



Provozní řád služby Občanská poradna

Vedoucí Občanských poraden: Ing. Michaela Dlabajová
Adresa: Hranická 1113/48, 742 35 Odry
Komenského 169, 749 01 Vítkov
Sborová 81, 742 45 Fulnek
Partyzánská 229, 747 87 Budišov nad Budišovkou
Telefonní spojení: 604 645 378
Email: michaela.dlabajova@odry.charita.cz
Web: <http://odry.charita.cz>

Jakým způsobem je služba poskytována?

1. OSP v Odrách, Fulneku, Vítkově a Budišově nad Budišovkou je poskytováno ambulantní i terénní formou prostřednictvím osobní konzultace, a to jednorázově či opakovaně.

2. Služba je poskytována terénní formou buďto jednorázově nebo opakovaně, a to v nemocnici nebo domácím prostředí zájemce/klienta, pokud v případě, že se zájemce/klient nemůže ze závažných důvodů dostavit osobně v rozsahu působnosti služby. Není potřeba předchozí doporučení pro poskytnutí služby.

2. Zájemce je informován o podmínkách, právech a povinnostech a bezplatnosti poskytované služby. Dohoda může být uzavřena, jak ústně, tak písemně. Zájemce/klient je informován, že OSP je akreditovaná osobou v oblasti oddlužení. Poté se může zájemce rozhodnout, zda bude s poradnou spolupracovat. Pokud ano stává se klientem služby a je uzavřena dohoda o spolupráci. Kdy je klient dále seznámen, s provozní dobou, kontakty.

3. Charakter poskytované služby umožňuje vystupovat klientovi v průběhu poskytování služby v anonymitě, pokud je to jeho přání a nevyžaduje to jeho zakázka. Anonymní zájemce/klienty vede pod číslem, aktuálním rokem. V případech, kdy jde o dluhové poradenství, klienti a zájemci jsou evidováni pod číslem, jménem, příjmením, datem narození a bydlištěm. Podepisují souhlas se zpracováním údajů.

4. Individuální plán je uzavírán v případě rozhodnutí klienta řešit aktivně svou situaci, při dohodě je sestaven je individuální plán, kde jsou popsány kroky k naplnění cíle klienta. Klient může kdykoliv nahlédnout a zároveň si z ní můžete pro svou potřebu vyžádat o výpis či kopie z dokumentace. V případě, že si sociální pracovník neví rady s dotazy klienta je ke konzultaci přizván odborný pracovník, který se snaží zájemci/klientovi dotazy lépe vysvětlit.

5. Pracovnice poradny se řídí požadavky a očekáváními klienta, následně má klient prostor, aby vyjádřil cíl, kterého chce dosáhnout. Pracovníci vždy respektují cíle klienta a jejich změnu, volbu možností řešení problému, včetně rozhodnutí problém neřešit. Klient je stále podporován k řešení v případě, že zvolená varianta je v souladu s posláním a cíli služby.

6. 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
- V případě nemožnosti dostavit se na objednanou konzultaci v termínu, oznámit to pracovníkovi, telefonicky, emailem osobně.

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.

Klient je seznámen, kde se může odvolat, pokud není spokojen s vyřízením stížnosti, kontakty jsou uvedeny na nástěnce v čekárně.

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 nevladatelný, 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. Sborová 81, 742 45
Fulnek, ul. Partyzánská 229, 747 87 Budišov nad Budišovkou.

- 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.

- **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 – lékárníčka se nachází na pracovišti služby.

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