

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA A INFORMACE POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Všechny naše budoucí klienty organizace informujeme dopředu o jejich právech a základních pravidlech poskytování našich služeb. Případné otázky a nejasnosti, Vám rádi zodpovíme.

Poslání

Dětské centrum pluto je příspěvkovou organizací, která svou činností přispívá k rozvoji komplexních služeb pro podporu a péči dětí a jejich rodin v Moravskoslezském kraji. Sleduje a vyhodnocuje jejich potřeby, jakožto i současné trendy, které se v sociální oblasti vyskytují a na ně reaguje s nabídkou kvalitních a profesionálních služeb.

Motto

Podpora, laskavost, upřímnost, tolerance, odbornost... PLUTO

Cíle

Naším cílem je podpořit a posílit člověka, který se ocitl v obtížné rodinné, sociální, nebo mezilidské situaci. Mapujeme společně s klientem jeho situaci a snažíme se najít a posílit jeho zdroje, aby byl schopen sám nebo s pomocí rodiny či přátel tuto situaci řešit a již nemusel využívat sociální službu nebo jen v nezbytně nutné míře.

S klientem stanovíme individuální konzultace, kde projednáme zakázku a stanovíme cíle naší spolupráce. Individuální cíl klienta vychází z jeho zakázky, koresponduje s nabídkou pracovníka a zároveň lze předpokládat, že v případě úspěšné spolupráce pracovníka a klienta je možné cíle dosáhnout.

Individuálního cíle dosahujeme při společné práci s klientem, a to zejména tím, že:

- ✓ ujasňujeme a precizujeme formulaci individuálního cíle klienta (stanovený cíl je konkrétní, pozitivně formulovaný, dosažitelný a klientem ovlivnitelný);
- ✓ napomáháme klientovi vytvářet si náhled na jeho situaci;
- ✓ vedeme klienta ke stabilizaci jeho psychického stavu i jeho vztahů s okolím;
- ✓ usnadňujeme klientovi rozpoznat a využít vlastního potenciálu ke zvládnutí obtížné situace a tím k nalezení jejího řešení;
- ✓ poskytujeme edukaci v potřebných oblastech;
- ✓ komunikujeme s jinými odborníky ve prospěch klienta;
- ✓ poskytujeme informace o návazných službách;
- ✓ průběžně hodnotíme naplňování individuálního cíle klienta s jeho eventuální reformulací nebo přeformulací, je-li cíl naplněn, ukončujeme spolupráci.

Konkrétní popis cílové skupiny

Cílovou skupinou služby jsou rodiny s dětmi v Moravskoslezském kraji, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, která ohrožuje či narušuje funkčnost rodiny. Nepříznivá životní situace souvisí s:

- ✓ narušenými vztahy v rodině, které souvisí s umístěním dítěte do náhradní péče (například pěstounské péče na přechodnou dobu, ústavní péče aj.);
- ✓ problémy dětí, které souvisí s náročnou situací v rodině;
- ✓ problémy rodiny, které předcházejí odnětí dítěte z péče rodičů do jiné formy péče;

- ✓ s nedostatkem rodičovských dovedností ve výchově ohrožujících práva nebo zdravý vývoj dítěte.

Okruh osob, kterým je sociální služba poskytována

Klientem se může stát každý jedinec, partneři či manželé i celé rodiny, kteří vnímají svou osobní, partnerskou, rodinnou či mezilidskou situaci jako obtížnou a chtějí ji změnit nebo řešit. Věkově nejsou služby omezeny. Klientem může být i dítě, služby jsou pak poskytovány přiměřeně jeho věku, komunikačním schopnostem a rozumové vyspělosti.

Rodiny:

- ✓ Klientem je rodina v celé mezigenerační šíři, jejíž členové se ocitli v tíživé psychosociální situaci vlivem vnějších či vnitřních okolností a nevládnutých mezilidských vztahů. Klientem je dítě/děti v náhradní rodinné či jiné péči, jiný rodinný subsystém nebo celá rodina. Klientem je rodina s dítětem/děti či náhradní rodina s dítětem/děti, jejichž psychosomatický vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží bez vnější pomoci překonat a existují další rizika ohrožení vývoje dítěte/děti.

