



Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o sociální službu Terénní programy

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	28. 11. 2022	Bc. Jana Klímová, metodik tým pracovníků terénních programů	
Schválil	28. 11. 2022	Mgr. Tomáš Cipra, DiS. pověřený řízením CSZS	Mgr. Tomáš Cipra, DiS. ředitel
Platnost od	1.12.2022		
Přílohy		Příloha č. 1 Informace o podmínkách a pravidlech sociální služby Terénní programy Příloha č. 2 Vzor Záznamu o projednání sociální služby a dohody o jejím poskytování (včetně informace o zpracování osobních údajů) Příloha č. 3 Vzor potvrzení o odmítnutí zájemce	
Revize /Aktualizace		1x ročně nebo podle podmínek a potřeb služby	

Provedené aktualizace

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS podpis
05. 03. 2023	Mgr. Barbora Vacková ředitelka	změna statutárního základu	Mgr. Barbora Vacková ředitelka

I. Úvodní ustanovení

Účelem Metodického pokynu pro jednání se zájemcem o sociální službu Terénní programy (dále jen Pokynu) je stanovit pravidla jakým způsobem, a za jakých podmínek bude služba nabízena, jakým způsobem a kým bude zájemce seznamován s nabízenou službou a podmínkami jejího poskytování, stanovit a definovat kritéria rozhodující pro přijetí či odmítnutí zájemce o službu. Pravidla jsou součástí naplnění těchto kritérií standardu kvality č. 3 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách sociální služby; podle těchto pravidel postupuje;
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
- c) Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu, z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel postupuje.

Působnost Pokynu: Středisko terénních služeb (dále STS), Čs. armády 5, Příbram IV, terénní služba sociální prevence Terénní programy (dále TP).

II. Vymezení základních pojmů

Pro účely tohoto Pokynu se rozumí:

- a) Službou – Terénní programy (dále jen TP)
- b) Poskytovatelem – Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále jen CSZS)
- c) Cílovou skupinou – osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené osoby dle bližšího vymezení Registrem poskytovatelů sociálních služeb a veřejným závazkem služby (dále CS).
- d) Zájemcem o službu – osoba, které není služba poskytována a která je službou buď to aktivně vyhledána, nebo která je doporučena jinou službou či organizací nebo která za účelem informování se o službě nebo zájmu o její poskytování službu kontaktuje.
- e) Klientem - osoba, které je poskytována sociální služba TP na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- f) Pracovník pověřený jednat se zájemcem o službu – vedoucí STS, klíčoví pracovníci TP.

III. Způsoby informování o nabízené službě

Samostatné a informované rozhodování je nezbytné pro pocit důvěry. Proto je důležité předložit zájemci i širší veřejnosti dostatek kvalitních, srozumitelných a ověřitelných informací o podmínkách služby. Pro širší veřejnost a potenciální zájemce o službu jsou k dispozici soubory těchto informací:

- základní informace o službě ve veřejném registru poskytovatelů sociálních služeb na <http://www.mpsv.cz> ;
- na webových stránkách CSZS <http://www.centrumpribram.cz/>, kde jsou způsobem srozumitelným cílové skupině osob zveřejněny tyto informace o službě: kdo jsme, naše poslání, cíle, zásady služby, jaké služby poskytujeme, cílová skupina, kterým je služba poskytována, kontaktní údaje na zařízení a pracovníky, co je třeba udělat, aby se zájemce o službu stal uživatelem, za jakých podmínek služba nebude poskytnuta a základní vnitřní pravidla služby relevantní pro zájemce;
- Nástěnka v prostorách kontaktního místa služby na adrese Čs. armády 5, Příbram IV. Informační letáky se základními informacemi o službě v tištěné podobě, které jsou k dispozici na úřadech (OSVaZ, úřad práce, lékařské ordinace), u poskytovatelů sociálních a doprovodných služeb;
- Informování o službě v tisku a dalších informačních médiích;
- Příležitostné akce pro veřejnost, na kterých je prezentována činnost služby;
- Předání konkrétních informací pracovníkem terénních programů osobně telefonicky či e-mailem.

