

## PRAVIDLA SLUŽBY SOCIÁLNÍ PORADNA

Green Doors z. ú. stanovuje průběh a pravidla každé služby s ohledem na její poslání, na standardy kvality sociálních služeb a dostupné odborné poznatky v oblasti psychiatrické rehabilitace a zotavení.

### PRŮBĚH SPOLUPRÁCE

Sociální pracovník informuje zájemce o organizaci Green Doors z. ú. a jejích nabízených službách. Pokud zájemce spadá do cílové skupiny a služba není kapacitně naplněna, pracovník se domluví se zájemcem/klientem na cíli spolupráce. Uzavřením smlouvy se zájemce stává klientem služby. Smlouva je ústní a lze ji uzavřít až na dobu 1 roku s možností prodloužení. Smlouva se prodlužuje o dobu nutnou k dosažení cíle, maximálně však o půl roku. Službu lze využívat opakovaně, v závislosti na cíli.

Sociální pracovník vytvoří ve spolupráci s klientem plán, jak cíle dosáhne: co udělá sociální pracovník, co udělá klient. Sociální pracovník s klientem průběžně vyhodnocuje, co se podařilo, případně jaké jsou další kroky. Pokud klientovi nevyhovuje spolupráce s jeho klíčovým pracovníkem a kapacita služby to dovoluje, je možné pracovníka obměnit. Služba končí, když je zakázka klienta vyřešena a tím byl naplněn cíl spolupráce. Klient může spolupráci ukončit kdykoliv bez udání důvodu.

Sociální pracovník může spolupráci ukončit v případě, že dochází k závažnému porušování následujících pravidel ze strany klienta. Pravidla platí pro klienty, stejně jako pro pracovníky služby. 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. Opětovně lze spolupráci zahájit po 6 měsících. Proti rozhodnutí o ukončení programu má zájemce/klient právo podat stížnost. Zapojením do služby Sociální poradna vyjadřuje klient souhlas s pravidly a zavazuje se, že je bude dodržovat.

### PRAVIDLA

1. Docházím na schůzky včas; když nemohu přijít, omluvím se předem.
2. Nechoďím na schůzky pod vlivem návykových látek.
3. Dodržuji zásady slušného chování.
4. Nechodím na schůzky nemocná/ý. Jestliže u sebe pociťuji projevy onemocnění, ze schůzky se omluvím a domluví se s pracovníkem na náhradním termínu.
5. Dělán kroky, na kterých jsme se na společné schůzce domluvili.

## PRÁVA A POVINNOSTI GREEN DOORS Z. Ú.

1. Pracovníci Green Doors z. ú. mají povinnost vést dokumentaci o průběhu spolupráce s klientem. Pracovníci mají právo pracovat týmově a sdílet informace potřebné k poskytování kvalitní péče v souladu s Obecným nařízením na ochranu osobních údajů (GDPR). Pracovník Green Doors z. ú. má povinnost umožnit klientovi nahlédnout do dokumentace vedené o jeho osobě. Výjimkou jsou záznamové a podnětové materiály.
2. Klient má právo zůstat v anonymitě. Pokud klient žádá, aby měl sociální pracovník pro potřeby spolupráce přístup k jeho osobním údajům, je nutné udělit souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů. Více informací ke zpracování osobních údajů v Green Doors z. ú. sdělí sociální pracovník na vyžádání.
3. Pracovníci Green Doors mají povinnost zachovávat mlčenlivost. Sociální pracovník může mlčenlivost porušit pouze na příkaz soudu a v případě oznamovací povinnosti podle trestního zákoníku (povinnost oznámit vybrané závažné trestné činy).
4. Klient má právo k průběhu služby vznášet postřehy, připomínky a návrhy na zlepšení. V případě nespokojenosti má rovněž právo podat stížnost na kvalitu služby nebo způsob jejího poskytování. S postupem podání stížnosti je klient seznámen v rámci uzavření ústní smlouvy. Podrobný postup podání stížnosti je umístěn na webu organizace, v kanceláři na adrese Křížíkova 76/61 a na nástěnce FMT na odd. 19 v PNB. Další informace ohledně systému stížností klientovi poskytne kterýkoliv pracovník Green Doors z. ú.
5. Green Doors z. ú. poskytuje službu Sociální poradna bezplatně.