je nutné telefonické omluvení a přeobjednání,
- aktivně přistupovat k řešení své tíživé životní situace (tj. zapojit se do procesu řešení problému),
- respektovat soukromí při jednání s ostatními klienty služby,
- nevnášet do služby žádný alkohol ani jiné omamné látky a rovněž je zde nepožívat; je-li klient pod vlivem alkoholu nebo jiných látek v takové míře, že to

značně ztěžuje komunikaci, má pracovník právo poskytnutí služby odmítnout a klienta ze služby vykázat.

## 12 Mlčenlivost

Pracovníci poradny jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak tento zákon nebo zvláštní zákon; jinak mohou tyto údaje sdělit jiným subjektům jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby.

Pracovníci poradny mohou porušit mlčenlivost v případě zjištění závažné trestné činnosti, kdy mají oznamovací povinnost podle § 168 Trestního zákona.

## 13 Ukončení poskytování služby

Ukončení ze strany klienta:

- klient má právo smlouvu o poskytování služby bez udání důvodu kdykoliv ukončit v průběhu poskytování služby. O této možnosti je informován.
- klient může službu kdykoli odmítnout, přerušit či ukončit a pokud o ni znovu požádá, využít. Služba mu bude poskytnuta ve stejné kvalitě.

Ukončení ze strany poskytovatele služby:

- naplněním dojednaného cíle spolupráce,
- v případě, že poradna neposkytuje služby, které vyplynuly při řešení dané situace klienta, nemá možnost dále požadovanou službu zajistit a odkáže klienta na jinou službu,
- v případě, že další pokračování v poskytování služby by bylo v rozporu s posláním a cíli zařízení.

## 14 Kapacita služby

Okamžitá kapacita: max. 1 osoba

## 15 Postup při podávání stížností

Komunitní centrum Petrklíč chápe stížnost jako zpětnou vazbu, díky níž může zkvalitňovat své služby. Podání stížnosti vede k zamyšlení, zda způsob poskytování služby není třeba zlepšovat nebo změnit. Stížnostní mechanismus v neposlední řadě funguje jako významný nástroj ochrany práv klientů sociálních služeb Komunitního centra Petrklíč.

### Kde se dá seznámit s informacemi o podávání stížností?

Postup pro podání stížností pro klienty s názvem „Podání stížnosti“ je dostupný na webu organizace a je k dispozici klientům v papírové formě na vyžádání. Webová stránka obsahuje jednoduchý návod o způsobu podání stížnosti a příslušné formuláře ke stažení.

O pravidlech pro podání stížností informují sociální pracovníce vždy při zahájení poskytování služby novému klientovi. Jedná se o sdělení, že klient má možnost si stěžovat a jakým způsobem je možné stížnost podat.

### Podání stížností

Kdo si může stěžovat:

- klient
- jakákoli osoba v zájmu klienta/klientů (např. rodinný příslušník, opatrovník, pracovník)

Způsob podání stížnosti:

- prostřednictvím formuláře ke stížnostem

Formy podání formuláře stížnosti:

- prostřednictvím formuláře v elektronické podobě (elektronicky vyplněný formulář nebo naskenovaný papírový formulář zaslaný e-mailem)
- písemně na pobočce, poštou nebo skrze pracovníka služby

S vyplněním formuláře ke stížnostem může pomoci pracovník poskytovatele.

### Vypořádání stížností

Lhůta pro vyřešení stížnosti je 30 dnů od jejího obdržení. Není-li lhůta pro vyřízení stížnosti dostatečná, lze ji prodloužit, o čemž musí být stěžovatel vyrozuměn.

V případě, že stížnost bude směřovat proti pracovníkovi, který je současně odpovědnou osobou za její vyřízení, musí být stížnost neprodleně postoupena nadřízenému pracovníkovi, aby nedošlo ke střetu zájmů. Standardně vyřizuje stížnosti



vedoucí služby. V případě, že je stížnost vedena proti vedoucímu služby, zabývá se jí jeho nadřízený.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, není třeba opětovně prošetřovat. Stěžovatel je o tomto informován.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má klient možnost obrátit se k dozorčí radě nebo nezávislému orgánu s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností. Je možné se obrátit na krajský odbor sociálních věcí, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor.

## **16 Nouzové a havarijní situace, které mohou ve službě nastat**

Jedná se o mimořádné události, které zásadně vybočují z běžného provozu služby a musí se okamžitě řešit. Např. požár úraz, náhlé vážné zdravotní potíže, případně smrt, živelná pohroma, havárie instalace vody nebo elektrické energie s výrazným dopadem na prostory poradny a osoby, které se v nich zdržují.

Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby nezapříčinil vznik mimořádné události. V případě, že klient upozoruje vznik mimořádné události, informuje o tom pracovníka služby, který situaci začne řešit v souladu s vnitřními pravidly, klient dbá pokynů pracovníka.

Pokud není možné o mimořádné události informovat žádného pracovníka, klient v závislosti na konkrétní události přivolá příslušnou záchrannou složku (policie ČR tel. 158, záchranná služba tel. 155, hasičský sbor tel. 150) nebo kontaktuje integrovaný záchranný systém tel. 112. Vždy je prvořadá záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob před ochranou majetku.

Prevence nouzových a havarijních situací:

- klient dodržuje zákaz kouření v prostorách organizace
- klient nemanipuluje s uzávěry plynu, vody a elektřiny
- v případě nenadálých zdravotních potíží klient okamžitě informuje pracovníka služby, který mu dle svých možností poskytne pomoc a přivolá odbornou lékařskou pomoc. Na pracovišti je dostupná lékárnička.

## **17 Kontakt**

Kolovratská 111/2, 100 00 Praha 10 – Strašnice  
+420 737 385 530  
katerina.kuzbova@petrklisce.cz

[www.petrklisce.cz](http://www.petrklisce.cz)

Komunitní centrum Petrklíč, z.s.