Děti a mládež ve věku od 6–26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy:

- ✓ Klientem jsou děti a mládež, jejichž vývoj je ohrožen působením sociálně problematického prostředí a jsou tak vystaveni zvýšenému riziku sociální maladaptace. Jedná se o řešení situace dětí žijících v konfliktních vztazích mezi rodiči (popř. vychovateli), jimž může být buď doporučeno, nebo přímo uložena povinnost příslušným orgánem sociálně-právní ochrany dětí, využít pomoc odborného poradenského zařízení.

NEPŘÍZIVÉ SITUACE, KTERÉ POMÁHÁME ŘEŠIT

1. Nepříznivé situace v osobním životě

- ✓ **Osobní rovina** – problémy ve vztahu k sobě (poruchy sebedůvěry, sebeúcty, sebehodnocení, osobní identity), problémy při zvládnání životních změn, osobních ztrát a obtížných životních situacích, životní bilancování, osobní růst, problémy s ovládnutím chování, emocí a zvládnutím stresu, ztráta motivace a rozhodování, potíže na pracovišti nebo ve škole apod.
- ✓ **Vztahová rovina** - problematika osamělosti, hledání a výběru životního partnera, těžkosti v prožívání aktuálního blízkého vztahu, partnerství, manželství, rodičovství a prarodičovství, obtíže či nejistoty ve výchově dětí, poruchy soužití, párové intimity, komunikace, prožívání citové závislosti, strachu, pocitů viny či nenávnosti vůči blízké osobě, zvládnutí pocitů odcizení s partnerem, žárlivosti, nevěry, mimomanželského vztahu, rozvodové a rozchodové úvahy, zvládnutí situace po rozvodu či rozchodu, sžívání s novým partnerem, rodinou apod. (a to zejména tehdy, není-li možné nebo vhodné přizvat ke konzultaci i další dotčené osoby).

2. Nepříznivé situace v rodičovství biologickém i náhradním

- ✓ Komunikace v rodině, vztahy v rodině, uspořádání života v rodině (trávení volného času, fungování domácnosti, mezigenerační témata, konflikty a jejich zvládnutí, vývojové a přechodové krize (narození dítěte, dospívající dítě, osamostatnění dítěte, stárnoucí rodiče), úmrtí v rodině.
- ✓ Výchova dětí včetně specifických témat (učení, výchovné problémy, návykové látky, zdravotní potíže aj.) nebo kontextů (náhradní rodinná péče, monoparentální rodina aj.).
- ✓ Vztahy rodiny vůči jiným systémům a institucím (rodiče manžela či partnera, příbuzenské vztahy, přátelské vztahy, vztahy se školou).

Podle potřeb zájemce o službu/klienta, poskytneme kontakty na další odborníky a instituce.

