

INFORMAČNÍ BROŽURA PRO UŽIVATELE OBČANSKÉ PORADNY OSTRAVA



Vážení uživatelé,

tato Informační brožura je určena vám, jako uživatelům OBČANSKÉ PORADNY Ostrava. Nacházejí se zde informace, které jsou důležité a zároveň praktické při naší vzájemné spolupráci.

V případě nejasností nám neváhejte položit dotaz!

Tým OBČANSKÉ PORADNY Ostrava

KDO JSME, PRO KOHO TADY JSME, JAKÉ MÁME CÍLE, ZÁSADY A S ČÍM MŮŽEME POMOCI...?

Poslání:

OBČANSKÁ PORADNA Ostrava Slezské diakonie poskytuje anonymní a bezplatné odborné sociální poradenství. V rámci konzultací předává informace o právech a povinnostech osobám v nepříznivé sociální situaci, nabízí pomoc při hledání možnosti řešení a zprostředkovává kontakty na další specializované instituce, čímž napomáhá ke snižování rizik plynoucích ze vzniklé situace.

Nepříznivá sociální situace je stav, kdy člověk má z nejrůznějších důvodů oslabeny schopnosti a možnosti řešit vzniklou situaci (což je i zájemcův/uživatelský pocit ztráty citové, morální, finanční, apod.) a v současném stavu vnímá jako jednu z možností řešení využití bezplatného poradenství.

Cílem OBČANSKÉ PORADNY Ostrava, odborného sociálního poradenství je uživatel, který se na poradnu obrátil v nepříznivé životní situaci, se kterou si nevěděl rady a po konzultaci :

- je informovaný o jiných dostupných službách.
- je informovaný o svých právech a povinnostech a byla mu poskytnuta podpora v řešení jeho situace.

Zásady poskytované služby:

- zásada mlčenlivosti
- zásada profesionality
- zásada individuálně zaměřené podpory a respektu

Okruh osob, pro které je služba určena:

Služba OBČANSKÉ PORADNY Ostrava je poskytována všem dospělým osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci, nebo jim taková situace hrozí.

Služby neposkytujeme:

Služba OBČANSKÉ PORADNY Ostrava není poskytována osobám se závažnou poruchou komunikace, které nejsou schopny se domluvit běžným způsobem (např. z důvodu kombinovaného postižení zraku a sluchu) v českém nebo slovenském jazyce (písemně či ústně) a nezajistí si pomoc třetí osoby, která komunikaci může zprostředkovat.

V jakých oblastech Vám můžeme pomoci?:

OBČANSKÁ PORADNA Ostrava je členem Asociace občanských poraden a nabízí poradenství v těchto oblastech:

- Občanskoprávní vztahy
- Rodinné právo
- Bydlení
- Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost
- Dluhová problematika
- Ochrana spotřebitele
- Sociální dávky
- Sociální služby
- Sociální pojištění
- Zdravotní pojištění, práva a povinnosti pacientů
- Soudní řízení a jeho alternativy
- Veřejná správa
- Trestní právo
- Školství
- Ochrana základních lidských práv

OBČANSKÁ PORADNA Ostrava poskytuje službu odborného sociálního poradenství, která je vymezena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 37, odst. 4).

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - zprostředkování navazujících služeb (odkazování či předávání uživatele ke specializovaným institucím, úřadům, soudům, terapeutům apod.)
- b) sociálně terapeutické činnosti - poskytování poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech a práva
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí - prostřednictvím informací, rad a případné další pomoci v prostorách poradny či mimo prostory (doprovod). Rozsah a forma pomoci vychází z individuálně určených potřeb osoby.

Vedení dokumentace uživatele:

Každý uživatel OBČANSKÉ PORADNY Ostrava má vedenou dokumentaci (záznamový arch), jejíž součástí jsou informace vztahující se k Vašemu dotazu. Dokumentace je vedena v elektronické podobě a je uchovávána po dobu 10 let. Uživatel má právo kdykoli do dokumentace nahlédnout, a to na základě jeho žádosti a pokud uvede své evidenční číslo. Konzultace vedené pod přiděleným evidenčním číslem poradce dohlédává až 2 roky zpětně.

Uživatel má povinnost spolupracovat s pracovníkem OBČANSKÉ PORADNY Ostrava na plánování Individuálního plánu a průběžném vyhodnocování.

Evidenční číslo, pod kterým vedeme Vaši konzultaci je: V případě další konzultace (ve stejné záležitosti) sdělte toto číslo a můžeme na spolupráci plynule navázat.

