

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Smlouva o poskytování Odborného sociálního poradenství (dále jen „Smlouva“)

Uzavřená podle § 37 a § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

1. Klient

- Jméno a příjmení:
- Datum narození:
- Bydliště

(dále jen klient)

2. Poskytovatel

- Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a Linka důvěry České Budějovice o.p.s.
- Adresa: Nádražní 105/47, České Budějovice 370 01
- IČ: 25193660
- Zastoupena výkonnou ředitelkou organizace Mgr. Klárou Vejsadovou

(dále jen poskytovatel)

uzavírají tuto Smlouvu o poskytování odborného sociálního poradenství. Smlouva může být uzavřena písemně nebo ústně.

Článek I. Druh sociální služby

Služba odborné sociální poradenství je poskytována ambulantní formou podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Článek II. Rozsah poskytování sociální služby

Poskytovatel se zavazuje, že bude základní a odborné sociální poradenství poskytovat v kvalitě určené Standardy kvality sociálních služeb a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Rozsah a konkrétní typy služeb budou definovány v zakázce klienta.

Poskytovaná služba zahrnuje:

- Základní sociální poradenství: Poradenství směřující k řešení nepříznivé sociální situace uživatele služby, orientace v systému sociálních služeb a poskytnutí informací o právech a povinnostech klienta i celé jeho rodiny.
- Odborné sociální poradenství:
 - *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*: zprostředkování navazujících služeb, poradenská činnost, poradenské vedení, spolupráce a jednání s návaznými institucemi.
 - *Socioterapeutické činnosti*: poskytnutí poradenství při řešení nepříznivé sociální situace formou psychologicko-terapeutického poradenství partnerům, manželům, rodinám i jednotlivcům, včetně dětí a mladistvých, při řešení jejich osobních, rodinných a vztahových problémů a životních krizí. Jsou poskytovány speciálními formami práce, především jde o psychologickou diagnostiku, individuální terapii (práce s jednotlivcem), párovou terapii (práce s párem manželským či partnerským), rodinnou terapii (práce s celou rodinou), skupinovou terapii (práce ve skupině 5–12 lidí), interakčně systémovou práci (řešení individuálních, manželských a nejčastěji rodinných problémů ve vztahu k psychosociální síti a ve spolupráci s dalšími institucemi).
 - *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*: pomoc a podpora při vyřizování běžných záležitostí, které souvisí s řešením problému (využití dalších institucí – OSPOD, soudy, PČR); při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (rozvodové, porozvodové vedení); zprostředkování pokojného řešení sporů (mediace/prostředník ke smírnému kompromisnímu řešení sporných otázek); obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (partneři, rodina, přátelé, sousedé).

Článek III. Místo a čas poskytování sociální služby

Sociální služba je klientovi zajišťována v místě sídla Střediska pro rodinu a mezilidské vztahy a Linky důvěry České Budějovice o.p.s., budova Nádražní 47, České Budějovice. Služba je poskytována v provozní době od pondělí do pátku. Tyto informace jsou dostupné také na webu organizace.

Článek IV. Výše úhrady za sociální službu

Základní a odborné sociální poradenství jsou poskytovány bezplatně dle zákona č. 108/2006 sb. o sociálních službách.

Článek V. Podmínky, za nichž bude služba klientovi poskytována

Klientem se může stát kdokoli z naší cílové skupiny, jestliže má problém v osobních, partnerských, rodinných i mezilidských vztazích, a to bez ohledu na bydliště a věk. U nezletilých dětí se předpokládá spolupráce i dalších členů rodiny. Klientem může být rodina, partnerská či manželská dvojice i jednotlivec. Klient pro objednání nepotřebuje žádná doporučení.

Článek VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo na:

- **Rovný přístup:** Využívat sociální službu bez ohledu na pohlaví, věk, rasu, národnost, politické či náboženské přesvědčení, sexuální orientaci, zdravotní (psychický i fyzický) stav, finanční situaci nebo společenské postavení – pokud službu potřebuje a má o ni zájem.
- **Důstojné jednání:** Lidský, uctivý a rovnocenný přístup ze strany všech pracovníků. Poskytovatel plně respektuje osobnost klienta, jeho soukromí, pocity, hodnoty i majetek.
- **Vlastní názor a rozhodování:** Plné respektování klientských rozhodnutí. Klient sám nejlépe ví, zda službu chce a potřebuje, a sám (případně společně s partnerem či rodinou) určuje téma či cíl, se kterým do poradny přichází. Pracovník své názory ani cíle nikdy nevnučuje.
- **Srozumitelné informace:** Jasné a srozumitelné informace o všem, co se poskytování služby týká (způsob práce, možnosti, předpokládaná délka spolupráce apod.), s právem kdykoliv položit doplňující otázku.
- **Bezplatné poskytnutí služby:** Všechny služby v poradně jsou poskytovány bezplatně.
- **Odbornost a kvalitu:** Poskytování profesionální pomoci v souladu se zákonem o sociálních službách a standardy kvality, a to s ohledem na specifické odborné a psychoterapeutické vzdělání poradce.
- **Ochrana osobních údajů a soukromí:** Vše, co v poradně zazní, je přísně důvěrné. Bez výslovného písemného souhlasu klienta nesmí poskytovatel poskytnout žádné informace o něm ani o průběhu konzultací nikomu dalšímu (příbuzným, úřadům či jiným institucím).
 - *Zákonné výjimky: Informace jsou poskytovány pouze v případech, které striktně ukládá zákon (zákonná oznamovací povinnost a povinnost přezkázat vybrané trestné činy vůči Policii ČR či soudu, nebo zákonem vyžádaná součinnost s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí OSPOD). O takovém kroku je klient (pokud je to právně možné) vždy předem informován.*
- **Podávání stížností a podnětů:** Podat stížnost, připomínku nebo podnět k poskytování sociální služby, a to i anonymně, aniž by to mělo vliv na kvalitu další péče. Pokud klient není spokojen se způsobem vyřízení stížnosti poskytovatelem, má právo podat žádost o prověření postupu vyřízení přímo Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV).
- **Ukončení služby:** Spolupráci kdykoliv, bez udání důvodů, přerušit nebo úplně ukončit.
- **Náhled do dokumentace:** Nahlížet do spisu, který o něm poskytovatel vede, nebo si z něj vyžádat výpis v souladu s vnitřní metodikou, se kterou je na požádání seznámen.
- **Výběr a změnu pracovníka:** Vybrat si pro spolupráci konkrétního poradce či poradkyni a v průběhu služby požádat o jeho/její změnu, a to i bez udání důvodů (pokud to dovolují provozní a kapacitní možnosti poradny).