IV. Postup při jednání před zahájením služby

Cílem jednání je získání veškerých potřebných informací o zájemci, jeho potřebách, požadavcích, očekáváních, zda zájemce patří do cílové skupiny osob, kterým je služba určena a zároveň předání informací o možnostech poskytované služby tak, aby se mohl zájemce rozhodnout, zda službu využije.

Služba TP aktivně vyhledává nové zájemce jednak informováním zájemců a veřejnosti výše uvedenými způsoby, ale také prostřednictvím spolupráce s návaznými či spolupracujícími sociálními službami, úřady, příp. jinými institucemi (např. AD, Sociální poradna, úřad práce, OSVZ, Lomikámen, aj.) v rámci multitymové spolupráce (case management - případové konference, podpora a provázení v systému dostupného bydlení). Potencionálním klientům jsou předkládány informace o možnostech služby, čímž jsou motivováni k řešení své situace.

Terénní pracovník má vždy na paměti, že úspěšné navázání kontaktu se zájemcem o službu, je základem budoucí spolupráce s klientem, proto ve fázi jednání se zájemcem je nezbytně nutné zahájit budování vztahu založeného na důvěře a vzájemném respektu.

1) První kontakt se zájemcem o službu

a) Možné způsoby prvního kontaktu:

- Zájemce o službu sám dospěje k rozhodnutí službu sám kontaktovat;
- Zájemci je terénní služba doporučena jinou osobou (příbuzným, známým, bývalým klientem služby);
- Zájemci je služba doporučena jinou organizací;
- Zájemci je služba doporučena obecním úřadem nebo státní institucí (např. úřadem práce atd.)
- Terénní pracovník nebo poskytovatel služby je požádán jinou institucí, aby dané osobě službu nabídl;
- Pracovník sám aktivně kontaktuje osoby v terénu, příp. cílových lokalitách a službu jim nabízí.

Zájemce může sám pracovníka služby kontaktovat v terénu, telefonicky, písemně, např. e-mailem, osobní návštěvou kontaktního pracoviště STS na adrese Čs. armády 5, Příbram IV.

Je-li zprostředkovatelem kontaktu spolupracující organizace, k prvnímu kontaktu pak může dojít také na půdě této spolupracující organizace. Pracovník terénních služeb má na paměti, že ochrana práv klienta je nadřazena zájmům a objednavce spolupracující organizace. Pokud jde o nevyžádaný kontakt a daná osoba

spolupráci odmítá, bere pracovník na vědomí, že jeho další aktivity jsou spíše kontrolou a mají opodstatnění pouze v zájmu ochrany zdraví či života zúčastněných osob.

Vstupují-li pracovníci do terénu, aby služby aktivně nabízeli, je pro navázání spolupráce snadnější, když kontakt s potenciálními zájemci proběhne přes osobu již v lokalitě působící (např. pracovník sociálního odboru, pracovník jiné služby, městské policie, atp.), proto těchto kontaktů aktivně využívá.

b) Formulace nabídky - bezprostředně navazuje na oslovení zájemce či kontakt za účelem nabízení služby.

- Pracovník představí sebe, organizaci a aktivně informuje zájemce o nabízené službě, jejím smyslu, podmínkách jejího poskytování, nastíní možný způsob spolupráce;
- Formu a způsob informování o službě pracovník vždy přizpůsobuje komunikačním možnostem potenciálního zájemce o službu co do složitosti (nepoužívá cizí a odborné výrazy) a objemu předávaných informací. Informuje klienta, že služba se poskytuje bezplatně, může být zcela anonymní a klient může spolupráci kdykoli ukončit.
- Pracovník má rovněž připraven písemný přehled toho, co služba nabízí a jaké jsou podmínky jejího poskytování – tento text je rovněž přizpůsoben komunikačním možnostem cílové skupiny (viz. příloha č. 1 Informace pro zájemce o službu TP). Písemné informace o službě tak může pracovník potenciálnímu zájemci předat rovněž v této podobě, případně předat i tištěný leták služby, aby si nabídku mohl v klidu projít, promyslet a případně se ozvat se později. Předává rovněž vizitku s kontakty.

