Provozní řád služby

Občanská poradna Odry

Dluhová poradna

Občanská poradna Fulnek

Vedoucí odborné sociální poradny:	Ing. Michaela Dlabajová
Adresa:	Hranická 1113/48, 742 35 Odry
	Komenského 169, 749 01 Vítkov
	Masarykova 359, 742 45 Fulnek
Telefonní spojení:	604 645 378
Email:	michaela.dlabajova@odry.charita.cz
Web:	http://odry.charita.cz

Jakým způsobem je služba poskytována?

Služba OSP ve Vítkově je poskytována bezplatně, ambulantní formou. V Odrách a ve Fulneku ambulantní i terénní formou prostřednictvím osobní konzultace, a to jednorázově či opakovaně. Pro možnost využití služby nepotřebujete žádné předchozí doporučení či potvrzení.

Zájemci je dán prostor, aby popsal svou nepříznivou situaci, kvůli které se obrátil na poradnu a sdělil své požadavky, očekávání a cíle. Poté je zájemce srozumitelně informován, zda spadá do cílové skupiny a zda mu poradna může pomoci. Pokud ano, zájemce je informován o charakteru, pravidlech a bezplatnosti poskytované služby. Pokud ne, je zájemci předán kontakt na instituci, která mu pomůže při řešení jeho problému a zapsán v Evidenci uchazečů, se kterými nebyla uzavřena smlouva.

Každý zájemce má přidělené své číslo, které je určeno pořadím zájemců a klientů v poradně a aktuálním rokem. V průběhu rozhovoru pracovníci poradny vytváří prostor pro případné otázky, ujistí se, zda zájemce informacím porozuměl a zda jeho zájem o poskytnutí služby trvá. Vysvětlí možnosti řešení jeho situace a případné dopady výběru řešení, konečné rozhodnutí je ponecháno na zájemci.

Pokud jsou splněna kritéria pro poskytnutí služby a zájemce má zájem s poradnou spolupracovat na řešení své situace, pak je sjednána písemná smlouva o spolupráci a vytvořen individuální plán. Pracovník poradny zájemce před podepsáním písemné smlouvy seznámí s jejím obsahem, tištěný obsah této smlouvy je také vyvěšen na nástěnce v čekárně a na webových stránkách poradny. S klientem je sepsán cíl spolupráce. Další spolupráce klienta a pracovníka poradny je vedena elektronicky v programu Web Carol.

Charakter poskytované služby umožňuje vystupovat klientovi v průběhu poskytovaní služby v anonymitě, pokud je to jeho přání a neposkytne souhlas se zpracováním osobních údajů. Pokud chce klient zůstat v anonymitě, pracovník ho vede pod číslem, aktuálním rokem a v programu WebCarol pod názvem Anonymní klient v rozsahu, který je nezbytný pro bezpečné a odborné poskytování služeb. Číslo dostane každý zájemce i klient poradny. V případech, kdy zájemce nebo klient uvede své identifikační údaje pro vyřešení zakázky, je nutné, aby podepsal souhlas s poskytnutím osobních údajů, pracovník poradny mu důvody znovu vysvětlí. Klienti a zájemci jsou, v rámci poradny a podpory projektu OPZ Zaměstnanost evidováni pod číslem, jménem a příjmením, datem narození a bydlištěm. V případě kontroly jsou jejich údaje dostupné. Pokud

je k práci pracovnice OSP nutné mít od klienta k dispozici dokumenty jako korespondenci, rozsudky, rozhodnutí ad., pracovnice pracuje s originálem nebo kopiemi, které v případě nutnosti pro další práci na zakázce klienta jsou uloženy do dokumentace klienta v uzamykatelné skříňce. Po ukončení zakázky jsou údaje o klientovi uchovány v archívu včetně údajů po dobu 10 let.

Při podávání základního sociálního poradenství a u zájemců o službu není třeba sestavovat individuální plán, pracovník sepíše záznam z jednání. Pracovnice poradny se řídí požadavky a očekáváními klienta, následně má klient prostor, aby vyjádřil cíl, kterého chce dosáhnout. Prostřednictvím rozhovoru mezi klientem a pracovníkem dochází k dohodě, jak cíle dosáhnout. Tato dohoda je zaznamenána v individuálním plánu, který se skládá z hlavního cíle a dílčích cílů. Individuální plán je uzavírán v případě rozhodnutí klienta řešit aktivně svou situaci, po jeho sestavení je individuální plán uložen v program WebCarol a vytištěn ve složce klienta. Změna cíle klienta v průběhu poskytování služby je zaznamenána v záznamu klienta a poté dochází k aktualizaci individuálního plánu.

Rozhodnutím klienta spolupracovat na řešení své sociální situace s poradnou a zjištěním osobního cíle se v procesu individuálního plánování sestavuje *individuální plán,* který je součástí složky klienta.

Individuální plán je uložen elektronicky v programu WebCarol a vytištěn v osobním spisu klienta: vyjednaný osobní cíl s klientem je základem pro sestavení prvotního individuálního plánu, který je složen z hlavního cíle a dílčích cílů, sestavuje ho s klientem pracovník poradny (klíčový pracovník) po dojednání písemné smlouvy.

Pracovníci vždy respektují cíle klienta a jejich změnu, volbu možností řešení problému, včetně rozhodnutí problém neřešit.

Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost. Výjimkou je zákonem stanovené prolomení mlčenlivosti např. v případě žádosti o sdělení informací policie ČR podle trestního řádu a v případě, kdy se na pracovníky služby vztahuje zákonná oznamovací povinnost apod.

Kdo službu poskytuje:

Služby poskytují sociální pracovníci a odborný pracovník – poradci, kteří jsou vyškoleni a jsou kompetentní pro výklad a interpretaci těch právních dokumentů, které mají souvislost s klientovým problémem. V poradně nepracuje právník.

