

OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED

ČLEN ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

IČ 26631628, DIČ 053 – 26631628

Název dokumentu:	12. P1 Provozní řád poradny	
Druh dokumentu:	Provozní řád	
Přílohy dokumentu:		
Související dokumenty:	Veřejný závazek, Organizační řád střediska, vnitřní dokumentace služby ke standardům kvality, Charta občanských poraden, Etický kodex občanských poradců a Statut Diakonie ČCE - střediska Střední Čechy	
Tato směrnice splňuje kritéria:	Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění Vyhláška MPSV č.505/2006 Sb., prováděcí předpis k zákonu Standard kvality sociálních služeb č. 12	
Platnost pro:	Pracovníci Občanské poradny Diakonie Střed	
	datum	jméno
Zpracoval:	22.2.2010	Bc. Alena Lavická
Aktualizoval:	1.7.2015	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.5.2016	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	31.10.2017	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	21.9.2018	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	31.12.2019	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	30.9.2022	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
Platnost dokumentu od:		
Schválil:	1.10.2022	
	30.9.2022	PhDr. Petr Dvořák, PhD.

OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED (*dále jen „poradna“*) je jednou ze sociálních služeb, které veřejnosti poskytuje Diakonie ČCE - středisko Střední Čechy (*dále jen „středisko“*). Jedná se o službu odborné sociální poradenství. Poradna provozuje svou činnost od roku 2007, vznikla na základě výsledků Komunitního plánování Středočeského kraje a města Čáslav. Od 21.7.2010 je členskou poradnou Asociace občanských poraden (*dále jen „AOP“*), která je garantem kvality služby odborné sociální poradenství. V návaznosti na rozšíření místní působnosti střediska dne 1.1.2015 na celý Středočeský kraj, byla poradna během několika posledních let rozšířena o kontaktní místa v Kolíně, v Benešově, ve Voticích a ve Zruči n/S.

Obsah

OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED	1
1. Základní údaje o službě	3
1.1 Název a adresa poskytovatele:	3
1.2 Poslání	3
1.3 Cíl služby.....	3
1.4 Cílová skupina	3
1.5 Principy = zásady a hodnoty, které dodržujeme při poskytování služby	3
2. Obecné údaje o službě	4
2.2 Místní a časová dostupnost služby.....	4
2.3 Druh poskytovaných služeb	5
2.4 Poskytování služeb v oblasti oddlužení	6
2.5 Vymezení cílové skupiny dle registrace	6
2.6 Podmínky pro poskytnutí služby	7
2.7 Posouzení cílové skupiny	7
3. Forma poskytování služby	7
4. Oblasti poskytovaného poradenství:	7
4.1 Úrovně poskytovaných služeb	8
Úroveň 1 – Informace	8
Úroveň 2 – Rada	8
Úroveň 3 – Nápomoc	8
Úroveň 4 – Aktivní pomoc	8
5. Způsob poskytování služeb poradnou	8
5.1 Konzultace v poradně	8
5.2 Další související informace	9
5.3 Pořadník poskytování služby	10
5.4 Metody práce	10
5.5 Jaké služby poradna neposkytuje:	10
6. Personální zajištění služby, kvalifikace poradců	10
7. Okamžitá kapacita zařízení	11
8. Postupy pro odmítnutí zájemce	11
9. Ukončení smlouvy	11
9.1 Důvody, které mohou vést k ukončení služby.....	12
10. Stížnosti na způsob poskytnutí služby	12
11. Hodnocení kvality služby	13
11.1 Zjišťování spokojenosti se službami probíhá několika způsoby:	13
• Aktivní zjišťování spokojenosti.....	13
• Schránka na stížnosti, nápady a připomínky	13
12. Nouzové a havarijní situace	14

1. Základní údaje o službě

Občanská poradna je zařízením sociálních služeb, kde je poskytována služba odborného sociálního poradenství podle zákona o sociálních službách, stanov Asociace občanských poraden (AOP), Etického kodexu občanských poradců, Charty občanských poraden a směrnic a koncepčních materiálů vydaných AOP.

Základní informace o službě jsou uvedené v informačním letáku poradny, který je pravidelně distribuován v regionu Čáslavska, Kolínska, Benešovska, Voticka, a Zručska n/S a dále na webové stránce Diakonie ČCE - střediska Střední Čechy (také na sociálních sítích střediska), tak jako na webové stránce ústředí Diakonie ČCE, kde jsou touto cestou informace zveřejňovány.

