

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. Tuto situaci neumějí nebo nemohou řešit vlastními silami. Prostřednictvím služby chceme zvyšovat sociální a právní vědomí, samostatnost, znalosti a dovednosti klientů, které potřebují pro zachování, zlepšení či vyřešení své 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 Poradou.

Pokud je třeba si od zájemců/klientů okopírovat/zapůjčit nějaké dokumenty, jsou tyto uloženy v Poradně v uzamykatelné skřínce 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**

Poradci považují všechna sdělení zájemců/klientů za důvěrná, proto se tedy o sděleném nemůže dozvědět nikdo třetí (s výjimkou 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 V PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ÚSTNÍ SMLOUVU S PORADNOU UKONČIT**, a to výslovným prohlášením bez udání 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:**

- právo na ochranu soukromí a na přiměřené a bezpečné prostředí
- právo na diskrétnost a ochranu osobních údajů
- právo na samostatné rozhodování a uplatnění vlastní vůle
- právo na informace a na adekvátní způsob komunikace
- právo na zachování lidské důstojnosti
- právo na svobodu vyznání
- právo na ochranu před předsudky veřejnosti
- právo stěžovat si
- právo na rovný a nehodnotící přístup
- právo na poskytnutí kvalitního odborného sociálního poradenství

- **POVINNOSTI ZÁJEMCE/KLIENTA SLUŽBY:**

- jednat vůči pracovníkům Poradny a dalším klientům v souladu s pravidly slušnosti a dobrého občanského soužití
- respektovat práva ostatních zájemců/klientů
- svým chováním neohrožovat pracovníky Poradny ani ostatní zájemce/klienty
- nevnášet do Poradny žádný alkohol ani jiné omamné látky a nepožívat je zde
- nevnášet do Poradny žádné zbraně či jiné nebezpečné předměty
- v rámci svých možností aktivně spolupracovat na řešení své nepříznivé životní situace
- plnit to, na čem se v rámci poskytování služby s poradcem zájemce/klient domluvil
- 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
- respektovat další povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu

- **POSTUP PŘI ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH, HAVARIJNÍCH A MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍ**

Jedná se např. o požár, živelnou pohromu, zdravotní potíže pracovníka Poradny nebo zájemce/klienta, napadení pracovníka zájemcem/klientem apod. V těchto situacích zájemci/klienti dbají zejména pokynů pracovníků Poradny, případně poskytnou nezbytnou první pomoc a přivolají složky integrovaného záchranného systému.