- **Bezplatnost**
bezplatně poskytneme Odborné sociální poradenství a úkony sociálně-právní ochrany dětí.
- **Odbornost**
zaručujeme odbornost pracovníků, služby jsou poskytovány pouze odborně vzdělanými a školenými pracovníky, sociálními pracovníky.
- **Mlčenlivost**
mezi naše zásady patří samozřejmě mlčenlivost a diskrétnost, kterou Vám zaručujeme – bez Vašeho souhlasu nejsou poskytovány žádné informace třetím osobám. Výjimkou je poskytnutí informací, které stanovuje ustanovení § 10 odst. 4 a § 53 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, případně vyžádání informací orgány činnými v trestním řízení a soudy dle ustanovení § 8 trestního řádu a § 128 zákona č. 99/1963 Sb. občanského soudního řádu (především se jedná o poskytnutí informací týkajících se podezření z týrání, zneužívání nebo zanedbávání péče o dítě nebo o oznámení o spáchání závažného trestného činu). V případě vyžádání informací o Vaší osobě v situaci, kdy Vám poskytujeme služby v režimu odborného sociálního poradenství ze strany Policie ČR nebo jiné instituce či odborníka, je Vám zaručena mlčenlivost s ohledem na ustanovení § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Výjimkou jsou však situace, kdy je Dětské centrum Pluto udělen souhlas soudu ohledně zbavení mlčenlivosti v souladu s ustanovením § 8 odst. 5 zákona č. 141/1961 Sb., trestního řádu a dále situace, kdy je pracovník s ohledem na zákonnou legislativu povinen učinit oznámení o proběhlém nebo plánovaném závažném trestném činu v situaci, kdy by neposkytnutím informací hrozilo jeho trestní stíhání s ohledem na ustanovení § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Klient je o poskytnutí těchto informací vždy informován.
- **Anonymita**
Nemusíte nám sdělovat své údaje, máte právo vystupovat anonymně. Zvolíte si zkratku, značku či jméno, pod kterým si přejete, aby byl váš případ veden. Nemůžete vystupovat anonymně v případě, kdy jste přišel/a do Dětského centra Pluto na základě doporučení soudu, Probační a mediační služby nebo orgánu sociálně-právní ochrany dětí.
- **Další osoby** (rodinní příslušníci)
mohou být ke konzultacím přizvány po dohodě mezi Vámi a odborným pracovníkem.
- **Podněty či připomínky**
Máte právo podávat podněty i připomínky k poskytovaným odborným službám za účelem zlepšení kvality a způsobu jejich poskytování.
- **Stížnost**
V případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby můžete podat stížnost. Stížnost musí přijmout kterýkoliv pracovník služby odborného sociálního poradenství. O přijaté stížnosti pracovník informuje ředitele organizace, který rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Stížnost na ředitele lze podat na Krajském úřadě Moravskoslezského kraje. Více informací a potřebné kontakty jsou uvedeny ve Standardu pro podávání a vyřizování stížností, který je vyvěšen na nástěnkách v Dětském centru Pluto, nebo na webových stránkách www.plutocentrum.cz. Tento standard si můžete vyžádat také od odborného pracovníka.
- **Ochrana a zpracování osobních údajů**
 - V naší organizaci se řídí ochrana a zpracování osobních údajů zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a také obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016.
 - Průběh Vašich kontaktů zaznamenáváme ve **spisové dokumentaci v listinné podobě**. Jejím obsahem jsou tyto Vaše osobní údaje (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště případně korespondenční adresa a spojení na Vás – telefon či e-mail) a také citlivé údaje (tyto jsou obsaženy v zápisech z jednotlivých konzultací, tedy údaje o poskytovaných

službách, rodinných poměrech, zdravotním stavu apod. dle povahy řešené problematiky). Dokumentace dále obsahuje Vámi podepsaný tento dokument, data Vašich jednotlivých kontaktů s poradnou.

- Uplatňujeme zásadu „minimalizace údajů“, kdy jsou zpracovávány přiměřené a relevantní osobní a citlivé údaje, omezené na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovávány. Jsou zpracovávány informace, které Váš poradce a vy považujete za nezbytné pro poskytování sociální služby.
- Osobní údaje (jméno, příjmení, telefon, příp. email) jsou zpracovávány **elektronicky**, kde se zaznamenávají pouze data Vašich kontaktů zkratka řešené problematiky (pro statistické účely).
- Přístup k osobním údajům, které nám poskytujete, mají pouze odborní pracovníci v rámci kontrolní činnosti také ředitel organizace. **Spisová dokumentace a údaje v elektronické podobě jsou chráněny před přístupem neoprávněných osob, před neoprávněným či protiprávním zpracováním (únikem) a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením**, a to fyzickým uzamčením a technologickými opatřeními. Přístup mají pouze zodpovědné osoby.
- Po předchozí domluvě, máte právo do spisové dokumentace nahlédnout.

Uzavření ústní smlouvy o poskytování sociální služby

- Označení smluvních stran – V případě poskytování odborného sociálního poradenství se smlouva uzavírá ústně, jde o vyjádření vůle a souhlasu obou stran.
- Druh sociální služby – odborné sociální poradenství, ambulantně, pro rodiny s dítětem/děťmi, bez omezení věku.
- Rozsah poskytování sociální služby
 - Základní sociální poradenství
 - Odborné sociální poradenství
- Místo a čas poskytování sociální služby
Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace, Hornická 900/8, 735 64 Havířov – Prostřední Suchá,

Pondělí: 7:00 - 18:00 hod

Úterý: 7:00 – 11:30 hod

Středa: 7:00 - 18:00 hod

Čtvrtek: 7:00 – 11:30 hod

Pátek: pouze po předchozí domluvě

Polední přestávky vždy od 11:30 – 12:00 hod

Konzultační hodiny je vždy možné přizpůsobit po předchozí domluvě od 6:00 – 19:00 hod.

Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby

Vypovězení smlouvy ze strany klienta je možné bez udání důvodu a s okamžitou platností.

Vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele je možné pouze z těchto závažných důvodů:

- S klientem je opakovaně problémová až nemožná komunikace na domluvených schůzkách (může být podezření na podnapilost nebo vliv omamných látek). Klient je na tuto skutečnost opakovaně upozorněn. Tato skutečnost musí být ze strany odborného pracovníka zaznamenána ve spisové dokumentaci klienta (popsat situaci včetně důvodu ukončení spolupráce).
- Klient se odmítá podílet na řešení své situace (odborný pracovník projedná toto s klientem a navrhne mu ukončení spolupráce).
- Napadne-li klient fyzicky nebo slovně odborného pracovníka.
- Klient záměrně poškodí či zcizí osobní věci odborného pracovníka.

- Poškozuje-li klient záměrně majetek organizace DC.
- Omezuje-li nebo ohrožuje jiného klienta organizace DC.
- Klient se opakovaně nedostavuje na domluvené schůzky.
- Klient a pracovník se dostávají do střetu zájmů.
- Vyhodnocení potřeby jiného druhu služby např. na základě změny možností, schopností a přání klienta, nebo v případě zániku služby.

Vypovězení smlouvy poskytovatelem je možné s výpovědní dobou 1 měsíc od prvního dne, který následuje po obdržení písemné výpovědi klientovi (na uvedenou adresu klientem). K ukončení smlouvy dojde i v případě, kdy klient nevyužívá službu déle než 6 měsíců nebo se na ukončení obě strany písemně dohodly.

- Doba účinnosti smlouvy

Platnost a účinnost smlouvy:

Smlouvu je možné sjednat maximálně zpravidla na dobu 6 měsíců od dne ústního uzavření smlouvy.

Prohlášení klienta:

- Byl(a) jsem seznámen(a) odborným pracovníkem poradny s pravidly poskytované služby a porozuměl(a) jsem jim.
- V případě uzavření smlouvy o poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství je dohoda uzavřena ústně.
- Tato dohoda upřesňuje pravidla poskytování služby.
- Byl jsem seznámen s níže uvedenými informacemi týkajícími se zpracování mých osobních údajů:

- ✓ v souladu s § 25 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů bude organizace zpracovávat mé osobní a citlivé údaje v rozsahu stanoveném zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů za účelem poskytování odborného sociálního poradenství a v rozsahu stanoveném zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů za účelem poskytování sociálně-právní ochrany dětí;
- ✓ mé osobní a citlivé údaje bude zpracovávat pouze určený odborný pracovník Dětského centra Pluto, a to v listinné podobě (tj. vedení spisové dokumentace, rozsah uveden výše) a elektronické podobě (rozsah uveden výše);
- ✓ mé osobní údaje nebudou zpřístupňovány žádným dalším příjemcům, výjimkou jsou situace, které stanovuje zákon;
- ✓ mé osobní údaje nebudou předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
- ✓ poskytnutí osobních a citlivých údajů je dobrovolné;
- ✓ v případě odmítnutí poskytnutí požadovaných osobních a citlivých údajů nemusí dojít k plnému naplnění účelu zpracování osobních údajů;
- ✓ mé osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu vzniklého mezi správcem údajů a mou osobou, maximální skartační lhůta záznamů s mými osobními údaji činí 10 let v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů;

jako subjekt údajů mám právo:

- ✓ požadovat a získat přístup ke svým osobním údajům
- ✓ na opravu osobních údajů
- ✓ na výmaz osobních údajů, pokud již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, pokud tomu nebrání zákonná ustanovení
- ✓ na omezení zpracování mých osobních údajů
- ✓ vznést námitku proti zpracování mých osobních údajů
- ✓ na přenositelnost mých osobních údajů
- ✓ získat potvrzení, zda jsou osobní údaje zpracovávány.

Pokud se budu domnívat, že organizace provádí zpracování mých osobních údajů v rozporu s ochranou mého soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na jejich účel zpracování, mohu požádat odborného pracovníka, potažmo ředitele Dětského centra Pluto, aby se obrátila na správce a odstranili tento vzniklý stav a přepsali tyto údaje.

Nevyhoví-li organizace mé žádosti, protože ji shledá za neoprávněnou, mohu se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz). Organizace je povinna mne bez zbytečného odkladu informovat o blokování, opravě, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. To neplatí, pokud je informování nemožné nebo by vyžadovalo neúměrné úsilí.

Místo, datum:

Klient
jméno a příjmení

Klíčový pracovník
jméno a příjmení osoby

podpis:.....

podpis:.....