



# VNITŘNÍ PRAVIDLA



vydává MěÚSS Klatovy, p.o.

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy  
Balbínova 59, 339 01 Klatovy 1

platnost od 1.1.2020



## **Článek 1**

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů klientů RP. Jsou závazná pro všechny klienty a zaměstnance RP.

## **Článek 2** **Rodinná poradna**

2.1. Rodinná poradna poskytuje základní a odborné sociální poradenství (§37, zákona 108/2006 Sb.):

- Dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy
- Obětem domácího násilí
- Osobám ohroženým závislostí nebo závislým na návykových látkách
- Osobám se zdravotním postižením
- Osobám v krizi
- Osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
- Rodinám s dítětem/děťmi
- Seniorům

2.2. Služba dle odstavce 2.1. poskytuje základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
  - možnost zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti:
  - poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva a v oblasti vzdělávání;
  - poskytnutí poradenství v oblastech psychologie – při řešení problémů osobních, partnerských a rodinných;
  - odborné sociální poradenství se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob;
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.



### **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. psycholog a sociální pracovníce. 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 smlouvu se zákonným zástupcem. V případě, že je to v zájmu nezletilého, je možné uzavřít smlouvu přímo s nezletilým.

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**

Smlouva končí dosažením cíle klienta.

Klient má právo ukončit sociální službu kdykoliv bez udání důvodu.

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

- RP neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- RP má obsazenou okamžitou kapacitu. (V takovém případě zájemce o službu pracovníce objedná na jiný termín.)

3.9. V případě odmítnutí žadatele o sociální službu, vydá zaměstnanec RP na žádost zájemce o službu písemné vyjádření s uvedením důvodu odmítnutí. Pracovníce 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, zpravidla po předchozím objednání, nebo telefonicky a elektronicky.
- 5.2. Při první osobní konzultaci vede vstupní rozhovor sociální pracovníce nebo psycholog 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 psycholog a sociální pracovníce poradny. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob v uzamykatelné registrační 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, 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 České pošty nebo vhozením do schránky umístěné vedle vstupních dveří do poradny. Schránka je označena nápisem



„náměty, připomínky, stížnosti“ a razítkem RP. Schránku vybírá sociální pracovnice každé pondělí. Vyjádření může být podáno i anonymně.

7.3. Klienti RP mohou informovat o spokojenosti se službou vyplněním anonymního dotazníku, který je umístěn v kanceláři sociální pracovnice viditelně označen a na nástěnce vedle dveří do Rodinné 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 pracovnice 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 kvality sociál. služeb č.7.

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 Vedoucí poradny 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. října 2017.

V Klatovech dne 1. ledna 2020

Bc. Alena Kleinerová  
ředitelka MěÚSS Klatovy, p.o.