



**Diecézní
charita
Brno**

**Oblastní
charita
Tišnov**

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Tišnov
Ráboňova 116, 666 01 Tišnov

tel.: +420 545 220 773
e-mail: tisnov@tisnov.charita.cz
www.tisnov.charita.cz

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.
- **POSÍLÁNÍM 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.
- **Součástí ústní smlouvy je ÚSTNÍ SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ – Budeme zpracovávat Vaše osobní údaje, které potřebujeme pro řešení sjednaného cíle/cílů spolupráce.** Tyto údaje uchováváme v papírové a elektronické podobě. Vaše osobní údaje pečlivě střežíme a nesmíme je bezdůvodně nikomu sdělovat. S Vašimi osobními údaji se mohou seznámit zaměstnanci Poradny Porta, kteří jsou ze zákona vázáni mlčenlivostí.

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat, **dokud Váš cíl/cíle spolupráce nebude vyřešen. Poté jsou u nás archivovány po dobu 10 let.**

Máte právo na přístup ke svým osobním údajům, na jejich opravu, na jejich výmaz (právo „být zapomenut“), vznést námitku proti jejich zpracování, abychom omezili jejich zpracování, podat stížnost u dozorového orgánu, jímž je Úřad pro ochranu osobních údajů (bližší informace o jeho činnosti najdete na www.uoou.cz).

Pověřencem pro správu osobních údajů v DCHB je Mgr. Michal Novotný (michal.novotny@dchb.charita.cz).

- **SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA NA ZÁKLADĚ ÚSTNÍ SMLOUVY**, kterou může klient kdykoli ukončit, a to i bez udání důvodu.
- **DOBA PLATNOSTI SMLOUVY** – smlouva je 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 pravdivé skutečnosti, které souvisejí s naplňováním osobního cíle/cílů.
 - Chodit na předem domluvené schůzky, v případě nečekané události se ze schůzky včas omluvit.
 - Pořizovat audio/video záznamy z konzultací pouze se souhlasem pracovníka Poradny Porta.
 - 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.