



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0007774

Provozní řád služby Dluhová poradna

Vedoucí odborné sociální poradny: Ing. Michaela Dlabajová
Adresa: Komenského 169, 749 01 Vítkov
Telefonní spojení: 604 645 378
Email: michaela.dlabajova@odry.charita.cz
Web: <http://odry.charita.cz>

Jakým způsobem je služba poskytována?

Služba odborné sociální poradny je poskytována bezplatně, ambulantně formou osobní, telefonické či internetové konzultace, a to jednorázově či opakovaně. Pro možnost využití služby nepotřebujete žádné předchozí doporučení či potvrzení.

Při prvním kontaktu se zájemcem o službu poučí pracovník zájemce o podmínkách poskytování služby, o jeho právech a povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytnutí sociální služby, která se se zájemcem o službu uzavírá písemně. Následně se zájemce může svobodně rozhodnout, zda naši službu využije či nikoliv. Po uzavření smlouvy se ze zájemce stává klient služby.

Služba je poskytována anonymně, záznamy jsou vedeny tak, aby nebylo možné identifikovat z dokumentace, o jakou osobu jde (nevedeme o svých klientech jejich osobní údaje – jméno příjmení, bydliště apod.). Klient je tak veden pod anonymním evidenčním číslem. Klient může vystupovat pod fiktivním jménem, pokud se tak rozhodne. Klient vystupuje z anonymity pouze v případě, že je to nutné k řešení jeho zakázky a pokud sám s tímto souhlasí, tedy po nezbytně nutnou dobu. V takovém případě klient podepisuje souhlas s poskytnutím těchto svých osobních údajů. Po ukončení zakázky jsou údaje o klientovi uchovány v archívu včetně údajů po dobu 10 let.

Rovněž osobní dokumentace klienta je vedena anonymně, a jsou v ní obsaženy jen nezbytné informace potřebné k řešení situace, se kterou se klient na naši službu obrátil. Zápisy o průběhu sociální služby jsou součástí dokumentace, do které můžete jako klient kdykoliv nahlédnout a zároveň si z ní můžete pro svou potřebu vyžádat o výpis či kopie.

Pracovníci komunikují s klienty služeb, formulují společné cíle spolupráce a domlouvají plán (cíle a postup poskytování sociální služby). Vyjednávají se zakázka, která vytváří rámec spolupráce klienta a pracovníka. Tento cíl by měl být vymezen jako výsledek, kterého se má společnou prací dosáhnout.

Průběh služby je vždy dán potřebami a schopnostmi klienta. Individuálně se s ním plánuje v průběhu konzultace tzv. individuální plán pomoci, kde se s ním stanovují kroky k řešení problému.

Pracovníci respektují vždy cíle klienta a jejich změnu, volbu možností řešení problému, včetně rozhodnutí problém neřešit. Klient je dále ze strany poradny podporován v případě, že zvolená varianta je v souladu s posláním a cíli poradny.

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 – poradci, kteří jsou vyškoleni a jsou kompetentní pro výklad a interpretaci těch právních dokumentů, které mají souvislost s uživatelským 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.

Zájemce, s nimž poskytovatel odmítá uzavřít smlouvu:

Odmítnout službu sociálního poradenství v OSP může jen vedoucí OSP a to z důvodů uvedených v Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. tyto důvody jsou:

- nedostatečná kapacita poradny k poskytnutí služby,
- poradna neposkytuje službu, kterou zájemce žádá, případně poradce není kompetentní k řešení problému,
- zdravotní stav vylučuje poskytnutí služby, případně zájemce jeví znaky podnapilého stavu či vlivu omamných látek nebo je agresivní.

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 dojit ve lhůtě 30 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 30 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 30 dnů od zveřejnění.

Jaké nouzové a 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 nebo zájemce

- 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 neovladatelný, 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 uživatel 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. Komenského 169

- schodiště je jedinou únikovou cestou z budovy, která má dva vchody
- práškový hasící přístroj se nachází napravo v chodbě poradny

Požární poplachová směrnice s čísly tísňových volání, které lze použít v havarijních a nouzových situacích, je k dispozici v čekárně střediska poradny

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 či zájemce o službu 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 zájemce o službu či uživatel služby povinen neprodleně poskytnout první pomoc – lékárnička se nachází na pracovišti služby, u WC pro klienty

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