

PRŮBĚH SPOLUPRÁCE S KLIENTEM

OSLOVOVÁNÍ

Poradce a klient si zpravidla vykaží, ačkoli probíraná témata mohou být velmi osobní. Pokud je poradce a klient v osobním životě v blízkém vztahu, nemohou vzájemně spolupracovat (viz pravidlo Pog Střetu zájmů). V takovém případě nabídneme spolupráci s jiným poradcem, či předáme kontakt na dalšího poskytovatele služeb.

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Odborné sociální poradenství poskytujeme na základě **ústní smlouvy**, kterou uzavíráme před zahájením poskytování služby. Smlouva může být uzavřena i s anonymním zájemcem o službu/klientem. Ústní smlouvu se pracovník snaží vysvětlit srozumitelně pro klienta, aby jejímu obsahu rozuměl a uzavíral ji dobrovolně. Před uzavřením ústní smlouvy je klient požádán o vyslovení souhlasu nebo nesouhlasu se způsobem a podmínkami poskytované služby. Prohlášení o uzavření ústní smlouvy klient/ka stvrzuje svým podpisem v rámci formuláře F02 Vstupní formulář klient.

Smlouva vždy obsahuje tyto náležitosti:

- Označení smluvních stran
- Druh sociální služby
- Rozsah poskytování sociální služby
- Místo a čas poskytování sociální služby
- Výše úhrady
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Doba platnosti smlouvy

Smluvní strany

Ústní smlouva **se je** uzavírána mezi registrovaným poskytovatelem sociální služby organizací energeia o.p.s., zapsaná v rejstříku obecně prospěšných společností vedeném u Krajského soudu

v Hradci Králové pod sp. zn. O 97, se sídlem Za Pektinou 944, 538 03 Heřmanův Městec, IČO 25999851, a jméno a příjmení klienta služby či jeho uživatelské jméno (v případě anonymního klienta).

Druh sociální služby

Naše organizace je registrovaným poskytovatelem odborného sociálního poradenství.

Rozsah poskytování sociální služby

Služba je poskytována v rozsahu odvíjejícího se od základních činností odborného sociálního poradenství a aktuální zakázky klienta. Zakázka se může měnit podle potřeb klienta, což je zachyceno v záznamu z konzultace/aktuálním individuálním plánování.

Poskytované základní činnosti odborného sociálního poradenství:

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - zprostředkování navazujících služeb

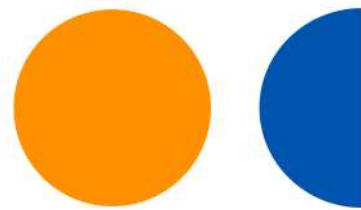
Ke zprostředkování navazujících služeb dochází v zásadě ve dvou případech:

1. zájemce o službu přichází s problematikou/situací, která není součástí námi nabízené služby (např. zbavení se závislosti na drogách)
2. V průběhu poskytování poradenství se objeví problematika/situace, která není součástí námi nabízené služby

V obou případech pracovníci předají základní informace k navazující službě, zejména telefonický kontakt a adresu, případně kontaktní osobu, a v odůvodněných případech nabídne možnost doprodu sociálním pracovníkem. Při zprostředkování navazujících služeb vycházíme ze seznamu registrovaných sociálních služeb a dalších služeb spolupracujících subjektů v interní databázi.

sociálně terapeutické činnosti – poradenství v oblastech

1. orientace v sociálních systémech - poradenství v rámci řešení nepříznivé sociální situace (poradenství v oblasti oprávněných zájmů, získávání dávek a příspěvků, aj.)
2. práva - orientace v právech a povinnostech osob (např. orientace v situacích před rozvodem, v jeho průběhu i po něm)
3. psychologie - poradenství v oblasti vztahové problematiky, pomoc při ztrátě smyslu, doprovázení během vyrovnávání se s těžkou životní situací, vedení k zorientování se ve vlastním životě, podpora k přijetí sebe samého a uvědomění vlastní hodnoty, práce se stresem a nervozitou