2. Klient je povinen:

- **Zdržet se jakékoliv formy agrese:** V prostorách poradny se zdržet jakýchkoliv projevů fyzického či slovního násilí, hrubých urážek nebo vyhrožování. Agrese vůči pracovníkům nebo ostatním návštěvníkům je přímým důvodem k okamžitému ukončení konzultace nebo neposkytnutí služby v daném momentu a zakládá důvod k okamžité výpovědi Smlouvy ze strany poskytovatele.
- **Respektovat terapeutický proces:** Podle svých aktuálních sil a možností se aktivně zapojovat do poradenského či terapeutického rozhovoru a otevřeně komunikovat o svých potřebách a zakázce, na které chce pracovat.
- **Respektovat soukromí a anonymitu ostatních:** Plně respektovat anonymitu a soukromí ostatních klientů, které může potkat v prostorách poradny (např. v čekárně).
- **Chránit majetek:** Šetrně zacházet s vybavením poradny a respektovat majetek ostatních lidí i organizace.
- **Dodržovat termíny a čas:** Respektovat provozní dobu a dostavovat se na sjednané konzultace včas. Pokud se na konzultaci nemůže dostavit, je povinen se předem (telefonicky nebo e-mailem) omluvit, aby mohl termín využít jiný zájemce.
- **Dodržovat zákaz kouření:** V celém objektu a prostorách organizace dodržovat přísný zákaz kouření (včetně elektronických cigaret).
- **Nepřicházet pod vlivem omamných látek:** Nedostavovat se na konzultace pod zřejmým vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. V takovém stavu nemůže terapeutická práce bezpečně probíhat a konzultace bude zrušena.

Článek VII. Ukončení poskytování sociální služby

1. Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv a bez udání důvodů.
2. Poskytovatel může vypovědět smlouvu, jestliže klient závažným způsobem nebo opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (Článek VI. odstavec 2). Poskytovatel je povinen písemně či ústně oznámit tuto skutečnost klientovi do 14 dnů.
3. Poskytování služby lze ukončit po vzájemné dohodě mezi poskytovatelem a klientem.
4. Pokud došlo ke změně situace a nabízená služba již nemůže plnit aktuální potřeby klienta, je smlouva ukončena a klientovi je doporučen vhodnější typ navazující služby.

Článek VIII. Doba platnosti Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Pokud klient nevyužije sociální službu po dobu 5 let, smlouva automaticky zaniká bez udání důvodu. Po dobu 5 let od ukončení spolupráce jsou archivovány veškeré písemné dokumenty spojené s klientem, po uplynutí této lhůty jsou odborně skartovány dle Skartačního řádu organizace.

Článek IX. Výpovědní lhůta

Výpovědní lhůta běží okamžikem zjištění a oznámení výpovědního důvodu.

Článek X. Ochrana osobních údajů

Organizace zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

Článek XI. Závěrečná ustanovení

- Pokud je smlouva uzavřena písemně, je vyhotovena ve dvou originálech. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu klientem a poskytovatelem.
- V případě ústní formy dochází k uzavření Smlouvy dohodnutím ústní formy mezi klientem a pověřeným pracovníkem. Klient tento fakt stvrdí při první návštěvě svým podpisem ve **Vstupním anamnestickém dotazníku**, kde prohlašuje, že byl seznámen s obsahem smlouvy, s podmínkami a rozsahem poskytované služby, pravidlům rozumí a souhlasí s nimi.
- V případě, že je klientů více (manželé, partneři, rodina), musí být ve Vstupním anamnestickém dotazníku podpisy všech klientů starších 18 let. Pokud je klient nezletilý, podepisuje vstupní anamnestický dotazník jeho zákonný zástupce.
- Písemně uzavřená smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky. Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že ji neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
- Smluvní strany prohlašují, že se Smlouvou byly řádně seznámeny, rozumí jejímu obsahu a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Českých Budějovicích dne

.....
Podpis klienta/klientů

.....
Mgr. Klára Vejsadová
Výkonná ředitelka