c) Zjišťování zájmu - navazuje na formování nabídky a účelem je zjistit, zda má jednotlivec nebo rodina potřebu a zájem s terénním pracovníkem spolupracovat. Zde mohou nastat situace:

- Zájemce, který nabídku vyslechne, nemá přání ve vztahu k možnostem služby a odmítá ji. Zde se pracovník snaží o otevírání cesty ke spolupráci. Předá na sebe kontakt, předá informace o službě pro případ, že by se zájemce v budoucnu rozhodl službu využít.
- Zájemce nemá o službu zájem, ale existují zde důvody pro uplatnění kontroly (ohrožení života, zdraví). Zde pracovník vysvětluje a objasňuje, co může využití služby klientovi a jeho blízkým v dané situaci pozitivního přinést a také objasňuje rizika a úskalí rozhodnutí klienta svoji situaci neřešit.
- Zájemce má o službu zájem, a vyjadřuje potřebu jí využít.

2) Jednání se zájemcem – fáze projednávání spolupráce

Pracovník přistupuje k projednávání spolupráce se zájemcem, pokud prvotní nabídka služby byla přijata nebo existují opodstatněné důvody pro uplatnění kontroly (ohrožení života, zdraví). Dojednávání spolupráce vždy stojí na potřebách zájemce a možnostech služby. Pracovník zájemce vyslechne, podporuje ho, aby vlastními slovy vyjádřil své potřeby a očekávání, napomáhá s jejich formulací. Pracovník objasňuje zájemci svoje možnosti a možnosti služby, aby zájemce věděl, co může chtít a jak bude spolupráce probíhat. Pracovník přizpůsobuje tempo jednání, objem předávaných informací, slovník a formulaci vět možnostem zájemce, doptává se. Průběžně ověřuje, zda rozumí, dává dostatek prostoru pro dotazy, doplňuje informace. Zájemce může zpočátku přijmout jen část toho, co pracovník nabízí, k rozšíření a doplnění přání klienta může dojít v budoucnu.

V průběhu jednání může také vyjít najevo, že pracovník nebude moci z důvodu jiného profesního zaměření zakázku klienta vyřešit, pak nabídne zprostředkování jiné služby instituce či odborníka, případně klienta doprovodí.

Pokud se zájemce během prvního kontaktu ještě nerozhodl, zda a jak službu využije, chce si informace ještě v klidu uspořádat, dohodne se pracovník se zájemcem na dalším setkání a pokud s tím zájemce bude souhlasit, vezme si na zájemce kontaktní údaje. Zároveň zájemci předá informace o službě v písemné podobě a kontakty na sebe. O jednání provede záznam způsobem stanoveným odst. 4).

Pokud se zájemce a pracovník dohodli na oblasti a cíli nebo cílech spolupráce, pak lze přistoupit k dojednání zakázky – uzavření dohody (smlouvy) o poskytnutí sociální služby TP. Obsah zakázky vychází z formulace problému (tj. co je nežádoucí a je třeba to změnit) a směřuje k popisu cílového stavu, změny či řešení. Pracovník do formuláře viz. příloha č. 2 Záznam o projednání sociální služby a dohody o jejím poskytování. Pokud se zájemce a pracovník dohodnou, že se služba nebude poskytovat anonymně, zajistí pracovník seznámení osoby s informací o zpracování osobních údajů.

3) Další podmínky a okolnosti vztahující se k jednání se zájemcem

Zájemce má možnost zvolit si místo kontaktu s pracovníkem, pracovník však zároveň dbá na to, aby byla zajištěna nezbytná míra soukromí a jednání probíhalo, pokud možno, bez rušivých vlivů.