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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí - pomoc při obstarávání osobních záležitostí v oblastech bydlení, práce, vzdělávání, osobních/rodinných financí, zdravotní péče apod. (pomoc s vyplňováním formulářů, sepisováním žádostí, zařizováním dokladů, doprovod na úřady)
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím - posilování rodinných, přátelských, sousedských vztahů

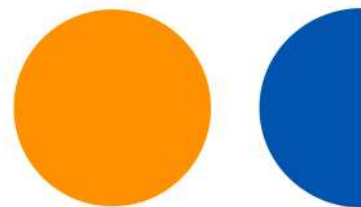
Výše uvedené činnosti jsou naplňovány prostřednictvím osobního kontaktu a vzájemné spolupráce:

- vycházíme vždy z osobní situace klienta, součástí zejména psychologického poradenství je navázání poradenského vztahu,
- mapujeme situaci, která vedla k vyhledání služby,
- zjišťujeme jaký byl vývoj současných potíží /problémů,
- mapujeme konkrétní kroky, které klient pro sebe udělal a jak se svými potížemi zachází, jak se adaptuje a jaké zdroje využívá,
- doptáváme se na očekávání a zakázku,
- pracujeme na naplnění zakázky (poradenská /terapeutická) prostřednictvím jednotlivých nástrojů - rozhovor, edukace, instruktáž, kognitivní techniky, změna životního režimu, práce s tělem, imaginace, relaxace, nácvik dovedností, doprovod, zadávání úkolů, předávání informací a doporučení,
- reflektujeme spolupráci a naplnění zakázky.

Při poskytování činností postupujeme tak, abychom eliminovali závislost klienta na službě, podpořovali jeho samostatnost a vlastní rozhodování.

Poskytované činnosti jsou zpracovány do nabídky, o které je veřejnost informována na letáčích, webových stránkách a v pravidle P02 Vymezení služby poradny.

Do poradny může klient přijít na jednorázové poradenství, které může být dostačující a nemusí pokračovat další spoluprací. V budoucnu se v případě zájmu na nás může opakovaně obrátit. Spolupráce může být i dlouhodobější. Každé setkání je plánované dle potřeb klienta a možnosti pracovníka. Zpravidla na konci každé schůzky je stanoven následující termín/y setkání.



Schůzky trvají obvykle 50 – 60 minut.

Místo a čas poskytování sociální služby

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována po předchozí domluvě s konkrétním pracovníkem na adrese: **Sladkovského 601, Pardubice, 530 02**. Službu poskytujeme v dané provozní době, případně dle individuální dohody pracovníka a klienta.

Terénní forma sociální služby je určena lidem, kteří mají snížené schopnosti a dovednosti a potřebují podporu pracovníka, aby mohli uplatnit svoje práva a oprávněné zájmy. Poradce je doprovází při obstarávání osobních záležitostí (např. na úřady). Terénní formu vykonávají pouze sociální pracovníci.

Výše úhrady

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována **bezúplatně**.

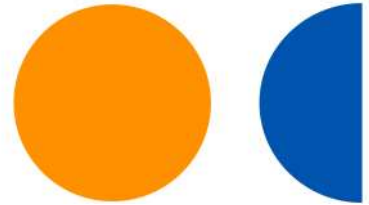
Ujednání a o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby

Klient je na začátku spolupráce informován o pravidlech služby, se svými právy a povinnostmi i právy a povinnostmi pracovníka (viz níže). Je upozorněn na to, kde opětovně tyto pravidla si může přečíst (čekárna poradny, webové stránky, od pracovníků na vyžádání).