Základní informace o poskytování služby OBČANSKOU PORADNOU Ostrava:

Služba v OBČANSKÉ PORADNĚ Ostrava (dále OP) je poskytována:

- **sociálním pracovníkem** - školeným občanským poradcem (nikoli právníkem).
- při osobní konzultaci, která by neměla přesahovat **60 minut** (v případě potřeby je možno domluvit následnou konzultaci)
- na základě ústně uzavřené **smlouvy o poskytnutí sociální služby** - odborného sociálního poradenství. K jejímu uzavření dochází v průběhu konzultace, prolne-li se nabídka služeb poradny s poptávkou zájemce o službu
- doplňující informace o **právech a povinnostech** uživatelů služby, jsou k dispozici na nástěnce v čekárně poradny
- OP má **právo přerušit** poskytování služby jestliže: a) uživatel se jeví, že je pod vlivem návykových a psychotropních látek; b) v poradně nastala nouzová či havarijní situace; c) uživatel služby se chová agresivně
- OP má **právo ukončit** poskytování služby jestliže: a) uživatel služby se chová agresivně a agrese přesahuje míru bezpečí pracovníků či ostatních zájemců o službu; b) se jedná o střet zájmů, tj. vede-li zájemce či uživatel spor se zřizovatelem OP nebo Slezskou diakonií nebo vede-li zájemce o službu či uživatel spor s některým z pracovníků OP nebo jeho rodinných příslušníků

Práva a povinnosti zájemce / uživatele služby:

- právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s porozuměním, empatií, nestranností, vstřícností a s přihlédnutím k jejich psychickému příp. fyzickému stavu.

- právo vystupovat anonymně; nic co se v poradně zjistí od zájemce či uživatele, včetně informace o tom, že poradnu kontaktoval, nebude bez jeho výslovného souhlasu předáno nikomu mimo poradnu.
- právo rozhodnout se, zda službu využije či nikoliv.
- Právo přizvat si ke konzultaci v poradně důvěryhodnou osobu (např. příbuzného, spolupracovníka, souseda, přítele aj.). Maximální počet osob v konzultační místnosti je dán dle počtu míst k sezení. Uživatel si sám vybírá, kdo s ním půjde do konzultační místnosti.
- právo kdykoliv ukončit konzultaci bez udání důvodu.
- právo na podpůrné prostředky během konzultace - psací potřeby a papír na poznámky, kapesníky.
- právo rozhodnout, zda jeho dotaz může být zkonzultován (být anonymně k jeho osobě) s konzultantem nebo externím spolupracovníkem.
- právo rozhodnout o tom, že pro dohledané informace si přijde na příští konzultaci sám nebo pošle jinou osobu; popř. zda chce dohledané informace sdělit jinou formou (např. je zaslat e-mailem, dopisem či sdělit telefonem).
- právo nahlédnout do Záznamového archu, ve kterém je veden záznam o konzultaci s ním a udělat si poznámky.
- právo rozhodnout, jak bude postupovat při řešení své situace, poradce nabízí pouze možnosti řešení, poradce pomáhá uživateli zvážit možnosti a příp. důsledky jeho kroků; poradce respektuje uživatelské právo na přiměřené riziko jeho rozhodnutí.
- právo v případě nespokojenosti s poskytnutou službou, s jednáním pracovníků aj. podat stížnost či jiný podnět.
- právo na změnu klíčového pracovníka.

POVINNOSTI ZÁJEMCŮ O SLUŽBU A UŽIVATELŮ SLUŽEB OBČANSKÉ PORADNY OSTRAVA

- Pro efektivní činnost poradny je nezbytné, aby zájemce o službu či uživatel služby navštívil (popř. kontaktoval) poradnu v konzultačních hodinách či dodržel objednávací termín, příp. se telefonicky či jinak omluvil a dohodnul si jiný termín.

PODÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

Je něco, co se vám na službě nelíbí? Chtěli byste něco změnit? Nebo svým podnětem přispět k zlepšení naší práce? Můžete si podat podnět nebo stížnost...

PODNĚT: může být s kladným nebo záporným obsahem, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb.



STÍŽNOST: jakákoliv vyjádřená nespokojenost týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby vyžadující odezvu - např. nespokojenost s průběhem konzultace, apod.

Jak mohou být podněty nebo stížnosti podány?

- **písemně:** dopisem, e-mailem, vložením stížnosti či podnětu do schránky pro podávání podnětů a stížností, umístěné v čekárně poradny (je možné dát stížnost či podnět také poradci, který ji do této schránky vhodí).
- **osobně**
- **telefonicky:** mobil poradny 734 645 275, mobil koordinátora služby 733 142 436



Stížnosti je možné adresovat:

- koordinátor střediska Mgr. Denisa Šustková, DiS., e-mail: vedouci.op@slezskadiakonie.cz, tel: 733 142 436.
- vedoucí oblasti Ostravsko - Bc. Renáta Motyková, DiS., adresa: Štramberská 47, Ostrava, tel: 733 142 429, e-mail: r.motyкова@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Své podněty či stížnosti můžete podat anonymně či zprostředkovaně.

Stížnosti i podněty jsme povinni vyřešit do 28 dní od jejich podání, a pokud se bude jednat o anonymní podnět či stížnost, výsledek bude umístěn na nástěnku služby v čekárně poradny. V případě, že bude znám stěžovatel, bude mu výsledek řešení odeslán poštou či e-mailem (uvede-li tyto údaje).