

VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ PRO SENIORY

Adresa zařízení:

Sociální služby města Havířova

Středisko sociálních zařízení

Moskevská 1103/1f

736 01 Havířov - Město

(uvedená adresa je adresou pro doručování veškerých písemností)

Odborné sociální poradenství pro seniory poskytuje organizace na základě zákona o sociálních službách a Poskytovatel odborného sociálního poradenství je povinen uvedené činnosti zabezpečit (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění později přijatých novel, USTANOVENÍ O ODBORNÉM SOCIÁLNÍM PORADENSTVÍ JE UVEDENO V § 37, jednotlivé úkony jsou vymezeny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění později přijatých novel, §4)

Sociální služby města Havířova (dále jen Poskytovatel) nabízí **základní sociální poradenství**, jež je součástí každé poskytované služby Poskytovatelem a nabízí rovněž **Odborné sociální poradenství pro seniory**, jehož rozsah je uveden v informačním letáku a ve vnitřních pravidlech o poskytování Odborného sociálního poradenství pro seniory. **Poradenství je bezplatné**. Je poskytováno občanům města Havířova a přilehlých obcí.

Odborné sociální poradenství je poskytováno na základě žádosti občana. Žádost mohou podat také osoby blízké zajišťující péči. Žádost může být učiněna ústně, telefonicky či elektronicky.

Poskytovatel přijatou žádost zaeviduje a vyřídí ve lhůtě do **14-ti kalendářních dnů**, a to především pokud půjde o případ poradenství spojeného s návštěvou občana v jeho přirozeném prostředí, či se bude jednat o složitější případ, který souvisí se zjišťováním informací u dalšího subjektu, nebo je potřeba zajistit předání případu jinému subjektu.

S žadatelem o službu Odborné sociální poradenství pro seniory je v případě navázání spolupráce sepsán **Záznam z jednání, intervence**. Tento záznam je uložen i v elektronické podobě (IS Orion). Pokud žadatel nechce uvést své základní osobní údaje intervence je vedena anonymně.

Sociální šetření je metoda, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o Klientovi. Cílem sociálního šetření je seznámit se s potřebami Klienta ve vztahu k poskytované službě, nabídnout vhodné sociální služby. Taktéž jsou touto formou v průběhu péče vyhodnocovány cíle služby, případně další potřeby Klienta.

Individuální plán je vytvářen na základě osobních cílů a potřeb Klienta z hlediska zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby byl Klient podporován v co největší

možné míře ve své samostatnosti a nezávislosti. Osobní cíl je to, čeho chce Klient dosáhnout pomocí této služby (zkvalitnění péče skrze využívání pomůcky apod.).

Dokumentace OSP obsahuje záznam z jednání, intervence, úkony poskytované v rámci Odborného sociálního poradenství pro seniory, souhlasy se zpracováním osobních údajů.

V případech, kdy klient nevyužívá službu Odborného poradenství v období delším než **2 roky**, bude dokumentace klienta ukončena a předána k archivaci.

1. Přehled poskytovaných úkonů

Odborné sociální poradenství:

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby cílové skupiny seniorů, osob zajišťujícím péči o seniory a osob zdravotně znevýhodněných. Služby OSP jsou poskytovány bez úhrady.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb (vyhledání a předávání kontaktů)

- sociální služby pobytové
- sociální služby – další služby SP (sociální péče)
- sociální služby – OSP (odborné sociální poradenství)
- sociální služby – SSP (služby sociální prevence)
- advokáti, právníci
- psychiatři, psychologové, psychoterapeuti
- zdravotnické zařízení (ambulance, nemocnice)
- policejní služebny
- ubytovny
- úřady, soudy, další veřejné služby

Sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, v oblasti práva a v oblasti vzdělání

- poskytnutí poradenství v oblasti problematiky násilí, týrání a zneužívání a související problematiky
- orientace v sociálních systémech (např. informace o dalších sociálních službách, oblast sociálního zabezpečení aj.),
- poradenství při vyřizování sociálních dávek různého typu,
- poradenství při využití nabídky dalších služeb v regionu
- v oblasti sociálně právní (poskytnutí informací v oblasti sociálního práva, občanského práva, trestního práva),
- poradenství či pomoc při sepisování různých žádostí či odvolání, informace o právech a povinnostech, právních předpisech ČR
- využití kompenzačních pomůcek a jejich půjčování
- v oblasti vzdělávání (orientace v systému péče o seniory – poradenská činnost)
- podpůrný rozhovor

Pomoc při osobních záležitostech: pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc a podpora při jednání s institucemi, doprovod na tato jednání
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí (jednání na úřadě, poskytovatele služby apod.)
- pomoc s vyplňováním formulářů
- pomoc při odcizení či ztrátě dokladů a finančních prostředků
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (obnova kontaktů v rodině, mezi známými, s kluby, sdruženími a organizacemi zaměřenými na daný problém)
- doprovod na policii, na úřady, k soudu
- asistence při přípravě písemného podání (návrhu, žádosti) na úřad, k soudu aj.
- předem nedefinovaný úkon

Klienti budou průběžně o všech změnách, které se týkají poskytované služby včas informováni.