1.1 Název a adresa poskytovatele:

Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy

se sídlem: Kouřimská 15, 280 02 Kolín

IČ: 427 44 326

web: www.diakonie-stred.cz

Druh služby: Odborné sociální poradenství

Název služby: Občanská poradna Diakonie Střed

1.2 Poslání

Posláním Občanské poradny Diakonie Střed je poskytovat bezplatné, nestranné poradenství a podporu lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, a pomáhat jim zorientovat se v této své situaci natolik, aby byli schopni učinit rozhodnutí o jejím řešení.

1.3 Cíl služby

Cílem naší služby je podporovat klienty tak, aby:

1. měli komplexní informace potřebné k orientaci ve své situaci a volbě vhodného řešení
2. byli si vědomi důsledků možných postupů řešení
3. byli dle svých individuálních možností a dovedností schopni přistupovat k řešení svojí situace aktivně

1.4 Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou lidé, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace (nebo jim taková situace hrozí) a nedokáží ji řešit vlastními silami - neznají svá práva a povinnosti a nedokáží účinně vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy, případně jsou již ohroženi sociálním vyloučením.

Dále vymezení cílové skupiny dle registrace viz níže.

1.5 Principy služby = zásady a hodnoty, které dodržujeme při poskytování

Zásady:

- nezávislost
- nestrannost
- bezplatnost
- důvěrnost
- komplexnost

Hodnoty:

- milosrdenství
- fortelnost
- společenství
- naděje

2. Obecné údaje o službě

2.2 Místní a časová dostupnost služby

KONTAKTNÍ INFORMACE A OTEVÍRACÍ DOBA

1. PRACOVIŠTĚ ČÁSLAV

Adresa: Komenského náměstí 140, 286 01 Čáslav
Kontaktní osoba: Bc. Kamila Jelínková, DiS, Bc. Alena Lavická, Dis.
Kontakt: **tel. 734 410 990, tel. 734 516 733**
e-mail: jelinkova.kamila@diakonie-stred.cz
lavicka.alena@diakonie-stred.cz

Otevírací doba: Pondělí 13:00 – 17:00 - *pouze pro objednané*
Úterý 9:00 - 13:00
Středa 13:00 – 17:00 - *pouze pro objednané*
Čtvrtek 9:00 – 13:00

2. PRACOVIŠTĚ KOLÍN

Adresa: Kouřimská 15, 280 00 Kolín
Kontaktní osoba: Bc. Kamila Jelínková
Kontakt: **tel. 734 410 990**
e-mail: jelinkova.kamila@diakonie-stred.cz

Otevírací doba: Středa 9:00-15:00 + 15:00-17:00 - *pouze pro objednané*
Pátek 9:00 – 13:00

3. PRACOVIŠTĚ BENEŠOV

Adresa: Piaristická kolej Benešov, Masarykovo náměstí 1, 256 01 Benešov
Kontaktní osoba: Klára Talašová, DiS.
Kontakt: **tel. 603 949 113**
e-mail: talasova.klara@diakonie-stred.cz

Otevírací doba: Čtvrtek 9:00-15:00 + 15:00-17:00 - *pouze pro objednané*
Pátek 8:00 – 12:00

4. PRACOVIŠTĚ VOTICE

Adresa: Klášterní 1, 259 01 Votice
Kontaktní osoba: Klára Talašová, DiS.
Kontakt: **tel. 603 949 113**
e-mail: talasova.klara@diakonie-stred.cz

Otevírací doba: Středa 9:00-15:00 + 15:00-17:00 - *pouze pro objednané*

5. PRACOVIŠTĚ ZRUČ NAD SÁZAVOU

Adresa: Mládeže 591, 285 22 Zruč n/S
Kontaktní osoba: Klára Talašová, DiS.
Kontakt: tel. 603 949 113
e-mail: talasova.klara@diakonie-stred.cz

Otevírací doba: Pondělí 9:00-15:00 + 15:00-17:00 - *pouze pro objednané*

Doporučujeme se na konzultaci objednat vždy předem telefonicky, osobně či e-mailem na kontaktech uvedených výše !

Vedoucí poradny může dočasně upravit časové rozmezí pro poskytování služeb zejména z aktuálních organizačních a provozních důvodů. Zájemci a uživatelé služby jsou o tom informováni formou vývěsky při vstupech do prostor poradny.

2.3 Druh poskytovaných služeb

(1) Sociální poradenství zahrnuje

- a) základní sociální poradenství
- b) odborné sociální poradenství

(2) **Základní sociální poradenství** poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

(3) **Odborné sociální poradenství** je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

(4) **Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti** podle zákona č. 108/2006 Sb., § 37 odst. 3 a dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., §4 písmeno b.:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) sociálně terapeutické činnosti
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB** (dle §37 písmeno b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*):

Jedná se o soubor poradenských činností, při kterých poradce pomáhá uživateli při vyhledávání vhodných specializovaných i běžně dostupných služeb, přičemž se řídí zásadou nestrannosti.

