

Vnitřní pravidla služby TRIANGL – centrum pro rodinu

Centrum sociálních služeb Praha, p. o.

Žilinská 2769/2, 141 00 Praha 4

triangl@csspraha.cz

tel. 731 056 720

Tato vnitřní pravidla upravují poskytování sociální služby odborné sociální poradenství TRIANGL – centrum pro rodinu (dále jen TRIANGL) poskytované Centrem sociálních služeb Praha.

- (1) Uvedená služba může být poskytnuta, pokud jsou splněny následující podmínky: zájemce patří do okruhu osob, kterým je služba určena, a zároveň bude volná kapacita pro poskytnutí této služby.
- (2) O poskytnutí sociální služby se uzavírá smlouva v písemné formě. Není-li písemná forma smlouvy možná, smlouva je uzavřena ústní formou a její obsah je zaznamenán do dokumentace.
- (3) Služba je poskytována primárně v ambulantní formě, v odůvodněných případech ji lze poskytnout mimo prostory pracoviště. Je také možné využít distanční komunikace (telefon, online konzultace).
- (4) Možnost zvolit si rozsah služby je omezena Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který stanoví, v jakém rozsahu je možné službu poskytovat. TRIANGL není zdravotnickým zařízením a není v něm poskytována posudková činnost, klinické hodnocení duševního stavu, léčba duševních onemocnění a asistované kontakty rodičů s dětmi.
- (5) Pro zahájení spolupráce v organizaci Triangl stačí souhlas jednoho rodiče. Rodiče jsou ze zákona povinni se navzájem informovat o zahájené spolupráci s odborníky. Pokud druhý rodič písemně vyjádří svůj nesouhlas, v takovém případě je spolupráce s nezletilým pozastavena, přičemž pracovníci Trianglu se aktivně snaží motivovat druhého rodiče ke spolupráci a hledají s oběma rodiči vhodnou a smysluplnou dohodu. Pokud druhý rodič i přesto nesouhlasí, může jeho souhlas nahradit rozhodnutí soudu nebo může spolupráci nařídit orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), a to na základě žádosti prvního rodiče.
- (6) Služba nedokáže zajistit, aby se druhý rodič nebo dítě změnilo, ale může společně usilovat o navázání oboustranně přijatelné komunikace mezi členy rodiny. K pozitivním změnám nedojde bez aktivního přispění klienta.

- (7) S ohledem na kvalitu a profesionalitu práce služby Triangl, může být v konzultaci přítomný reflektující tým kolegů vázaných mlčenlivostí (jedna nebo více osob), který svým odborným názorem přispívá k řešení obtížných rodinných situací.
- (8) O průběhu vašich kontaktů s Trianglem je vedena karta, jejímž obsahem jsou základní údaje potřebné k efektivní spolupráci s Vámi a data vašich kontaktů s Trianglem. Přístup k údajům, které nám poskytujete, mají pouze pracovníci vázaní mlčenlivostí. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob, v zákonné lhůtě je pak skartována.
- (9) Triangl vystavuje odborné zprávy pouze na základě vyžádání soudu či OSPOD, a to dle platných zákonných norem. Klient (nebo jím pověřený právní zástupce) si může vyžádat potvrzení proběhlých termínů konzultací.
- (10) Informace o dětech čerpajících služby Trianglu poskytujeme zákonným zástupcům pouze osobně, datovou schránkou či zasláním poštou do vlastních rukou. První poskytnutí informací je vždy osobní a vyžaduje se prokázání, že se jedná o zákonného zástupce (viz Informace pro rodiče). Na setkání je třeba se předem objednat.
- (11) S ohledem na efektivitu služby jsou po dohodě s klientem v některých případech přizváni ke spolupráci konkrétní rodinní příslušníci Zvacím dopisem. Jejich rozhodnutí ke spolupráci je zcela dobrovolné.

Práva klientů TRIANGLU

- (12) Pracovníci TRIANGLU jsou kvalifikovaní profesionálové a postupují v souladu s odbornými a etickými standardy svého oboru.
- (13) Klient má právo na uctivé a zdvořilé jednání, na ochranu osobnosti a osobní svobody, na ochranu před nerovným přístupem, na ochranu soukromí a osobních údajů. V souladu s poskytováním služby je plněna povinnost umožnit klientovi přístup do spisové dokumentace předáním výpisu z dokumentace. Výpis se vždy vztahuje pouze k informacím o jeho osobě. V případě žádosti zákonného zástupce o informace týkající se poskytování služby nezletilým dětem je vždy kladen důraz na zachování důvěrnosti vůči dětským klientům a soulad s Úmluvou o právech dítěte. Výpis z dokumentace je poskytnut v nejbližším možném termínu, nejdéle do 30ti pracovních dnů od podání žádosti.
- (14) Spolupráci může klient kdykoliv ukončit bez udání důvodů. Je-li to možné, je vhodné oznámit záměr službu ukončit a umožnit závěrečné zhodnocení poskytování služby a ukončení smlouvy.