2. Práva a povinnosti

Klienti mají právo:

- na ochranu svého zdraví, suverenity,
- na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu,
- na poskytnutí informace o způsobu a podmínkách poskytování služby,
- na odstoupení od spolupráce bez udání důvodů,
- na změnu klíčového pracovníka,
- na etický a nediskriminační přístup pracovníků,
- respektování své důstojnosti a svých názorů,
- přizvat k rozhovoru o službě osobu blízkou či jinou a přizvat k rozhovoru osobu blízkou či jinou při individuálním plánování služby,
- na osobní výběr služby,
- na ochranu osobních údajů a listovního tajemství,
- seznámit se se způsobem, jakým je v zařízení vedena jeho osobní dokumentace včetně nahlédnutí do své dokumentace, kterou o nich zařízení vede v souvislosti s poskytováním služeb,
- podat stížnost, podnět, návrh a současně mít právo na nestranné posouzení stížnosti a jeho řešení,
- na ochranu svého soukromí a majetku,
- odepřít vstup do svého obydlí,
- na bezplatné sociální poradenství,
- na svobodnou volbu a přiměřené riziko – pracovníci služby vždy vedou Klienty k zodpovědnosti za jejich vlastní rozhodnutí a upozorňují je na případná rizika,
- být informován o tom, že Poskytovatel o něm na určité místo do systému odborné péče posílá zprávu a být seznámen s jejím obsahem a závěry, případně uvedený postup zamítnout (*mimo situace vymezené zákonem*).

Povinnosti klienta

1. Dodržovat Vnitřní pravidla.
2. Klient dává svým podpisem souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů uvedených ve své dokumentaci a jejich evidenci v odborné dokumentaci za účelem možnosti poskytování kvalitní služby.
3. Klient nesmí požadovat od pracovníka výkon činností, které vyžadují zvláštní kvalifikační předpoklady, pokud pracovník tyto předpoklady nesplňuje.
4. Klient nesmí požadovat od pracovníka služby úkony a činnosti, jejichž poskytování by bylo v rozporu s obecně platnými právními předpisy, zásadami obecné slušnosti a etiky povolání.
5. V případě, že pracovník Poskytovatele způsobil Klientovi škodu jednáním v rozporu s platnými právními předpisy (*krádež, podvod, ublížení na zdraví apod.*) je Klient povinen přivolat k prošetření události Policii ČR. Jinak se může Poskytovatel zprostit odpovědnosti za tuto škodu, pokud ji nelze dodatečně prokázat.
6. Hlásit změny evidovaných údajů do 8 dnů od jejich vzniku.
7. Spolupracovat na individuálním plánování
8. Informovat Poskytovatele o všech změnách ovlivňující poskytování služby.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Klientovi službu v rozsahu a způsobem specifikovaným ve Pravidlech a jejich přílohách.
2. Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn uzavírat Smlouvy ve prospěch Klienta s třetími subjekty.
3. Poskytovatel je povinen při své činnosti hájit oprávněné zájmy Klienta.

