

PRAVIDLA OBČANSKÉ PORADNY

Proxima Sociale o.p.s. stanovuje průběh a pravidla každé služby s ohledem na její poslání, na standardy kvality sociálních služeb a dostupné odborné poznatky v oblasti sociální práce.

PRŮBĚH SPOLUPRÁCE

Sociální pracovník Vás informuje o Občanské poradně Proxima Sociale. Vy řeknete, s čím potřebujete poradit. Dohodnete se, jak Vám může služba pomoci (cíl spolupráce).

Sociální pracovník s Vámi uzavře **Smlouvu o poskytnutí služby**. Smlouva je ústní. Uzavřením smlouvy se stáváte klientem služby. Smlouvu lze uzavřít až na dobu 1 roku s možností prodloužení.

Sociální pracovník s Vámi vytvoří plán, jak cíle dosáhnete: co udělá sociální pracovník, co uděláte Vy.

Na konci konzultace či na konzultaci další spolu vyhodnotíte, co se podařilo, případně co budete dělat dále.

Služba končí, když je vyřešen Váš problém, nebo máte potřebné informace, jakým způsobem svůj problém řešit. Jiným slovy, když je dosaženo cíle spolupráce. Vy můžete spolupráci ukončit kdykoliv, nemusíte sdělovat důvod. Sociální pracovník může spolupráci ukončit v případě, že dochází k závažnému porušování následujících pravidel. Smlouva o poskytování služby také zaniká ve chvíli, kdy nejste s žádným poradcem v kontaktu déle jak 2 měsíce.

Službu lze využívat opakovaně.

PRAVIDLA

1. **Docházím na schůzky včas**; když nemohu přijít, omluvím se předem
2. **Nedocházím na schůzky pod vlivem návykových látek**
3. **Dodržuji zásady slušného chování, nechovám se agresivně.**
4. **Nechodím na schůzky nemocný**
5. Jestliže u sebe pociťuji projevy onemocnění, ze schůzky se omluvím a domluvím se s pracovníkem na náhradním termínu.
6. **Dělám kroky, na kterých jsme se na společné schůzce domluvili, že splním**

PŘI NEDODRŽENÍ PRAVIDEL

Opakované a závažné porušování pravidel (zejména více neomluvených absencí, agresivní či jinak nevhodné chování, dostavení se na setkání pod vlivem návykových látek apod.) může vést k ukončení služby ze strany organizace. Máte právo proti rozhodnutí o ukončení poskytování služby podat stížnost. Zahájení opětovné spolupráce lze po 6 měsících.

PRÁVA A POVINNOSTI PROXIMA SOCIALE O.P.S.

1. Pracovníci Proxima Sociale mají povinnost **vést dokumentaci** o průběhu spolupráce. Mají právo pracovat týmově a sdílet informace potřebné k poskytování kvalitní služby v souladu s Obecným nařízením na ochranu osobních údajů (GDPR). Poradce má povinnost umožnit Vám **nahlédnout do dokumentace** vedené o Vaší osobě.
2. Máte **právo zůstat v anonymitě**. Více informací ke zpracování Vašich osobních údajů v Proxima Sociale Vám předá poradce v samostatném dokumentu GDPR.
3. Pracovníci Proxima Sociale o.p.s. mají **povinnost zachovávat mlčenlivost**. Vaše údaje nesmí sdělovat nikomu dalšímu. Sociální pracovník může mlčenlivost porušit pouze na příkaz soudu a v případě oznamovací povinnosti podle trestního zákoníku (povinnost oznámit vybrané závažné trestné činy).
4. K průběhu služby můžete vznášet postřehy, připomínky, náměty a návrhy na zlepšení. V konzultačních místnostech najdete **Dotazník spokojenosti**, který můžete vyplnit anonymně a vhodit do schránky u vstupu do kanceláře nebo předat sociálnímu pracovníkovi. V případě nespokojenosti můžete rovněž podat **stížnost** na kvalitu služby nebo způsob jejího poskytování. Postup při podání stížnosti a kontaktní údaje osob, na které se v těchto případech můžete obracet, visí na nástěnce u dveří kanceláře. Další informace ohledně systému stížností Vám poskytne kterýkoliv pracovník Občanské poradny.
5. Proxima Sociale poskytuje službu Občanská poradna **bezplatně**.

Zapojením do služby Občanská poradna vyjadřujete souhlas s těmito pravidly a zavazujete se, že je budete dodržovat.