Kdo se jednání účastní:

- Terénní pracovník nebo dva terénní pracovníci poskytovatele, kteří jsou zároveň klíčovými pracovníky. Jednání může být přítomen i další pracovník poskytovatele, kterému zájemce důvěřuje a přeje si jejich přítomnost;
- Zájemce o službu musí být účastníkem vždy, ledaže by na základě plné moci k jednání zmocnil jinou osobu;
- Zákonný zástupce nebo opatrovník zájemce a každá osoba, kterou si zájemce k jednání přizve;
- Další odborníci, např. pracovník OSVZ, tlumočnick v případě, že je klient smyslově postižený nebo se nedorozumí se v českém jazyce, k jednání lze přizvat místo tlumočnicka osobu, která se umí s žadatelem dorozumět.

Jednání se neúčastní ten, koho zájemce vyloučí, vyloučit nemůže opatrovníka u osoby omezené ve svéprávnosti.

Některé obtížné situace při jednání se zájemcem a jak je řešit

- **Zájemce je agresivní** – nezahájit nebo okamžitě přerušit jednání, nelze-li zájemce uklidnit, ukončit jednání. Při opakovaném jednání s agresivním zájemcem na jednání předem přizvat dalšího pracovníka služby, poskytovatele;
- **Zájemce neví, co chce** - v osobním jednání předložit nabídku služeb, naznačit, jak by mohlo poskytování služby v jeho případě konkrétně vypadat, dát mu čas na rozmyšlenou, domluvit další setkání;
- **Jiná osoba mluví za zájemce** – vysvětlit, že prvořadý je názor zájemce, a že jen on má právo rozhodnout, co si přeje, popřípadě požádat o jednání pouze se zájemcem;
- **Zájemce má komunikační problémy** – zajistit tlumočnicka nebo k jednání přizvat jinou osobu, která se umí se zájemcem dorozumět.

4) Způsob vedení záznamů o jednání se zájemci o službu

Terénní pracovníci, kteří jednají se zájemcem o službu, jsou povinni vést evidenci zájemců o službu. Průběh jednání se zájemcem v terénu zaznamenávají v terénním deníku. Proces jednání se zaznamenává elektronicky, v programu Azylák - Karta zájemce o službu.

V situaci, kdy zájemce chce službu využívat se provede záznam, který obsahuje: datum, jméno pracovníka, evidenční číslo kontaktu, eventuálně příjmení anonymního zájemce, v případě, že ho poskytne tak telefonní číslo, obsah a cíl spolupráce, příp. první dohodnutý krok spolupráce (viz. příloha č. 2 Záznam o projednání sociální služby a dohody o jejím poskytování).

V. Pravidla a postup při výběru zájemců

Základním kritériem výběru je příslušnost zájemce k cílové skupině osob o službu TS, tj. osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro sociálně ohrožené skupiny osob dle registru a nepříznivé sociální situace popsané veřejným závazkem služby (SQ 1).

Jedná se o nízkoprahovou službu, kdy výběr zájemců pro poskytování sociální služby TP je v kompetenci terénního pracovníka. Vedoucí STS rozhoduje o výběru klientů do služby v případech, kdy je kapacita služby omezena - vždy se postupuje s ohledem na naléhavost situace osoby, která se na službu obrátila. Klíčový pracovník TP a vedoucí STS při výběru zájemců jsou povinni vycházet ze situace zájemce, ze spolupráce s dalšími odborníky, např. OSVaZ, návaznými či spolupracujícími sociálními službami, úřady příp. jinými institucemi. Jedná se především o výstupy případových konferencí a jiné způsoby multitymové spolupráce.

VI. Pravidla a postup pro odmítnutí zájemce

Pracovník pověřený jednáním se zájemcem o službu, může odmítnout zájemce o službu z těchto důvodů:

- **Zájemce nepatří do cílové skupiny osob:** V případě, že zájemce nespadá do cílové skupiny, zaeviduje pracovník tohoto zájemce do evidence odmítnutých zájemců s uvedením důvodu, zároveň vyhledá a předá zájemci kontakty na organizace a sociální služby, které by mohly řešit jeho potřeby.
- **Služba TP je kapacitně naplněna:** Pokud je služba kapacitně naplněna, sdělí pracovník zájemci, že bude veden v evidenci zájemců o službu, rovněž mu sdělí, že jakmile se uvolní kapacita, bude zájemce kontaktován. Pořadí kontaktování zájemců určuje vedoucí služby STS podle naléhavosti případu. Pracovník zaeviduje tohoto zájemce jednak do evidence zájemců o službu a také do evidence odmítnutých zájemců a zaznamená důvod odmítnutí. Pracovník zájemci vyhledá a předá kontakty na poskytovatele téže služby nebo další jiné zdroje pomoci, které by mohly zajistit potřeby zájemce.

