



Informace pro zájemce o službu a pro klienty Poradny Porta **(odborné sociální poradenství)**

• **POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY SLUŽBY**

Posláním Poradny Porta je poskytnout informace a podporu lidem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, nebo kterým tato situace bezprostředně hrozí, a neumějí nebo nemohou ji řešit vlastními silami, a prostřednictvím služby zvyšovat právní vědomí, samostatnost, znalosti a dovednosti klientů potřebné pro zlepšení či vyřešení jejich stávající situace.

Cílem Poradny Porta je klient,

- který se zorientoval ve své nepříznivé životní situaci a ví, jaké kroky musí učinit, aby se jeho situace mohla zlepšit, neprohloubila se a v ideálním případě, aby došlo k jejímu vyřešení, který zná svá práva a povinnosti,
- který získal nové informace nebo dovednosti, které povedou ke zvýšení jeho samostatnosti a zvládnutí náročných situací a předcházení vzniku dalších nepříznivých situací,
- který umí v rámci řešení svého problému samostatně a aktivně jednat.

Zásady: Služba je **transparentní** („průhledná“), je kladen důraz na **odbornost** pracovníků, služba je **dostupná**, založená na **mlčenlivosti** (diskrétnosti), **nestrannosti**, **důstojnosti**. Ke klientům je **přístupováno individuálně**. **Uplatňování vlastní vůle** klientů je zaručeno. Dále klademe důraz na **spolehlivost** (poskytujeme službu stabilně a snažíme se dostát svým závazkům vůči klientům), **respektujeme základní etické a křesťanské hodnoty**. Služba je **bezplatná** a **nezávislá** na státních nebo jiných organizacích.

- **SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA BEZPLATNĚ** (základní, odborné i právní poradenství).
- **SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA NA ZÁKLADĚ ÚSTNÍ SMLOUVY.**
- **NAKLÁDÁNÍ S DŮVĚRNÝMI INFORMACEMI, KTERÉ O SOBĚ ZÁJEMCE /KLIENT SDĚLÍ**
Poradce si vede záznamy o průběhu rozhovoru, zapisuje si potřebnou anamnézu zájemce/klienta – tzn. anamnézu osobní, rodinnou, pracovní a sociální – v rozsahu nezbytně nutném pro zpracování zakázky. Každé jednání (kontakt) je zapsáno do „evidenčního listu“, který poradci vedou v elektronické formě v Microsoft Teams, kam se přihlašují každý pod svým heslem. Informace z evidenčních listů jsou překlápěny do příslušných statistik, kde jsou zájemci/klienti vedeni pod kódy, které jim jsou přiděleny při prvním jednání s Poradnou.
Pokud je třeba si od klientů okopírovat/zapůjčit nějaké dokumenty, jsou tyto uloženy v Poradně v uzamykatelné skříňce a Poradna je vždy při odchodu posledního pracovníka zakódována.
- **DO SVÉHO EVIDENČNÍHO LISTU MÁ ZÁJEMCE/KLIENT PRÁVO NAHLÉDNOUT.**
- Zájemce/klient má **MOŽNOST VYSTUPOVAT V PORADENSKÉM PROCESU ANONYMNĚ**, bez uvedení osobních údajů - pokud to umožní zadání zakázky.



- **PORADCE JE VÁZÁN MLČENLIVOSTÍ**
Všichni poradci považuje všechna sdělení zájemců/klientů za důvěrná, proto se tedy o sděleném nemůže dozvědět nikdo třetí (s výjimkou ostatních pracovníků Poradny a sdělení, u kterých dá zájemce/klient souhlas ke sdělení třetí straně, a situací, kdy se poradce dozví o závažném trestném činu).
- **PORADCE MÁ OZNAMOVACÍ POVINNOST POKUD SE DOZVÍ O TRESTNÉM ČINU**
- **ZÁJEMCE/KLIENT MÁ PRÁVO KDYKOLIV KONTAKT (ÚSTNÍ SMLOUVU) S PORADNOU UKONČIT**, a to i bez uvedení důvodu.
- V případě nespokojenosti **MÁ ZÁJEMCE/KLIENT PRÁVO SI STĚŽOVAT**, a to u pracovníka Poradny, u vedoucí Poradny nebo u ředitelky OCHT. Stížnost může podat ústně nebo písemně. Každá stížnost musí být řádně vyřízena, pokud s jejím vyřízením zájemce/klient nesouhlasí, má právo se dále odvolat.
- **PRÁVA ZÁJEMCE/KLIENTA SLUŽBY:**
 - přidělení a možnost změny pracovníka, který s ním bude spolupracovat na dosažení jeho osobního cíle a plánovat společně s ním kroky, jak tohoto cíle dosáhnou
 - na poskytnutí informací o poskytované službě
 - poskytnutí služby bez rozdílu pohlaví, rasy a původu, politického přesvědčení, handicapu, postavení ve společnosti, náboženské a sexuální orientace
 - ochranu osobních údajů
 - podání stížnosti, pokud nebude s poskytovanou službou spokojený
 - nahlížení do dokumentace, která je o něm vedena, může si z ní činit výpisky, případně kopie
 - důstojné prostředí, ve kterém se služba poskytuje
 - úctu, respekt a svobodu v rozhodování
 - mlčenlivost a diskrétnost poradců (s výjimkou oznamovací povinnosti u trestných činů)
 - kdykoliv kontakt přerušit a ukončit
- **POVINNOSTI ZÁJEMCE/KLIENTA SLUŽBY:**
 - dle svých možností aktivně spolupracovat s pracovníkem Poradny na dosahování osobního cíle a na řešení své situace
 - plnit to, na čem se v rámci poskytování služby s poradcem domluvil
 - jednat s pracovníky a dalšími zájemci/klienty dle pravidel slušného chování (tzn. žádné urážky, vyhrožování či násilí vůči osobám či majetku zařízení)
 - sdělovat pravdivě skutečnosti, které souvisejí s naplňováním osobního cíle
 - chodit na předem domluvené schůzky, v případě nečekané události se ze schůzky včas omluvit
 - při nouzových a havarijních situacích, které ohrožují bezpečnost, dbát pokynů pracovníků, příp. poskytnout nezbytnou první pomoc a přivolat složky integrovaného záchranného systému
 - pořizovat audio / video záznamy z konzultací pouze se souhlasem pracovníka
 - respektovat konzultační hodiny a pořadí zájemců/klientů ke konzultaci
- **POSTUP PŘI ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH, HAVARIJNÍCH A MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍ**
Jedná se o mimořádnou událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu Poradny Porta a musí se okamžitě řešit. Mezi takové mimořádné události lze například zařadit: požár v budově Poradny, živelná pohroma, únik vody nebo plynu, náhlé zdravotní potíže pracovníka nebo zájemce/klienta apod.
V těchto situacích zájemci/klienti dbají zejména pokynů pracovníků případně poskytnou nezbytnou první pomoc a přivolají složky integrovaného záchranného systému.