

PRÁVA A POVINNOSTI

KLIANTA/KY ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ PRO OSOBY S PORUCHOU PŘÍJMU POTRAVY, OSOBY BLÍZKÉ LIDEM S PORUCHOU PŘÍJMU POTRAVY A RODINÁM S DĚTMI S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

JAKO ZÁJEMCE/ZÁJEMKYNĚ O NAŠE SLUŽBY ANEBO NÁŠ KLIENT/NAŠE KLIENTKA MÁTE:

1. PRÁVO BÝT PŘEDEM INFORMOVÁN/A O CHARAKTERU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

V Poradně se při poskytování sociálních služeb řídíme dle **zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**.

V rámci Poradny poskytujeme **odborné sociální poradenství**, a to v tomto rozsahu:

1. **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – např. předání informací o ambulantní a pobytové léčbě poruch příjmu potravy a jiných duševních onemocnění; předání kontaktů na psychology, psychiatry, nutriční terapeutky apod.; informace o poruchách příjmu potravy a duševních onemocněních atd.
2. **Sociálně terapeutické činnosti** – např. pomoc a podpora v komunikaci s přáteli, rodinou, blízkými osobami; podpora při úpravě pravidelného a vyváženého jídelního režimu, pomoc a podpora v hledání přirozených zdrojů rodiny k úzdavě atd.
3. **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – např. doprovod k lékaři (psychiatr, psycholog); předání informací o dalších dostupných službách atd.

OKRUH OSOB, KTERÝM JSOU SOCIÁLNÍ SLUŽBY V Kontaktním centru Anabell Praha POSKYTOVÁNY

- osoby s poruchami příjmu potravy od 12 let,
- osoby starší 12 let, které se cítí ohrožené vznikem poruchy příjmu potravy,
- osoby blízké lidem s poruchami příjmu potravy v pozicích osob v krizi,
- rodiny s dětmi 0 - 18 let s psychickými obtížemi/psychiatrickou diagnózou.

2. PRÁVO NA ANONYMITU A OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Odborné sociální poradenství můžete využít **anonymně**. Pokud se pro anonymitu rozhodnete, společně vytvoříme anonymní identifikační kód, pod kterým bude vedena Vaše dokumentace.
- Na konzultaci budete v souladu s nařízením Evropského parlamentu 95/46/ES informováni o správě a zpracování Vašich osobních a citlivých údajů. Informace Vám budou předány v tištěné formě nebo je naleznete také na webových stránkách Centra Anabell (<http://www.anabell.cz/cz/gdpr>). Údaje slouží pro poskytnutí odborného sociálního poradenství a pro potřeby administrace Kontaktního centra Anabell.

- Pracovníci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o všech získaných skutečnostech a údajích týkajících se klientů.
- U povinnosti zachovávat mlčenlivost v případě Vašich osobních a citlivých údajů platí výjimka týkající se oznamovací povinnosti trestného činu vyplývající z § 367 Trestního zákoníku a § 368 Trestního zákoníku („Pokud se pracovník *hodnověrným způsobem dozví o tom, že klient páchá (nebo je na něm páchán některý trestný čin (jaký definuje Trestní zákoník) nebo se k němu chystá, je povinen tuto skutečnost oznámit na policii či státnímu zástupci, ne zachovávat mlčenlivost jako v případě jiných citlivých údajů. Podobně je tomu i u situace, kdy se pracovník dozví o spáchání trestného činu v minulosti.*“) a dále platí výjimka vyplývající ze Zákona o sociálně právní ochraně dětí („Pracovník je oprávněn upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti.“)

3. PRÁVO NAHLÍŽET DO SVÉ OSOBNÍ DOKUMENTACE A POŽÁDAT O JEJÍ KOPII

- O poskytnutí odborného sociálního poradenství bude veden **písemný záznam**, do kterého máte vždy právo nahlédnout či si vyžádat jeho kopii.
- Vaše dokumentace bude uložena v uzamykatelné skříni a v elektronickém systému eEquip. Nikdo (kromě pověřených pracovníků Kontaktního centra Anabell, kontrolních orgánů nebo po Vašem souhlasu **zákonný zástupce**, který si vyžádá nahlédnutí do dokumentace nezletilého) k ní nebude mít přístup.

4. PRÁVO VYJÁDŘIT SVÁ PŘÁNÍ, POTŘEBY, NÁZORY, POSTOJE A ROZHODNUTÍ

- Vaše přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí budou v maximální míře respektována. Při využívání služeb Kontaktního centra Anabell Praha Vás nikdo nebude k ničemu nutit – bude záležet pouze na Vašem rozhodnutí.
- Váš názor na poskytnutou službu můžete vyjádřit prostřednictvím **anonymního dotazníku**, který naleznete v čekárně Kontaktního centra Anabell Praha. Na základě Vaší zpětné vazby můžeme zkvalitňovat poskytovanou službu.