Pokud si zájemce, který byl odmítnut, vyžádá písemné potvrzení, pracovník pověřený jednáním se zájemcem o službu mu toto potvrzení vyhotoví (viz. vzor v příloze č. 3). Jeho kopii založí.

VII. Kompetence a odpovědnost pracovníků pověřených jednat se zájemcem o službu

Služba má stanoveny zaměstnance pověřené jednat se zájemci o službu, případně osobami, které zájemce zastupují či doprovázejí. Jedná se o terénní pracovníky TS, kteří jsou zároveň klíčovými pracovníky a vedoucí ST. Tito pracovníci odpovídají za řádný průběh procesu jednání se zájemcem, evidenci zájemců o službu, ovládají a v praxi uplatňují tento soubor znalostí a dovedností:

- Znalost poskytovaných služeb, znalost návazných služeb a dalších zdrojů pomoci;
- Znalost náležitostí a podmínek, nezbytných k tomu, aby mohla být služba poskytována;
- Techniky a metody sociální práce a dovednosti v oblasti vedení jednání;
- Schopnost srozumitelně vysvětlit všechny podmínky služby, významné skutečnosti a náležitosti;
- Znat a umět respektovat příslušná občanská práva, oprávněné zájmy aj.;
- Umět vysvětlit, jak se může zájemce o službu/klient domoci svých práv (stížnosti);
- Umět vysvětlit existenci poskytovatele, jeho vztah k zřizovateli atd.

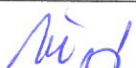
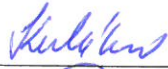

Pracovníkům pověřeným jednat se zájemcem o službu poskytovatel zajišťuje podporu v získávání a prohlubování těchto speciálních znalostí a dovedností formou dalšího vzdělávání na základě individuálních potřeb pracovníka a tyto znalosti a dovednosti ověřuje.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento Pokyn je závazný pro všechny pracovníky TP, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí služby, která prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí.
- 2) Pokyn včetně všech jeho příloha je dostupný všem pracovníkům služby na pracovišti SP v tištěné a elektronické podobě, dalším zaměstnancům CSZS pak způsobem stanoveným informačním systémem organizace.

Tímto potvrzují, že jsem byl(a) seznámen(a) se zněním Metodickým pokynem pro jednání se zájemcem platným od 1.12.2022

Středisko terénních služeb – služba terénní programy

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis
30.11.2022	MIROSLAVA NĚMCOVÁ	
30.11.2022	IRIS KUBÍKOVÁ	
30.11.2022	IVANA PĚNKOVÁ	

Příloha č. 1

Informace o podmínkách a pravidlech sociální služby Terénní programy

Poskytovatelem sociální služby Terénní programy (dále TP) je Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, p. o. Služba se poskytuje podle zákona o sociálních službách a poskytuje se terénní formou. To znamená, že se na pracovníka služby můžete obracet nebo se s ním setkávat přímo tam kde aktuálně zdržujete, případně v kontaktním místě služby na adrese Čs. armády 5, Příbram IV.

Naši cílovou skupinou jsou jednotlivci od 18 let, především osoby bez přístřeší, osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, osoby ohrožené rizikovým způsobem života, kteří se potřebují zorientovat ve své situaci a řešit ji.

