KRIZOVÁ POMOC

Diakonie ČCE – SCPS
Čajkovského 1640/8, Praha 3
www.scps.diakonie.cz, scps@diakonie.cz

Diakonie
Českobratrské církve evangelické

Anexa III

REGULAMENT INTERIOR PENTRU ACORDAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ ÎN CRIZĂ

(legea č. 106/2008 Sb., § 60)

Asistența în criză este un serviciu social **gratuit,** oferit la nivel național, persoanelor cu vârsta de peste 16 ani, fără limită de vârstă. Serviciul este oferit direct pe teren, în mediul natural al clientului sau într-un loc ales de client. Consultările **la biroul serviciului sunt posibile în cadrul formei ambulatorii a serviciului** și, de asemenea, după înțelegere, într-un alt loc adecvat, stabilit împreună de lucrător și solicitant.

Condiții de furnizare a serviciului

Serviciul este oferit **în formă de teren:**

- **luni până vineri, între orele 9:00 și 17:00**; de asemenea, după înțelegere individuală, se poate stabili o consultare în afara programului obișnuit de lucru.

Serviciul este oferit **în formă ambulatorie** la adresa:

- **miercuri, între 9:00 și 13:00, joi între 9:00 și 15:00, vineri între 10:00 și 18:00, la adresa**: Čajkovského 1640/8, Praga 3. Biroul se află în apropierea traseului metroului A, stația Jiřího z Poděbrad.

Drepturile și obligațiile clientului

- Clientul are dreptul să încheie colaborarea în orice moment, fără a da vreun motiv.

- Clientul colaborează cu un lucrător cheie, care îi este repartizat.

- Clientul are dreptul, la cerere, să consulte înregistrările referitoare la el sau să solicite un extras scris al acestor înregistrări.

- Clientul are dreptul să depună o plângere împotriva furnizorului de servicii sociale la contactele menționate mai jos în acest document. Plângerea va fi soluționată în termen de 30 de zile, iar clientul va fi informat în scris despre rezultatul soluționării.

- Clientul are dreptul la luarea deciziilor proprii și la aplicarea voinței proprii.

- Clientul are dreptul să primească informații clare și înțelese.

- Clientul are dreptul la protecția datelor personale, la viață privată și la integritatea persoanei, la secretul corespondenței și secretul altor documente și înregistrări, fie că sunt păstrate în intimitate, fie că sunt transmise prin poștă sau alt mijloc.

- Clientul este obligat să respecte principiile comportamentului și conduitei social acceptabile și să acționeze în conformitate cu regulile interne privind furnizarea serviciului, care i-au fost comunicate în formă scrisă.

- Clientul este obligat să participe activ la soluționarea situației sale sociale nefavorabile și să acționeze conform planului de colaborare convenit.
- Clientul este obligat să participe la consultații la datele stabilite. Dacă nu poate participa la consultație, trebuie să anunțe în prealabil prin telefon (sau altă formă). În cazul a 3 consultații consecutive nejustificate, serviciul va fi întrerupt pentru client. Clientul este informat prin contactul disponibil și se face o înregistrare în programul EQUIP

REGULI PENTRU FURNIZAREA CONSULTAȚIILOR:

Prezența la consultații și participarea

- Începerea consultației se stabilește prin acordul reciproc cu clientul la locul convenit împreună cu lucrătorul, în teren/ambulatoriu. Locul trebuie să fie sigur. Obligația clientului este să ajungă la timp la începutul consultației. Consultația are o durată variabilă în funcție de cerințele actuale și de nevoile clientului. Clientul este obligat să anuleze consultațiile cu un preaviz rezonabil prin telefon, SMS, e-mail sau alte rețele sociale, ideal cu 1 zi înainte. Dacă clientul **nu se prezintă de 3 ori consecutiv fără o justificare adecvată** la întâlnirea stabilită anterior, **aceasta reprezintă încălcarea regulilor.** După evaluarea individuală a circumstanțelor, se poate ajunge până la încetarea contractului de către furnizorul serviciului.

Comportament neadecvat al clientului

- Nu tolerăm **manifestări agresive sau vulgare** – orice formă de **agresiune** (în special fizică) este considerată o încălcare gravă a regulilor serviciului și reprezintă motiv pentru **încetarea imediată a contractului** de către furnizor. Clientul respectă lucrătorii în timpul furnizării serviciului și se comportă respectuos față de aceștia – clienții respectă spațiul personal și proprietatea furnizorului (nu distrug și nu iau obiecte care nu le aparțin). Furtul este considerat o încălcare gravă a regulilor serviciului; spațiul social trebuie lăsat curat.