Povinnosti klientů TRIANGLU

- (15) Klienti mají povinnost umožnit pracovníkům služby vykonávat činnosti spojené s poskytováním sociální služby v tom rozsahu, který si sami zvolili, a to zejména umožnit společný kontakt a práci na dohodnutých cílech, to znamená navštívit v dohodnutých termínech pracoviště TRIANGLU.
- (16) Na sjednanou konzultaci je třeba přijít včas. V případě, že zpoždění přesáhne 15 min., má pracovník Trianglu právo konzultaci zrušit. Pokud v dohodnutém termínu klient nemůže přijít, je třeba, aby se omluvil co nejdříve, abychom uvolněný čas mohli nabídnout jiným. Pokud konzultaci ruší pracovník (např. pro nemoc), oznámí to klientovi dle možností předem, a zároveň nabídne možnost sjednání náhradního termínu v nejbližší možné době.
- (17) Pracovník má právo ukončit klientovu spolupráci se službou, pokud se klient opakovaně (nejméně 3x) nedostaví na domluvený termín bez předchozí včasné omluvy (minimálně 24 hod, před termínem konzultace). Pracovník může dále ukončit klientovu spolupráci se službou při opakovaném porušování pravidel nebo při hrubém porušení pravidel (například nahrávání konzultací bez souhlasu všech zúčastněných nebo napadení pracovníka či klienta). Po ukončení služby ze strany organizace klient nemůže min. 6 měsíců danou službu čerpat.
- (18) Pokud službu klient nevyužívá, není možné dlouhodobě rezervovat kapacitu na úkor jiných zájemců.
- (19) Klient je povinen vystupovat vůči zaměstnancům TRIANGLU a jiným klientům způsobem, kterým nejsou porušována jejich lidská a občanská práva, oprávněné zájmy a jejich důstojnost. Sezení nelze nahrávat, pokud se všemi zúčastněnými není vyjednán souhlas. Nahrávání bez souhlasu všech zúčastněných může být vyhodnoceno jako ohrožení práv ostatních účastníků konzultace a zvláště hrubé porušení pravidel.
- (20) Na pracoviště TRIANGLU je zakázáno vstupovat pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Pokud se tak stane, konzultace neproběhne a klient může být požádán, aby prostory služby opustil. Klient odpovídá za způsobenou škodu na majetku organizace, pokud k ní dojde.
- (21) V případě, že pravidla služby nebudou ze strany klienta dodržována, mohou být provedena následující opatření: Klient je upozorněn na porušení pravidel, v případě setrvání v daném chování pracovník může konzultaci ukončit. Při třetím upozornění na porušení pravidel může být vypovězena smlouva s výpovědní lhůtou 7 dní. Při porušení pravidel zvláště závažným způsobem (napadení našich pracovníků či jiných klientů nebo hrubé narušení podmínky důvěrnosti zejm. nahráváním konzultace bez předchozího explicitního souhlasu všech zúčastněných) může být smlouva vypovězena bez výpovědní doby.

- (22) Pokud nastane jakákoliv mimořádná situace (závada na pracovišti, pracovník nepřijde na sjednanou schůzku, na pracovišti nikdo neotevívá), je možné službu kontaktovat na telefonním čísle: 731 056 720 nebo po domluvě na čísle konkrétního pracovníka.

Povinnosti poskytovatele služby TRIANGL

- (23) Všichni pracovníci služby budou naplňovat veškeré povinnosti v oblasti uctivého chování, tak jak to odpovídá klientovým právům uvedených v bodě 8 těchto pravidel.
- (24) Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání smlouvy bude plnit závazky z ní vyplývající, bude zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se o klientovi a jeho blízkých dozvěděl. Výjimkou jsou zákonné povinnosti, s nimiž byli klienti seznámeni při uzavření smlouvy.
- (25) Pracovníci služby jsou povinni dojednat s klientem obsah spolupráce a poskytnout mu podporu a informace, které potřebuje, a to v rozsahu základních činností (právního rámce) odborného sociálního poradenství.
- (26) Pracovníci služby jsou odpovědní za případné škody, pokud by je při poskytování sociální služby způsobili.
- (27) Tato pravidla obdrží klient jako přílohu ke smlouvě o poskytování sociální služby či samostatně, pokud byla smlouva uzavřena v ústní formě.

Přijímání a vyřizování stížností

- (28) Všichni uživatelé služeb TRIANGLU mají právo podat podnět, připomínku nebo stížnost na poskytovanou službu nebo její kvalitu či přímo na pracovníka služby. Stížnost může být podána různou formou, např. ústně nebo písemně. Stížnosti mohou být podány i anonymně.
- (29) V případě písemných podnětů, pochval či připomínek je možné využít schránku, která je umístěna u vchodu na pracoviště nebo zasláním na adresu pracoviště Chelčického 39/842, Praha 3, 130 00.

Podávání a vyřizování stížností se řídí směrnici CSSP – Stížnosti (dokument naleznete na nástěnce v čekárně). Stížnost podává klient (či jiná zúčastněná osoba) osobně, písemně, elektronicky (emilem) na kontaktní adrese/e-mailové adrese CSSP: stiznosti@csspraha.cz nebo pracovníkovi v přímém kontaktu s klientem ve službě/zařízení. Volba mezi těmito možnostmi přísluší pouze stěžovateli. Stížnosti přijaté telefonicky nejsou přijímány, osoba, která podnět přebírá, požádá stěžovatele o písemnou či osobní formu.

Aktualizováno 30.5.2025