S čím například Vám mohou pracovníci TP pomoci:

- ✓ Podat informace směřujících k řešení Vaší nepříznivé situace a zprostředkovat navazující služby
- ✓ Doprovod, asistence při vyřizování běžných záležitostí při jednání na úřadech, pomoc při porozumění úředním dokumentům včetně pomoci při vyřizování potřebných osobních dokladů
- ✓ Pomoc při zajištění živobytí – získání či udržení práce, vyřizování sociální dávek a vypisování formulářů, řešení dluhů
- ✓ Pomoc při získání a udržení bydlení – provázení v systému dostupného bydlení
- ✓ Pomoc při navazování a udržení kontaktu s rodinou
- ✓ Pomoc při zajištění péče o zdraví a potřebné lékařské péče, aj.

Můžeme Vám také v závislosti na našich možnostech poskytnout nezbytnou materiální pomoc (např. čisté oblečení z šatní banky, jídlo z potravinové banky, teplé přikrývky, případně jiné potřebné vybavení).

Jak to u nás chodí:

Pracovník TP s Vámi nejdříve probere věci, které potřebujete řešit a pak se dohodnete v čem konkrétně a jak bude pomoc a spolupráce bude vypadat. Průběh služby budete s pracovníkem společně plánovat. Oblasti a cíle spolupráce lze v průběhu poskytování služby TP měnit podle Vašich aktuálních potřeb. Pokud nebude moci pracovník s řešením problému pomoci, zprostředkuje vhodnou službu, instituci nebo odborníka.

K jednání s pracovníkem si můžete přizvat i další osoby.

- ✓ Za službu se neplatí a může být poskytnuta anonymně
- ✓ Pracovníci služby jsou vázáni mlčenlivostí a jsou povinni se řídit Etickým kodexem pracovníků CSZS a dalšími etickými normami
- ✓ průběhu služby je vedena dokumentace, do které můžete na požádání kdykoli nahlédnout, dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob
- ✓ Máte právo si stěžovat, pracovník TP Vás seznámí s postupem pro podávání stížností.
- ✓ Spolupráci s TP můžete ukončit kdykoliv bez udání důvodu nebo dohodou s pracovníkem TP, když je problém vyřešen a služba už není potřeba
- ✓ Upozorňujeme, že pracovníci TP mohou odmítnout jednat nebo přerušit jednání s osobami, které se vůči nim chovají agresivně

Na službu se můžete obracet tel. kontaktech: 778 751 173 nebo 770 142 714 nebo v kontaktním místě TP na adrese Čs. armády 5, Příbram IV, e-mail: sts@centrumpribram.cz.

Provozní doba služby:

Pondělí, čtvrtek od 7:30 do 16:00 hod., středa od 7:30 do 17:00 hod.

Úterý a pátek od 7:30 do 15:30 hod.

Příloha č. 2

Záznam o projednání sociální služby Terénní programy a ústní smlouvy/dohody o jejím poskytování podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Účastníci:

Za poskytovatele (dále jen pracovník):

Zájemce o službu/klient (dále jen zájemce/klient):

(jméno, příjmení, datum narození, bydliště nebo označení anonymního zájemce)

Zastoupen/a: *sem uvést zákonného zástupce (např. rodič, opatrovník)*

Další zúčastněné osoby:

Po projednání nabídky a podmínek poskytování služeb terénních programů (dále jen TP) zjištění potřeb, možností a přání zájemce, si zájemce stanovil cíl: *sem doplnit o jaký cíl jde - jak zní dohodnutá zakázka.*

a k tomu se rozhodl užívat níže uvedených služeb SP : *tady by mělo být napsáno, kterou, nebo které konkrétní základní služby uvedené v § 69 zák. č. 108/2006 Sb. a § 4 vyhl. č. 505/2006 Sb. bude využívat ZAŠKRTNOUT:*

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** Zahrnuje pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování, sociálně terapeutické činnosti vedoucí k rozvoji nebo udržení sociálních dovedností, poskytnutí informací o rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik.

