

## Poskytovatel sociální služby

název: InBáze, z. s.,  
IČ: 26548216  
se sídlem: Legerova 357/50, Vinohrady, 120 00 Praha  
kontakt: tel.: +420 739 037 353,  
e-mail: [info@inbaze.cz](mailto:info@inbaze.cz)

# Pravidla poskytování sociálních služeb InBáze, z. s.

## I. Úvodní ustanovení

- (1) InBáze, z. s. je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb (dále jen „služby“) „**Inbáze, z. s. – Odborné sociální poradenství**“ (dále též „OSP“, č. reg. 7998175) a „**InBáze, z. s. – Sociálně aktivizační služby pro rodiny migrantů s dětmi žijící v hl. m. Praze**“ (dále též „SAS“, č. reg. 6141389). Poskytování uvedených služeb se řídí zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. včetně souvisejících právních předpisů a dále Standardy kvality sociálních služeb spolu s vnitřními předpisy poskytovatele.
- (2) a) Služba OSP je poskytována ambulantní formou v zařízeních Poskytovatele nebo formou doprovodů či asistence mimo tato zařízení.  
b) Služba SAS je poskytována ambulantní formou v zařízení Poskytovatele nebo formou doprovodů či asistence mimo tato zařízení, popř. terénní formou v přirozeném prostředí uživatele.
- (3) Služby uvedené v odst. 1. jsou poskytovány bezplatně.<sup>1</sup>
- (4) Služby uvedené v odst. 1. jsou poskytovány zpravidla na základě předchozího objednání v provozní době Poskytovatele.

## II. Práva a povinnosti

- (1) Uživatel se v případě dohodnuté konzultace (setkání) dostaví v určený čas na určené místo. Nemůže-li se uživatel dostavit, předem se omluví. To samé dodržuje pracovník Poskytovatele.
- (2) Uživatel si s pracovníkem Poskytovatele stanoví **cíle služby**. Uživatel má právo cíl služby kdykoliv v průběhu jejího poskytování změnit. Uživatel na plnění svého cíle **aktivně spolupracuje**.
- (3) Uživatel i pracovník Poskytovatele se k sobě chovají **slušně** a s vzájemným **respektem**.
- (4) Z každého úkonu ve prospěch uživatele je pracovníkem Poskytovatele pořízen záznam vedený v elektronické databázi ARUM. Uživatel má právo do těchto záznamů **nahlédnout**.
- (5) Poskytovatel je vázán **mlčenlivostí** – pracuje s osobními a citlivými údaji uživatele takovým způsobem, aby nemohlo dojít k jejich úniku či zneužití. Mlčenlivosti ho může zprostit pouze Uživatel. To neplatí v případech zákonné oznamovací povinnosti.
- (6) Uživatel má právo požádat Poskytovatele o změnu pracovníka poskytujícího službu (umožňuje-li to kapacita služby).
- (7) Uživatel má právo si na průběh poskytování dané služby **stěžovat**. Pro podání stížnosti si může zvolit svého zástupce, stížnost lze také podat i anonymně. Stížnost může Uživatel podat těmito způsoby:
  - a) ústně v sídle Poskytovatele (InBáze, z. s., Legerova 357/50, 120 00 Praha 2) u vedoucího sociálně-právního oddělení, případně u ředitele spolku;
  - b) písemně do schránky na podněty a stížnosti umístěné v zařízeních Poskytovatele,
  - c) písemně u Dozorčí rady spolku prostřednictvím elektronické pošty [rada@inbaze.cz](mailto:rada@inbaze.cz)

<sup>1</sup> Výjimkou jsou fakultativní služby v rámci SAS – **Ateliér InBáze, Club In** a **Interkulturní klub**, u nichž jsou po předchozím vyrozumění hrazeny uživatelem náklady na např. cestovné, stravné, ubytování, vstupné, apod. do výše až 100% těchto nákladů.

Stížnost podaná podle písm. a) až c) bude vyřízena do 30 dnů a s výsledkem bude Uživatel seznámen způsobem, který ve své stížnosti navrhne (bude-li to možné). Vyřízení anonymně podané stížnosti bude vyvěšeno na informační nástěnce v sídle Poskytovatele po dobu 30 dnů.

V případě, že s vyřízením své stížnosti není Uživatel spokojen, může se obrátit na **Magistrát hl. m. Prahy, Odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence**, Charvátova 145/9, 110 01 Praha 1.

### III. Anonymní poskytování služeb

- (1) V odůvodněných případech lze sociální služby uvedené v Čl. I. odst. 1. poskytnout i Uživateli, který některé či všechny své osobní údaje nesdělil. V takovém případě je Uživateli **poskytována služba anonymně**. Uživateli je přiřazen kód, pod kterým jsou informace o poskytované službě vedeny.
- (2) Služba poskytovaná dle odst. 1 může být poskytnuta v omezené podobě v důsledku nesdělení osobních informací, které se ukáží jako nezbytné pro poskytnutí služby v plném rozsahu.

### IV. Ukončení služby

- (1) Uživatel může poskytování služby **kdykoli ukončit**, a to bez udání důvodu.
- (2) Poskytovatel může službu ukončit pouze v případech vymezených níže:
  - a) uživatel přestal spadat do cílové skupiny služby;
  - b) uživatelova zakázka již není nadále řešitelná v rámci poskytované služby (v tomto případě je uživateli nabídnuto využít jinou službu, pokud je to možné);
  - c) uživatel závažným způsobem porušuje pravidla poskytované služby (za závažné porušení se považuje opakované porušení pravidel i po předchozím upozornění ze strany Poskytovatele);
  - d) uživatel fyzicky či slovně napadne pracovníka služby.
- (3) O ukončení poskytování služby ze strany Poskytovatele rozhodují **odpovědný pracovník služby (právník, sociální pracovník, psycholog, atd.)** spolu s **vedoucím sociálně-právního oddělení**.
- (4) Uživatel je o ukončení služby informován ústně (pokud je to možné) a zároveň prostřednictvím písemného **Rozhodnutí o ukončení poskytování služby**, které je uživateli předáno osobně (pokud je to možné), poštou nebo elektronicky.
- (5) Rozhodnutí podle odst. 4 obsahuje:
  - a) zdůvodnění ukončení služby,
  - b) dobu, po kterou služba nebude moci být uživateli poskytována.

Po uplynutí této doby může uživatel o poskytování služby opět zažádat. O ukončení poskytování služby (ať už ze strany uživatele nebo Poskytovatele) je do uživatelova spisu proveden záznam.

Pravidla aktualizoval dne 23. 11. 2016



InBáze z.s.  
Legerova 357/80  
120-00 Praha 2  
IČ: 26548216  
DIČ: CZ26548216

**Mgr. Jan Matěj Bejček**  
vedoucí sociálně-právního oddělení InBáze, z. s.