Podpora při získání kontaktů na specializované služby: notáři, psychologové, soudní znalci, advokáti a další.

- **SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ ČINNOST** (dle § 37 písmeno c)

Poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie (motivace uživatelů, emocionální podpora, podpora při hledání osobních zdrojů, poskytnutí bezpečného prostředí pro sdílení) a v oblasti vzdělávání (návčik specifických dovedností např. uzavírání smluv, návčik sociálních kompetencí, porozumění obsahu listin, uplatňování práv psanou formou, finanční gramotnost).

- **POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A ZÁJMŮ** (dle § 37 písmeno d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*):

Doprovázení - např. při jednání na úřadech.

Přímé vyjednávání se specializovanými službami ve prospěch uživatele.
V případě potřeby jednání s dalšími institucemi s vědomím uživatele (úřady, soud, policie).

Poradna dále spolupracuje s veřejnou správou a samosprávou na místní úrovni při řešení problémů občanů, na optimalizaci úředních postupů a na hledání nových možností řešení problémů prostřednictvím upozorňování na nedostatky legislativy, vznášení připomínek a podnětů k příslušným správním orgánům, medializace kazuistik klientů apod.

2.4 Poskytování služeb v oblasti oddlužení

Občanská poradna Diakonie Střed je akreditovaný subjekt pro poskytování služeb v oblasti oddlužení s akreditačním číslem AO-021-2018. Akreditaci udělilo Ministerstvo spravedlnosti dne 18.5.2018 podle § 418d odst. 1 insolvenčního zákona. Jako akreditovaný subjekt poskytujeme uživatelům služeb pomoc zejména při přípravě a podání návrhu na oddlužení.

• Práce poradce s uživatelem služby

Pracovat s Vámi bude proškolený odborný poradce podle ustálené metodiky. Na osobních konzultacích budete spolu s poradcem postupovat po krocích a postupně naplňovat podmínky nutné pro správné podání návrhu. Role poradce je zejména v odborném vedení uživatele služby, poskytování informací a společném stanovování kroků a cílů.

Jedná se zejména o:

- orientační výpočet splátek v oddlužení a naplnění podmínky úhrady
- orientaci v závazcích, poskytování vzorů a žádostí o informace spojené se závazky (mapování závazků)
- orientaci v příjmové dokumentaci, vypracování darovací smlouvy v případě absence příjmu, motivování k navýšování příjmů
- orientaci v dalších požadavcích a podmínkách úspěšného podání insolvenčního návrhu
- oceňování a motivování uživatele služby v procesu řešení jeho životní situace
- zpracování insolvenčního návrhu

Uživatel služby ve spolupráci s poradcem naplňuje společně stanovené cíle, zajišťuje dodání potřebných dokumentů a informací potřebných k řádnému vypracování insolvenčního návrhu.

Služba mimo rámec odborného sociálního poradenství, kterou poradna poskytuje, je odeslání návrhu na oddlužení soudní cestou datovou schránkou střediska.

2.5 Vymezení cílové skupiny dle registrace

- děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
- imigranti a azylanti
- oběti domácího násilí
- oběti obchodu s lidmi
- oběti trestné činnosti
- osoby bez přístřeší
- osoby komerčně zneužívané
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s mentálním postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením
- osoby v krizi
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy

- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři
- etnické menšiny

Věková kategorie klientů:
bez omezení věku

2.6 Podmínky pro poskytnutí služby

- Zájemce patří do cílové skupiny (nepříznivá sociální situace, potřeba služby)
- Zájemce s individuálně určenými potřebami si zajistil podmínky pro poskytování služby (např. tlumočnicka, kompenzační pomůcky, apod.).
- Uzavření ústní / písemné smlouvy o poskytnutí služby
- Tým služby má volnou kapacitu

2.7 Posouzení cílové skupiny

Cílová skupina uživatelů služeb občanské poradny je definována potřebností a osobním cílem uživatele, jehož řešení spadá do působnosti občanské poradny.

- **Potřeba** - o potřebnosti služby rozhodne poradce v rámci poradenského rozhovoru zejména s ohledem na sociální situaci zájemce nebo uživatele služby, a především potom na to, zda je tato situace „*nepříznivou sociální situací*“. Respektuje při tom jeho anonymitu a aktivně neověřuje sdělené skutečnosti. Na sdělované informace pohlíží jako na pravdivé.
- **Nepříznivá sociální situace** - „*Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením*“.
V nepříznivé sociální situaci jsou lidé, kteří ji takto vnímají, nebo jsou takovou situací ohroženi. V kontextu služeb poradny je takovou situací především to, že trpí nedostatkem informací.
- **Osobní cíl** - poradce v rámci poradenského rozhovoru posoudí, zda zájemcem požadované řešení jeho situace je v souladu s působností občanské poradny a může být stanoven tzv. **cíl spolupráce = zakázka**. Poradce informuje zájemce o službu, že má-li být poskytnuta služba, osobní cíl by měl reflektovat i toto posouzení. Pokud zájemce/uživatel služby žádá něco, co služba není schopna nebo oprávněna poskytnout – například poskytnout bydlení, zastoupení uživatele u soudu, advokátní služby, sepsání návrhu, ke kterému nemá poradna vzor apod., je důležité zájemce/uživatele přesně informovat o službách poradny a je mu poskytnuto základní poradenství.