Služby TP jsou zdarma, začnou se poskytovat od..... skončí *(možno také napsat jen naplněním cíle/zakázky)*

Poskytování služby bude probíhat v provozní době služby v přirozeném prostředí klienta nebo dle domluvy v kontaktním místě TP Čs. armády 5, Příbram IV

Další nejbližší domluvený krok: *sem - na čem jste se domluvili, co klient do příště udělá, nebo pokud to píšete jen do „Azyláku“ tak jen odkaz, že zaznamenáno tam.*

Zájemce prohlašuje, že byl seznámen s pravidly poskytování služby, důvody a okolnostmi, za kterých může být poskytování služby skončeno, s tím že bude společně s pracovníkem plánovat a projednávat průběh sociální služby, že si vzájemně budou předávat informace o změnách majících vliv na řádné poskytování služby. Obě strany se zavazují dodržovat domluvené termíny setkání a vzájemně se informovat o případné změně, vystupovat a chovat se způsobem odpovídajícím běžným společenským normám. Klient byl seznámen, jakým způsobem a komu si může stěžovat nebo vznášet připomínky, nebude-li spokojen s tím, jak je služba poskytována. Výše uvedené informace mu byly předány rovněž v písemné podobě.

Klient žádá o poskytnutí služby **anonymně** (bez evidence osobních údajů) **ano** **ne** *(zaškrtnout)*
Pokud ne připojit informaci, Zájemce/klient prohlašuje, že byl srozuměn s tím, že CSZS zpracovává osobní údaje zájemce/klienta, za účelem poskytování sociální služby a v rozsahu k tomu nezbytném dle výše sjednané zakázky. Informace o zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR je nedílnou součástí tohoto záznamu.

V Příbrami dne..... Podpis zájemce/klienta

Podpis zákonného zástupce * to, co je modře, si při použití formuláře promažte

Záznam vyhotovil: podpis pracovníka SP

Středisko terénních služeb – služba terénní programy

Správce osobních údajů a poskytovatel služby:

Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, p. o., Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, IČ 4706707

Středisko terénních služeb, Čs. armády 5, 261 01 Příbram IV, které poskytuje sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb. - Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a Terénní programy

(dále jen „Správce“ nebo „Poskytovatel“)

Subjekt osobních údajů:

To jste Vy, co by klient (jeho zákonný zástupce) výše uvedených sociálních ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, případně zájemce o tuto službu.

(dále jen „Subjekt“ nebo „Vy“).

Správce se zavazuje, že bude tyto osobní údaje zpracovávat v souladu s platnými právními předpisy pro oblast sociálních služeb, ochranu osobních údajů, a především v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále „Nařízení GDPR“).

1. Jaké Vaše osobní údaje zpracováváme a za jakým účelem?

Zpracováváme jen ty osobní údaje, které jsou nezbytné k úkonům před uzavřením smlouvy (jednání se zájemcem, posouzení Vaší aktuální nepříznivé situace), následnému uzavření smlouvy a jejímu plnění, jakož i dalších povinností Poskytovatele, vyplývajících z právních předpisů. V určitých případech může být právním základem pro zpracování Vámi poskytnutých osobních údajů oprávněný zájem Správce.

Osobní údaje, které o Vás případně Vašem zákonném zástupci/opatrovníkovi zpracováváme, jsou: Jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, případně přechodného bydliště, datum narození, telefonický nebo e-mailový kontakt (pokud nám ho poskytnete). Dále za účelem posouzení Vaší situace a následného plnění smlouvy zpracováváme informace o Vaší aktuální sociální situaci. Rozsah zpracovávaných osobních údajů může být v průběhu poskytování služby rozšířen o další údaje potřebné k plnění smlouvy. Údaje nejsou předávány do zahraničí.

2. Kdo má přístup k Vaším osobním údajům a jaké je jejich zabezpečení?

K osobním údajům mají přístup pouze Poskytovatel a jím určené osoby (pracovníci služby), které jsou ve vztahu k němu v pracovně právním poměru či jiném obdobném právním vztahu. Ti jsou vázáni mlčenlivostí, která trvá i po skončení pracovního poměru nebo či obdobného právního vztahu. Vaše osobní údaje mohou být zpřístupněny také zpracovateli osobních údajů na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem a pouze za uvedenými účely zpracování. Přístup a nakládání s osobními údaji zpracovávanými Správcem podléhá jeho interním bezpečnostním předpisům. Správce může zpřístupnit Vaše osobní údaje třetím osobám pouze v případech, kdy mu to bude ukládat nebo umožňovat zákon (např. orgány veřejné moci – soudy, správní orgány, aj.), jinak jen výlučně jen s Vaším souhlasem.