4. V případě, že by v průběhu poskytování služby došlo ze strany Klienta vůči pracovníkovi Poskytovatele k agresivnímu, vulgárnímu nebo ohrožujícímu chování, pracovník Poskytovatele má právo přerušit službu a opustit domácnost Klienta.
5. Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
6. Zařízení se zavazuje získaná data evidovat, uchovávat a chránit dle platných právních předpisů a nařízení.
7. Bez souhlasu klienta nesmí Poskytovatel s údaji dále nijak manipulovat, mimo zákonem vymezené situace. Poskytovatel musí Klienta informovat o dalším využití dokumentace.
8. Pracovníci organizace nejsou oprávněni sdělovat jakékoliv informace o klientech sociálních služeb třetím osobám mimo zákonných důvodů (např. zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách nebo zvláštní zákon (např. §128 občanského soudního řádu, § 8 trestního řádu), týká se to zejména předávání informací soudu, orgánům činným v trestním řízení, v rámci kontrolní činnosti nadřízeného orgánu, systému odborné péče (úřady apod.), MmH, odbor sociálních věcí, sdělení ošetřujícímu lékaři, např. o pozorovaných změnách zdravotního stavu apod.) Zprávy o klientovi mimo zákonných důvodů je možné posílat pouze s klientovým souhlasem. Klient potvrzuje souhlas podpisem na kopii zprávy, která se ukládá v jeho osobní dokumentaci
9. Vést dokumentaci o poskytování služby. Informovat Klienta, jestliže ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu.
10. Evidovat a vyřizovat stížnosti, dle předem sjednaných postupů.
11. Poskytnout první pomoc v případě ohrožení života Klienta.
12. Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen život, zdraví pracovníků Poskytovatele nebo průběh výkonu služby (*např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese Klienta směrem k pracovníkovi apod.*).
13. Předat Klienta jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s Klientem by mohla být neprofesionální (*z odborných, pracovních či osobních důvodů*).
14. Změnit dobu poskytnutí péče v případě nenadálé situace (*autonehoda, dopravní zácpa, zhoršení zdravotního stavu jiného Klienta, pracovní úraz pracovníka atd.*).

Odpovědnost za škodu

Poskytovatel i Klient odpovídají za způsobené škody dle obecných pravidel občanského zákoníku. Poskytovatel je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Ze strany Poskytovatele:

Poskytovatel (dotyčný pracovník) je povinen oznámit Klientovi škodu na majetku, kterou mu způsobí. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní pracovník Klientovi na majetku, poskytne mu náhradu škody.

Poskytovatel odpovídá za újmu na zdraví či životě Klienta, pokud ji nějaký pracovník služby způsobí, Poskytovatel poskytne příslušnou náhradu škody za tuto újmu osobě, které náleží náhrada škody.

V případě, že pracovník Poskytovatele způsobil Klientovi škodu jednáním v rozporu s platnými právními předpisy (krádež, podvod apod.), je Klient povinen přivolat k prošetření události policii. Jinak se může Poskytovatel zprostit odpovědnosti za tuto škodu, pokud ji nelze dodatečně prokázat.

Ze strany Klienta:

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviní Poskytovateli na majetku. Způsobí-li škodu na majetku více Klientů, odpovídají za ní podle své účasti.

Klient je povinen oznámit kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele škodu, kterou způsobil.

Klient odpovídá za újmu na zdraví či životě pracovníků, kterou způsobil.

Klient poskytne Poskytovateli náhradu škody, kterou mu způsobí.

3. Stížnosti

Klienti služby (*i další osoby, viz níže*) mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Naše zařízení zpracovává stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

Kdo může stížnost podat:

- Klient
- osoba Klientem pověřená či jeho opatrovník,
- rodinný příslušník Klienta,
- jakýkoliv občan, který podává stížnost v zájmu našich Klientů,
- právnická osoba (např. Občanská poradna),
- pracovník Poskytovatele (při porušení povinností Klienta nebo při nevhodném chování Klienta vytvářející zneklidňující prostředí apod.).

Způsob podávání stížností

Přijímat stížnost od Klientů mohou všichni pracovníci Poskytovatele. Za vyřízení stížností je zodpovědný vedoucí pracovník.

Stížnost je možné podat

- **ústně – osobně** na pracovišti služby, středisko Moskevská 1103/1f, Havířov-Město u sociálních pracovníků v úředních dnech (*pondělí a čtvrtek v době od 8.00 – 17.00 hod.*), vedoucího střediska nebo jeho zástupce ve všedních dnech (*od 8.00 – 10.00 hod.*), nebo na recepci střediska každý pracovní den (*od 6.30 – 17.30 hod.*).
- **ústně – telefonicky** na čísle **596 477 300**, každý pracovní den od 6.30 – 17.30 hod.

Pracovník sepíše úřední **záznam o stížnosti** na předepsaném formuláři. *Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele v případě osobního podání.* Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

- **písemně** – stížnost předat pracovníkům Poskytovatele ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu střediska:

Sociální služby města Havířova, Moskevská 1103/1f, 736 01 Havířov–Město

nebo na ředitelství organizace:

Sociální služby města Havířova, Přemyslova 1618/12, 736 01 Havířov–Podlesí

- **elektronickou poštou na tyto adresy:** poradnasenior@ssmh.cz
tiahan.wojtonova.jana@ssmh.cz
- **anonymní schránka důvěry:** umístěna ve středisku SSZ při vstupu na Denní stacionář, obsah schránky je pravidelně kontrolován. Vyřízení stížnosti bude zveřejněno na veřejně přístupné nástěnce na středisku.