5. PRÁVO BÝT PŘEDEM INFORMOVÁN/A O PRŮBĚHU A PODMÍNKÁCH SLUŽBY

- Poradenství je poskytována **bez úhrady**.
- Služby můžete využít **jednorázově i opakovaně**, vždy záleží na Vašich potřebách.
- Sociální poradenství poskytuje **sociální pracovníce**.

- Během poskytování sociálního poradenství budete společně se sociální pracovnící **průběžně hodnotit**, jak se daří naplňovat cíl, který jste společně vytyčili, co dalšího k tomu potřebujete, a v čem ještě Vám služba může být užitečná.
- Konzultace v Poradně formou rozhovoru trvá obvykle **60 minut**.
- V Poradně máte vždy možnost **přijít v doprovodu blízké osoby** (rodič, partner, kamarád...).
- **V případě nouzových a havarijních situací** postupujte dle pokynů pracovníka Kontaktního centra Anabell Praha!

6. PRÁVO ODMÍTNOUT NABÍZENOU SLUŽBU NEBO Odstoupit od poskytované služby i bez udání důvodu

Služby, které Vám bude pracovník našeho centra nabízet, nemusíte využít – vždy záleží pouze na Vašem svobodném rozhodnutí.

7. PRÁVO STĚŽOVAT SI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V případě, že **nebudete s poskytovanou službou** v Kontaktním centru Anabell Praha **spokojeni**, můžete svůj názor vyjádřit formou **přání či stížnosti**.

Své přání či stížnost můžete:

- zapsat do **Knihy přání a stížností**, která je umístěna v čekárně Kontaktního centra Anabell Praha;
- vhodit své písemně zpracované přání nebo stížnost do **poštovní schránky** viditelně označené a umístěné v přízemí budovy Kontaktního centra nebo do **Schránky důvěry**, která je umístěna v čekárně Kontaktního centra Anabell;
- předat své přání nebo stížnost **osobně** kterémukoli zaměstnanci Anabell;
- zaslat své přání či stížnost **poštou** na adresu Anabell: Centrum Anabell, z. ú. Kontaktní centrum Anabell Praha, Cimburkova 21, 130 00 Praha 3;
- zaslat své přání či stížnost na **e-mailovou** adresu praha@anabell.cz.

Vaše přání nebo stížnost vyřídí ředitelka organizace nebo pověřený pracovník, a to nejpozději do 21 dnů ode dne podání přání či stížnosti. Vyjádření ke stížnosti Vám bude zasláno písemně. Bude-li přání či stížnost anonymní, odpověď vyvěsíme na informační nástěnce po dobu jednoho měsíce od data vydání navrhaného řešení.

V případě, že nebudete s řešením stížnosti spokojena/a, můžete kontaktovat:

- Anabell Brno (Brno, Masarykova 506/37, PSČ 602 00, tel.: 542 214 014).
- Veřejného ochránce práv (Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 888).
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (Praha, Na Poříčnickém právu 1, PSČ 128 01, tel.: 221 921 111).
- Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociální péče (Praha, Charvátova 9, PSČ 110 00, tel.: 236 004 101).

8. PRÁVO BÝT PŘEDEM INFORMOVÁN/A O SVÝCH POVINNOSTECH

- V případě, že se nemůžete dostavit na sjednané sezení, **předem se omluvit**.
- Dostavit se **ve stavu způsobilém** (ne drogy, alkohol, agrese,...).
- Respektovat oznamovací **povinnost dle Trestního zákoníku a Zákonu o sociálně právní ochraně dětí** v případech, kdy se dozvíme např. o ublížení na zdraví, pohlavním zneužívání, týrání svěřené osoby, znásilnění, ...
- **Osoba s handicapem v komunikaci**, který znemožňuje standardní průběh sezení, si zajišťuje tlumočnicka na vlastní náklady.

9. PRÁVO BÝT INFORMOVÁN/A O ZPŮSOBU UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Rozhodnete-li se využívat naše služby a budete-li s tím souhlasit (máte tedy právo uzavření smlouvy odmítnout, v tomto případě Vám nebude poskytnuta služba), uzavřeme společně **ústní Smlouvu o poskytování sociální služby**.
- **Způsoby ukončení smlouvy:** přestanete službu využívat, odstoupíte od smlouvy (i bez udání důvodu), dojde k naplnění Vašeho osobního cíle, porušíte podmínky poskytované služby. Pokud nevyužijete služby do konce kalendářního roku, ve kterém byla smlouva uzavřena, smlouva zaniká automaticky.

KONTAKTNÍ CENTRUM ANABELL PRAHA

adresa: Cimburkova 21, 130 00 Praha 3

tel.: +420 775 904 778

web: www.anabell.cz

e-mail: paha@anabell.cz

Činnost Centra Anabell, z.ú. je financována ze zdrojů státního rozpočtu ČR,
z rozpočtu krajských a místních samospráv, nadací a darů.