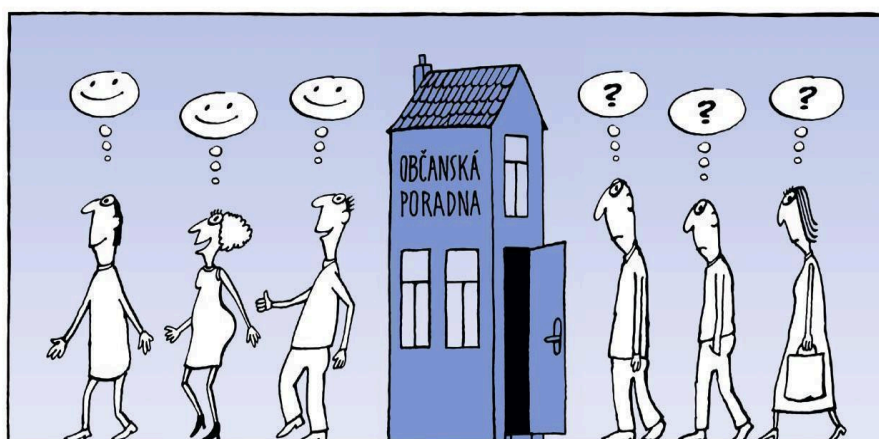


INFORMAČNÍ BROŽURA PRO UŽIVATELE OBČANSKÉ PORADNY OSTRAVA



Na problémy nejste sami

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/uživatelův 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

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 5 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 dohledává až 2 roky zpětně.

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

Základní informace o poskytování služby OBČANSKOU PORADNOU Ostrava:

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

- **sociálním pracovníkem** – školeným občanským poradcem (nikoli právníkem)
- dle finančních možností poradny může být uživateli poskytnuta 1 bezplatná konzultace s externím právníkem poradny - vhodnost konzultace posuzuje sociální pracovník. Jedná se o konzultace, které přesahují kompetence sociálního pracovníka.
- na základě **smlouvy o poskytnutí sociální služby** – odborného sociálního poradenství. K jejímu uzavření dochází, pokud-li se nabídka služeb poradny s poptávkou zájemce o službu

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 kdykoliv ukončit konzultaci bez udání důvodu.
- právo rozhodnout, zda jeho dotaz může být zkonzultován (byť anonymně k jeho osobě) s konzultantem nebo externím spolupracovníkem.
- 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.

Podmínky pro efektivní využití služby:

- uživatel spolupracuje na splnění zakázky; plní kroky, na kterých se s poradcem v rámci individuálního plánování dohodl
- pokud se uživatel bez předchozí omluvy nedostaví ke sjednané schůzce s právníkem poradny, nebude mu další hrazená konzultace s právníkem poskytnuta
- uživatel respektuje skutečnost, že poradci jsou zastupitelní,
- uživatel si uvědomuje zodpovědnost za řešení své situace

KOMUNIKACE PŘES CHAT NA WEBU PORADNY:

- chatová komunikace slouží primárně pro zájemce o službu a položení dotazů ohledně podmínek poskytované služby
- rychlost odpovědi v rámci chatové komunikace se odvíjí od aktuální vytíženosti poradce (odpověď může být zpožděna z důvodu konzultace s jiným zájemcem o službu či uživatelem služby)
- sociální pracovník/poradce může v rámci chatové komunikace odpovědět pouze na jednodušší typy dotazů. Dotazy složitějšího charakteru, které potřebují více času, budou přesměrovány na jiný způsob konzultace - telefonickou, online konzultaci přes videohovor či osobní konzultaci - v poradně nebo v terénu.
- uvede-li zájemce o službu do chatu svůj e-mail, bude tento po ukončení komunikace smazán a poradna jej nebude dále uchovávat.

KDE NÁS NAJDETE?

OBČANSKÁ PORADNA Ostrava, odborné sociální poradenství
Štramberská 47, Ostrava
703 00

Pojedete-li tramvají č. 2, 3, 12 na zastávku Mírové náměstí, přestupte na autobus č. 57, 59 a vystupte na zastávce Nová Ocelárna (zastávka na znamení). Budova, kde sídlí Slezská diakonie, se nachází přímo před Vámi. Poradna sídlí ve 4. poschodí (5. NP).

KDY NÁS MŮŽETE NAVŠTÍVIT?

PONDĚLÍ: 8 - 12; 13 - 17 hodin (pro objednané)

ÚTERÝ: 7:30 - 12; 13 - 15:30 hodin

STŘEDA: 8 - 12; 13 - 16 hodin (pro objednané)

ČTVRTEK: 7:30 - 12; 13 - 15:30 hodin (pro objednané)

PÁTEK: 8 - 12; 13 - 15 hodin (pro objednané)

Telefon: 734 645 275

E-mail: obcan.ov@slezskadiakonie.cz

Web: www.slezskadiakonie.cz; www.obcanskeporadny.cz

<https://www.facebook.com/obcanskaporadnaostrava/>

PODPORUJÍ NÁS

OSTRAVA!!!