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

KLIENT MÁ PRÁVO NA:

- bezplatné poskytnutí poradenství bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení,
- informace k nabízené službě a volbu, zda a v jakém rozsahu službu využije,
- vyjádření svých přání, očekávání, názorů, postojů, obav apod.
- učinění vlastního rozhodnutí, i když je v rozporu s doporučením poradce,
- (na vlastní žádost) být veden ve službě anonymně (mít uživatelské jméno)



- ochranu osobních a citlivých údajů a možnost nahlédnout do své osobní složky,
- změnu poradce bez udání důvodu,
- přerušeni či ukončení spolupráce bez udání důvodů,
- opětovné poskytnutí služeb poradny
- znát důvod neposkytnutí služby či důvod ukončení spolupráce,
- vyjádřit se k činnosti pracovníků (dávat podněty, návrhy, připomínky k poskytování služeb),
- podání stížnosti na fungování služby nebo na přístup a práci konkrétního pracovníka, a na informaci o vyřízení stížnosti
- po proběhlé schůzce může požádat o potvrzení propustky ze zaměstnání (pozn. jsme poskytovatelé sociálních služeb, záleží na Vašem zaměstnavateli, zda Vám propustku uzná).

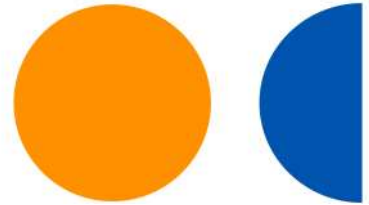
KLIENT MÁ POVINNOST:

- chovat se k pracovníkovi dle běžných společenských zvyklostí,
- chodit na schůzky v domluvený čas,
- omluvit se bezodkladně pracovníkovi, pokud musí schůzku zrušit
- informovat poradce o změnách, které mají vliv na plánování a poskytování služby (dovolená, plánovaná hospitalizace, stěhování apod.),
- připravit se řádně na domluvenou schůzku (pokud máte donést nějaké dokumenty, které pomohou řešit Vaši situaci, či si máte něco zařídit na úřadech apod.),
- aktivně individuálně plánovat s poradcem průběh spolupráce,
- nechodit na schůzky pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek,
- používat pouze jedno uživatelské jméno,
- chovat se ohleduplně k majetku a zařízení poradny,
- neohrozit verbálně i fyzicky bezpečnost pracovníků a jiných osob nacházejících se v prostorách poradny,
- nekouřit v prostorách poradny,
- nechodit na schůzky se zvířetem, pokud se nejedná o vodící či asistenční zvíře.

PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKA PORADNY

PRACOVNÍK MÁ PRÁVO NA:

- organizaci svého pracovního programu a navrhování termínů schůzek s klienty,
- objednání zájemce/klienta k jinému poradci, pokud by docházelo ke střetu zájmu (viz pravidlo Pog Střet zájmů),
- ukončení spolupráce dle pravidel služby.



PRACOVNÍK MÁ POVINNOST:

- chovat se ke klientovi s úctou a respektem, ctít vlastní rozhodnutí klienta,
- přizpůsobit se mluvě klienta,
- informovat klienta o podmínkách poskytované služby a jejích pravidlech,
- zachovávat mlčenlivost o klientovi, jeho případ projednávat s třetí stranou jen po písemném souhlasu klienta, s výjimkou klientských porad a supervizí a intervizí týmu.
- připravit se řádně na domluvenou schůzku (sehnat informace, podklady, kontakty, které jsou potřeba pro řešení klientovi situace),
- aktivně plánovat s klientem průběh spolupráce,
- seznámit klienta se zázemím poradny,
- omluvit se bezodkladně klientovi, pokud musí být schůzka zrušena

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, ukončení spolupráce

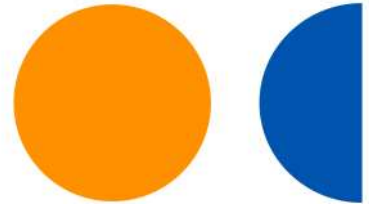
- klient nemá o službu zájem, může ji ukončit bez udání důvodů,
- klient má vyřešený problém/situaci, kvůli které se na poradnu obrátil,
- klient neplní své povinnosti – po prvním porušení povinností je klient na toto porušení ústně upozorněn. Po druhém porušení povinností klienta může poradce spolupráci ukončit.
- zásadní změny v situaci uživatele – změna bydliště, dlouhodobá hospitalizace, apod,
- klient více jak 30 kalendářních dnů bez předchozí domluvy nevyužívá službu,
- ukončení poskytování odborného sociálního poradenství nebo zánik organizace,
- úmrtí klienta.