Způsob řešení stížnosti

Poskytovatel sepíše o stížnosti zápis, stížnost prošetří a o výsledcích šetření sepíše zprávu. O průběhu a výsledcích šetření informuje písemně Klienta pověřený zástupce Poskytovatele ve lhůtě 30 dnů (*až 60 dnů – v případech, kdy se stížnost šetří i vazbě na další zainteresované subjekty, např. dodavatele stravy apod.*). Poskytovatel nesmí šetřením pověřit osobu, na kterou je stížnost podávána.

Odvolání na vyřešení stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření, může podat odvolání k nadřízenému pracovníkovi pověřeného zástupce Poskytovatele či řediteli organizace. Případný další postup vysvětlí stěžovateli pověřený sociální pracovník.

Pokud stěžovatel nebude spokojen s výsledkem šetření, může podat odvolání.

Magistrát města Havířova

Odbor sociálních věcí

[Ing. Bernarda Urbancová](#) – vedoucí odboru sociálních věcí

ul. Svornosti č. 86/2

736 01 Havířov-Město
Tel. (+420) 596 803 150
E- mail: posta@havirov-city.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje
odbor sociálních věcí,
tř. 28. října 2771/117, 702 18 Ostrava – Moravská Ostrava
Tel. (+420) 595 622 222
Fax: (420) 595 622 126
E-mail: posta@msk.cz

Kancelář veřejného ochránce práv
[p. Anna Šabatová](#)
Údolní 39, 602 00 Brno
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění
podatelna@ochrance.cz

Stěžovateli je **zaručeno**, že

- *obsah stížnosti je důvěrný*
- *informace uvedeny ve stížnosti nebudou zneužity*
- *stížnost nebude znevažována a zlehčována*
- *jednání budou probíhat korektně*

Kontaktní telefonní čísla tísňového volání:

- *Hasiči – 150 Policie ČR - 158*
- *Rychlá záchranná služba – 155*
- *Integrovaný záchranný systém 112*

4. Ostatní

V případě porušení všech uvedených Pravidel Klientem, vede Poskytovatel o této skutečnosti záznam v dokumentaci Klienta.

Pravidla mohou být měněna pouze písemnou formou a poskytovatel je povinen jejich písemnou verzi předat Klientovi. Na webových stránkách organizace je vždy ke stažení poslední platná verze Pravidel.

Tato Pravidla jsou závazná pro všechny Klienty a pracovníky služby Odborného sociálního poradenství.

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2020

V Havířově 12.12.2019

Schválil:
Ing. Milan Černý, v.r.
ředitel SSmH

Zpracovala:
Mgr. Jana Tiahan Wojtoňová
vedoucí SSZ

přílohy:

Příloha č. 1 Kontakty
Příloha č. 2 Provozní doba

Vnitřní pravidla poskytování Odborného sociálního poradenství pro seniory

Pracovní pozice	Jméno	Telefonní kontakt	Mailová adresa
Vedoucí sociálních zařízení	Mgr. Jana Tiahan Wojtoňová	596 477 310	tiahan.wojtonova.jana@ssmh.cz
Sociální pracovnice	Bc. Simona Miechová	596 477 317 725 976 962	poradnasenior@ssmh.cz
Recepce	Jana Kotasová Lenka Lvoncová	596 477 300	recepce@ssmh.cz

Vzor služebního průkazu pracovníka Poskytovatele

SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA HAVÍŘOVA

Průkaz zaměstnance organizace

Jméno a příjmení

pozice

FOTO

Platnost do: xxxxxx

Evidenční číslo průkazu: xxxx

Podpis ředitele organizace

V případě pochybností o pravosti průkazu
Kontaktujte tel.596 477 300

V Havířově 1.8.2023

Provozní doba

Časy poskytování služeb určuje Poskytovatel.

Recepce:	každý pracovní den od 6.00 – 18.00 (poskytnutí základních informací o poskytovaných službách, možnosti přihlášení a odhlášení služeb)
Sociální pracovníci:	pondělí a čtvrtek od 8.00 - 12.00 a 13.00 - 17.00 v ostatních pracovních dnech dle dohody

Poskytovatel služby si vyhrazuje právo změny provozních hodin pracoviště.

V Havířově 12.12.2019