Alcool și alte substanțe stupefiante

- Consumul de **alcool** sau alte **substanțe stupefiante** este interzis în spațiile birourilor și la evenimentele serviciului. Dacă comportamentul clientului prezintă semne de ebrietate sau intoxicație cu substanțe stupefiante și starea sa nu permite o comunicare clară (în cadrul consultației individuale cu lucrătorul social), serviciul nu va fi oferit și clientul va fi rugat să părăsească locația. Dacă situația **se repetă** chiar și **după trei avertismente orale ferme** din partea lucrătorilor serviciului, un astfel de comportament va duce la **încetarea colaborării**. Serviciul nu poate fi oferit în aceste condiții.

Drepturile și obligațiile furnizorului

Serviciul este furnizat cu condiția: **abordării active a clientului; comportamentului non-agresiv al clientului; exprimării și comportamentului respectuos; respectării înțelegerilor dintre lucrător și client; capacității de a efectua acte juridice; stării de sănătate care nu pune în pericol sănătatea furnizorului serviciului.**

Clientul este înregistrat în programul electronic EQUIP, fie sub numele său, fie sub un cod/nume anonim. Parte a evidenței sunt înregistrările privind pașii întreprinși în soluționarea situației utilizatorului serviciului.

Lucrătorii programului nu sunt exonerați de obligația de raportare conform Codului Penal.

- Furnizorul este obligat să respecte standardele de calitate în furnizarea serviciilor sociale.
- Furnizorul are dreptul de a rezilia contractul cu clientul dacă acesta încalcă grav obligațiile ce decurg din contract și din Regulile Interne ale furnizorului.
- Furnizorul are dreptul de a refuza încheierea contractului dacă nu dispune de capacitatea necesară pentru furnizarea serviciului.

Motive de reziliere și condiții de încetare a contractului

Contractul cu clientul poate fi încetat la expirarea perioadei de furnizare a serviciului sau prin acordul reciproc al părților contractante. Contractul se consideră încetat și în cazul întreruperii contactului dintre client și serviciu **pentru o perioadă mai mare de 1 lună.** Clientul poate rezilia contractul fără a da vreun motiv, cu efect imediat.

Serviciul poate fi **întrerupt** în cazurile în care clientul **încalcă grav condițiile de furnizare a serviciului** (nu colaborează la îndeplinirea obiectivelor stabilite și acționează în contradicție cu regulile interne), când **se comportă agresiv** și se pune astfel în pericol siguranța lucrătorului, **când apare obligația de raportare a serviciului** pentru infracțiuni deosebit de grave conform legii aplicabile, **când clientul se prezintă repetat la consultații sub influența alcoolului sau altor substanțe stupefiante (dacă se întâmplă de 3 ori consecutiv, furnizarea serviciului va fi întreruptă),** când **starea de sănătate a clientului nu permite furnizarea corespunzătoare a serviciului, sau când furnizorul este nevoit să închidă serviciul. În cazurile de încălcare gravă, rezilierea serviciului se face imediat; în celelalte cazuri, termenul de preaviz este de 7 zile.**

Prelucrarea și protecția datelor personale (Legea nr. 110/2019)

Solicitantul serviciului sau clientul are dreptul:

- Să solicite furnizarea unei copii a tuturor datelor personale sau documentației pe care le prelucrăm despre el, să ceară corectarea sau ștergerea datelor personale, să depună plângere la Autoritatea pentru protecția datelor personale.

- Serviciul poate fi furnizat anonim, fără prelucrarea datelor personale și sensibile – clientul este înregistrat ca anonim sub un număr de identificare.

CONTACTE ALE LUCRĂTORILOR SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ ÎN CRIZĂ:

Șefă al serviciului de asistență în criză:

E-mail: teren@scps.diakonie.cz

Telefon: +420 739 244 889

Lucrători ai serviciului de asistență în criză de teren din Praga:
E-mail: teren@scps.diakonie.cz
Telefon: +420 731 688 508
E-mail: teren@scps.diakonie.cz
Telefon: +420 731 605 857

Lucrătoare ale serviciului de asistență în criză de teren din Brno:
E-mail: kp.brno@scps.diakonie.cz
Telefon: +420 730 195 067
E-mail: kp.brno2@scps.diakonie.cz
Telefon: +420 730 559 089

Lucrătoare ale serviciului de asistență în criză de teren din Plzen:
E-mail: kp.plzen@scps.diakonie.cz
Telefon: +420 731 605 858

Lucrătoare ale serviciului de asistență în criză ambulatoriu:
E-mail: kp.praha@scps.diakonie.cz
Telefon: +420 739 244 849