



Informace pro zájemce a klienty sociální služby Poradna Porta

- **PORADNA PORTA JE ZAREGISTROVANÁ SOCIÁLNÍ SLUŽBA – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ** dle zákona o sociálních službách.
- **PORADENSTVÍ JE POSKYTOVÁNO BEZPLATNĚ OSOBÁM STARŠÍM 18 LET**, které jsou schopné komunikovat v českém jazyce alespoň na základní úrovni, případně si zajistí asistenta či tlumočníka, aby byly schopné se dorozumět.
- **POSLÁNÍM PORADNY PORTA** je poskytnout potřebnou podporu lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, nebo kterým tato situace bezprostředně hrozí, a oni ji neumí nebo nemohou řešit vlastními silami.
- **CÍLEM PORADNY PORTA** je klient,
 - který se zorientoval ve své nepříznivé životní situaci, má potřebné informace a byl seznámen s právy a povinnostmi souvisejícími s jeho nepříznivou životní situací, kterou ve spolupráci s Poradnou řeší,
 - který ví, jaké kroky musí učinit, aby se jeho nepříznivá životní situace mohla zlepšit, neprohloubila se a v ideálním případě, aby došlo k jejímu vyřešení,
 - kterému byla poskytnuta taková míra pomoci a podpory, která je nezbytně nutná k řešení jeho nepříznivé životní situace a nezbavuje klienta jeho kompetencí.
- **ZÁKLADNÍ ZÁSADY PORADNY PORTA** jsou zásada rovného přístupu a zachování lidské důstojnosti, zásada vedení klienta k samostatnosti a aktivnímu přístupu, zásada odbornosti a profesionality, zásada individuálního přístupu a zásada uplatňování vlastní vůle.
- **SLUŽBA JE ZAJIŠŤOVÁNA FORMOU AMBULANTNÍ (Tišnov, Kuřim) A TERÉNNÍ.**
- **PORADCE SI VEDE ZÁZNAMY O SPOLUPRÁCI SE ZÁJEMCEM/KLIENTEM** v rozsahu nezbytně nutném pro řešení jeho nepříznivé životní situace.
- Pracovníci Poradny si **ZAPŮJČUJÍ OD KLIENTŮ POUZE NEZBYTNĚ NUTNÉ DOKUMENTY** potřebné pro řešení dohodnutého cíle spolupráce.
- **SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA NA ZÁKLADĚ ÚSTNÍ SMLOUVY**, kterou může klient kdykoli ukončit, a to i bez udání důvodu.
- **DOBA PLATNOSTI SMLOUVY** – smlouva sjednána na dobu určitou, tj. do dosažení cíle/cílů spolupráce („splnění sjednané zakázky“), příp. skončí uplynutím doby, po kterou služba nebyla využita (pokud nedojde k dalšímu kontaktu mezi poskytovatelem a klientem po dobu 6 měsíců) nebo dohodou obou stran nebo pominou-li důvody pro poskytování služby.
- **MOŽNOST VYPOVĚZENÍ SLUŽBY ZE STRANY KLIENTA:**
 - Klient může smlouvu ukončit výslovným prohlášením bez udání důvodu, a to kdykoli v průběhu poskytování služby.



• **DŮVODY K VYPOVĚZENÍ SLUŽBY ZE STRANY PORADNY:**

- Poradna může ukončit jednostranně poskytování služby, pokud nemá možnost dále službu zajistit (např. nedostatečné personální zajištění služby, krizová situace apod.), v tom případě je klient odkázán na jinou službu;
- dále může být služba vypovězena z důvodu opakovaného (příp. hrubého) porušování povinností klienta (např. nedodání potřebných dokumentů, klient se 3 x bez omluvy nedostaví na sjednanou schůzku, opakované agresivní a nevhodné chování vůči pracovníkům Poradny či ostatním zájemcům/klientům, neplnění smlouveného postupu apod.);

• **PRÁVA KLIENTA SLUŽBY:**

- Právo na ochranu soukromí a na přiměřené a bezpečné prostředí
- Právo na zachování důvěrnosti informací
- Právo na informace je zaručeno všem
- Právo na svoboda projevu, projevení nesouhlasu, nespokojenosti a právo stěžovat si
- Právo na zachování lidské důstojnosti a na ochranu svého jména
- Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, bez rozdílu majetku, původu nebo jiného postavení. Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu.

- Pokud to umožní situace, má zájemce/klient **MOŽNOST VYSTUPOVAT V PORADENSKÉM PROCESU ANONYMNĚ**, bez uvedení svých osobních údajů.

- V případě nespokojenosti **MÁ KLIENT PRÁVO SI ÚSTNĚ NEBO PÍSEMNĚ STĚŽOVAT**.

• **POVINNOSTI KLIENTA SLUŽBY:**

- jednat vůči pracovníkům Poradny a dalším zájemcům/klientům v souladu s pravidly slušnosti
- svým chováním neohrožovat pracovníky Poradny ani ostatní zájemce/klienty
- nevnášet do Poradny žádný alkohol, jiné omamné látky a nepožívat je zde a nevnášet žádné nebezpečné předměty
- v rámci svých možností aktivně spolupracovat na řešení své nepříznivé životní situace
- sdělovat pravdivě skutečnosti, které souvisejí s naplňováním osobního cíle
- chodit na předem domluvené schůzky, v případě nečekané události se ze schůzky včas omluvit
- 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,**
V těchto situacích zájemci/klienti dbají zejména pokynů pracovníků Poradny, případně poskytnou nezbytnou první pomoc a přivolají složky integrovaného záchranného systému.

Vytvořeno dne 6.6.2025