Doba platnosti smlouvy

Smlouva se uzavírána maximálně **na období jednoho roku**. V průběhu času je spolupráce vyhodnocována. Smlouvy může být po vzájemné dohodě prodloužena, a to i opakovaně.

VSTUPNÍ DOKUMENTY

S klientem je sepisován vstupní dotazník F02 (Vstupní formulář klient), nebo F03 (Vstupní formulář anonymní klient). Dotazník obsahuje sběr statistických údajů (ročník narození nebo věková kategorie, pohlaví, místo pobytu, kontaktní údaje (telefon, email, adresa). Formulář dále obsahuje souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů a poučení klienta o pravidlech a povinnostech vztahujících se ke službě a prohlášení o uzavření ústní smlouvy.



Klientovi je předán dokument Informace pro klienta služby.

OMLOUVÁNÍ ZE SCHŮZEK/ KONZULTACÍ

Pokud se nemůžete dostavit na schůzku, **prosíme, zrušte ji co nejdříve (stačí zaslat sms)**. Pokud se neomluvíte a nepřijдете na dohodnutou schůzku, poradci Vás zpravidla nebudou kontaktovat. V případě, že máte s poradcem naplánované další termíny, dostavte se na nejbližší domluvený termín. Pokud nemáte domluvené další termíny a budete chtít ve spolupráci pokračovat (nebo přijít na 1. dohodnutou schůzku) musíte zavolat a dohodnout si náhradní termín na telefonním čísle: **604 464 839** nebo na emailu: **psp@energeia.cz**. Bude Vám nabídnut nový termín schůzky.

Upozorňujeme, že při dvou neomluvených schůzkách s Vámi poradce může ukončit spolupráci.

ZÁPISY ZE SCHŮZKY

Poradci si v průběhu schůzek mohou dělat poznámky. Z každé schůzky dělá poradce zápis. Blíže viz pravidlo P05 Ochrana osobních a citlivých údajů.

VÝSTUP Z ANONYMITY

Pokud se na začátku spolupráce rozhodnete vystupovat anonymně, je možné v průběhu času z této anonymity vystoupit. Například pokud budete žádat potvrzení pro nějakou veřejnou instituci, že do naší poradny pravidelně chodíte. Vyplníme s Vámi formulář F02 Vstupní dotazník klienta, ten bude vložen do Vaší osobní dokumentace

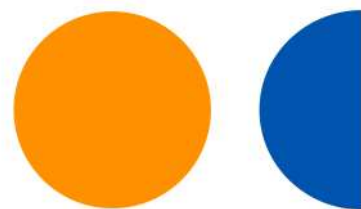
ZMĚNA KLÍČOVÉHO PORADCE V PRŮBĚHU SPOLUPRÁCE

Vztah poradce a klienta je pro spolupráci zásadní. V průběhu spolupráce je možné provést změnu klíčového poradce z těchto důvodů:

- na žádost klienta (např. na základě jeho stížnosti, střetu zájmu)
- na žádost klíčového poradce (z osobních nebo profesních důvodů)
- personální změny

POSTUP PŘI ZMĚNĚ KLÍČOVÉHO PORADCE

- projednání změny na poradě týmu poradců, která probíhá zpravidla 1x za 2 týdny



- klientovi je nabídnut termín schůzky s novým poradcem nebo je zařazen na začátek čekací listiny (tzn. že bude první na řadě, jakmile se poradci uvolní kapacita).