Práva a povinnosti klienta

Jako klient máte právo na:

- Poskytnutí služby, a to bez rozdílu pohlaví, rasy a původu, politického přesvědčení, handicapu a postavení ve společnosti, náboženské a sexuální orientace
- Na poskytnutí informací o službě poradny, popřípadě zajištění kontaktu na jiné organizace, poskytující poradenské služby.
- Důstojné prostředí, ve kterém se služba poskytuje.
- Na informace o poradně, vedení dokumentace a ochraně svých osobních údajů.
- Úctu, respekt a svobodu v rozhodování – právo dělat vlastní rozhodnutí i v rozporu se sdělenými možnostmi učiněné v průběhu řešení případu uživatele služby ze strany pracovníka poradny.
- Mlčenlivost a diskrétnost poradců, dobrovolníků.

- Kdykoli kontakt přerušit a ukončit.
- Na uplatnění stížnosti na poradce, kvalitu služby a organizaci služby či odbornou úroveň.
- Vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou.

Máte však také povinnosti:

- Jednat s pracovníky poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušnosti.
- Plnit to, na čem se v rámci poskytování služby domluvíme.
- Aktivně se podílet na řešení své situace.
- Při havarijních a nouzových situacích ohrožujících bezpečnost (požár, živelná pohroma, únik vody, plynu, zdravotní indispozice klienta či pracovníka služby apod.) dbát zejména pokynů pracovníků případně poskytnout nezbytnou první pomoc a přivolat složky integrovaného záchranného systému.

Jakým způsobem můžete podat stížnost?

Každý klient (nebo jím zvolený zástupce) má právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby. (způsob práce poradny nebo poradce, popř. porušení principů nebo Etického kodexu poradce). Klient má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat po celou dobu vyřizování stížností.

Stížnost lze podat
- ústně,
- písemně,
- emailem.

Klient služby má právo podat stížnost:
- vedoucímu střediska,
- řediteli Charity Odry.

Termín vyřízení stížnosti je 30 dnů. Nepodaří-li se dojít ve lhůtě 30 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů.

Při anonymním podání stížností bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen písemně na nástěnce v čekárně poradny a na internetových stránkách poradny následující den po uplynutí 30-ti denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.

Jaké havarijní situace mohou vzniknout?

Přehled havarijních situací a jejich řešení, které mohou v souvislosti s poskytováním poradenských služeb nastat:

1. **Požár na pracovišti**

Vznikne-li požár v prostorách střediska OSP či čekárny či zázemí pracovníků, pak klient služby:

- Neprodleně o tom informuje pracovníka služby.
- Postupuje podle jeho pokynů, pokud je pracovník zraněn nebo z jiného důvodu není schopen na situaci reagovat, postupuje podle Požární poplachové směrnice.

- Pokud lze požár uhasit, použije práškový hasící přístroj a poté neprodleně volá Hasičský záchranný sbor 150 nebo číslo tísňového volání 112.
- Je-li požár nezvladatelný, poskytne pomoc při opuštění budovy osobám, které v prostorách zdržují a nejsou schopny bez pomoci druhé osoby prostory samy neprodleně opustit, případně je povinen zavolat záchrannou zdravotní službu 155 nebo tísňové volání 112.
- Neprodleně opustí prostory střediska a přilehlé prostory a vyčká příjezdu Hasičského záchranného sboru.

2. Havárie instalací (voda, plyn, elektřina)

Pokud klient služby nebo zájemce o službu zjistí, že nastala havárie instalací a nachází se v prostorách střediska, neprodleně o tom informuje pracovníky služby a postupuje podle jejich pokynů.

3. Živelná pohroma

Pokud klient služby či zájemce o službu zjistí, že nastala nebo se blíží živelná pohroma a nachází se v prostorách poradny, neprodleně o tom informuje pracovníky služby a postupuje podle jejich pokynů. Pokud není možné se obrátit na pracovníky služby a klient služby či zájemce o službu se nachází v prostorách střediska v bezprostředním nebezpečí, je povinen zavolat Hasičský záchranný sbor nebo tísňové číslo 112. Je povinen provést nutná opatření pro záchranu osob, je-li to možné záchranu majetku. Snaží se zachovat klid, v nebezpečí života opustí prostory střediska.

Základní bezpečnostní informace v objektu na ul. Hranická 1113/48, Odry
ul. Komenského 169, 749 01 Vítkov
ul. Masarykova 359, 742 45 Fulnek

- Únikový východ je ve všech objektech služeb řádně označen.
- V budově každé ze služeb je umístěn práškový hasící přístroj.

Požární poplachová směrnice s čísly tísňových volání, které lze použít v havarijních a nouzových situacích, jsou k dispozici v čekárně či na nástěnce v poradnách.

4. Úraz zaměstnance poradny při výkonu služby, klienta či jiné osoby v prostorách služby

Pokud při poskytování služby dojde u pracovníka služby či u klientů nebo jiných osob, kteří se zdržují v prostorách střediska či v přilehlých místnostech k úrazu, náhlým zdravotním potížím či ke smrti, postupuje klient služby následujícím způsobem:

- Neprodleně informuje pracovníka služby o vzniku této skutečnosti či o možných zdravotních potížích svých, nebo pokud je pozoruje u jiných klientů a postupuje podle jeho pokynů
- První pomoc poskytne pracovník služby, ale pokud je on sám zdravotně indisponován, je klient služby povinen neprodleně poskytnout první pomoc – lékárnička se nachází na pracovišti služby.

Pokud nedokáže nastalou situaci sám ani s pomocí pracovníka vyřešit, je povinen zavolat Záchrannou zdravotní službu 155 nebo tísňovou linku 112.