3. Jaká je doba zpracování Vašich osobních údajů?

Osobní údaje budou zpracovávány po dobu provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy a plnění smlouvy. Po jejím skončení s nimi bude naloženo dle platné právní úpravy, zejm. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákona č. 499/2004 Sb. (zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů), Spisového a skartačního řádu organizace a Nařízení GDPR. U osobní dokumentace klienta sociální služby je to zpravidla 10 let.

4. Jaká jsou Vaše práva ve vztahu k ochraně osobních údajů?

Právo na přístup k osobním údajům – to znamená, že máte právo od Správce získat informace o tom, zda zpracovává Vaše osobní údaje, a pokud ano, o jaké údaje se jedná a jakým způsobem jsou zpracovávány.

Právo na opravu a doplnění osobních údajů – tj., aby Správce bez zbytečného odkladu opravil na Vaši žádost nepřesné osobní údaje, které se Vás týkají. Neúplné osobní údaje máte právo kdykoli doplnit.

Každý Subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že Správce nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

a) **Požádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení, požadovat, aby správce nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.** Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, správce nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav.

b) **Svůj souhlas se zpracováním kdykoli odvolat**, případně také ve smyslu ustanovení čl. 13, odst. 2., písm. d) Nařízení GDPR podat stížnost u dozorového úřadu.

Právo na výmaz osobních údajů představuje jinými slovy vyjádřenou povinnost Správce zlikvidovat osobní údaje, které o subjektu údajů zpracovává, pokud jsou splněny určité podmínky a subjekt údajů o to požádá.

Právo, aby Správce v určitých případech omezil zpracování jeho osobních údajů. Proti zpracování, které je založeno na oprávněných zájmech Správce, třetí strany nebo je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, máte jako subjekt údajů právo kdykoli vznést námitku.

Právo na přenositelnost údajů Vám dává možnost získat osobní údaje, které jste správci poskytl/a, v běžném a strojově čitelném formátu. Tyto údaje můžete následně předat jinému správci, nebo pokud je to technicky možné, žádat, aby si je správci předali mezi sebou.

Právo kdykoli odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů – to nelze uplatnit, pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány z důvodu plnění smlouvy uzavřené mezi Vámi a Správce osobních údajů, ale pouze tehdy, jsou-li údaje zpracovávány na základě souhlasu se zpracováním.

Více informací o právech subjektu údajů je k dispozici na internetových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů. (<https://www.uoou.cz/6-prava-subjektu-udaj/d-27276>).

V případě, že budete chtít uplatnit některé z výše uvedených práv nebo budete jakkoli nespokojen/a se zpracováním svých osobních údajů prováděným správcem, můžete se obrátit na pověřence pro ochranu osobních údajů správce na kontaktech: <https://www.centrum-pribram.cz/o-nas/gdpr/>

Příloha č. 3

Potvrzení o odmítnutí zájemce o sociální službu Terénní programy (vzor)

Účastníci:

Za poskytovatele (dále jen pracovník):
(Jméno, příjmení, titul, funkce pracovníka)

Zájemce o službu (dále jen zájemce):
(jméno, příjmení, datum narození, bydliště)

Další účastníci jednání:

Po projednání nabídky a podmínek poskytování služby a zjištění potřeb zájemce o sociální službu terénní programy bylo rozhodnuto odmítnout zájemce, a to z důvodu (zaškrtněte):

- **Zájemce nepatří do cílové skupiny osob;**
- **Služba je kapacitně naplněna;**

Zájemci byly předány kontakty na jiné služby, které odpovídají jeho potřebám ano - ne

V Příbrami dne Podpis zájemce, který potvrzení převzal.....

Záznam vyhotovil, podpis pracovníka, razítko organizace

.....