Zájemce patří do cílové skupiny → Jestliže dle posouzení zájemce patří do cílové skupiny a zároveň to umožňuje kapacita týmu, může být zájemce přijat do služby. Je mu přidělen klíčový pracovník (konkrétní poradce) a může s ním být uzavřena smlouva o poskytnutí služby.

3. Forma poskytování služby

Ambulantní služba.

4. Oblasti poskytovaného poradenství:

V současné době je poskytováno poradenství v 18 základních poradenských oblastech

(Klasifikace informační databáze AOP, platnost od 1.1.2013), a to na 4 úrovních (informace, rada, nápomoc, aktivní pomoc), minimálně v úrovni 2 (viz níže).

- Občanskoprávní vztahy
- Rodinné právo
- Bydlení
- Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost
- Dluhová problematika
- Ochrana spotřebitele
- Sociální dávky
- Sociální služby
- Sociální pojištění
- Zdravotní pojištění, práva a povinnosti pacientů
- Soudní řízení a jeho alternativy
- Veřejná správa
- Trestní právo
- Školství
- Ochrana základních lidských práv

4.1 Úrovně poskytovaných služeb jsou definovány takto:

Úroveň 1 – Informace

Obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci uživatele služeb. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnost řešení.

Př. Odkazující informace, znění paragrafu zákona, číslo právní normy, apod.

Úroveň 2 – Rada

Rada vychází z konkrétní situace uživatele, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientována na řešení problému.

Př. Zvažování různých možností řešení problému, diskuze nad klady a zápory různých variant.

Úroveň 3 – Nápomoc

Nápomoc při činnostech, které činí uživateli služeb potíže.

Př. Konzultace náležitostí písemností, vysvětlení aplikace vzorů, vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s výpočty zákonných srážek, zprostředkování pomoci u dalších institucí, apod.

Úroveň 4 – Aktivní pomoc

Konkrétní činnost ve prospěch uživatele služeb, kterou nezvládá vlastními silami.

Př. Vyplnění formulářů (např. když neumí číst a psát), psaní individualizovaných vzorů písemností pro uživatele služeb.

5. Způsob poskytování služeb poradnou

5.1 Konzultace v poradně

Uživatelům je služba poskytována dle jejich možností a požadavků: **osobní konzultace v poradně**,

telefonicky, e-mailem, klasickou poštou (dopis), návštěvou mimo prostory poradny (např. pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, osoby zdravotně znevýhodněné).

Pracovníci organizace jsou povinni dodržovat pravidla pro zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů poradny.

Smlouva o poskytování služby je uzavírána mezi poradcem a zájemcem o službu ústní nebo písemnou formou dle vnitřního dokumentu poradny Směrnice uzavírání dohod. Pokud jsou naplněny všechny podmínky smlouvy, ze zájemce o službu se stává uživatel služby. S uživatelem služby je veden poradenský rozhovor směřující k naplnění jeho osobních cílů.

Doporučujeme se předem objednat (v otevírací době poradny).

Předpokládaná doba konzultace je 30 minut, ve výjimečných případech 45 minut. V odůvodněných případech a po vzájemné domluvě může konzultace trvat až max. 120 minut.

Na osobní konzultaci je možné se objednat telefonicky, e-mailem, dopisem nebo osobně přímo v poradně. Zájemce o službu může poradnu navštívit osobně i není-li objednan, pak platí postup, dle pořádku výše.

Maximální čekací doba na objednaný termín by neměla být delší, než 14 dní. Pokud poradce není z provozních důvodů schopen do 14 dní zájemce objednat, je povinen mu tuto skutečnost zdůvodnit a doporučit mu jinou nejbližší občanskou poradnu.

Pokud se uživatelé služeb obracejí na poradnu s žádostí o pomoc dopisem nebo e-mailem, poradna garantuje odpověď do 7 pracovních dnů s výjimkou doby, kdy je občanská poradna uzavřena. Pokud je zjištění potřebných informací komplikovanější, je uživatel služby informován o dalším postupu před vypršením výše zmíněné lhůty.

O každém kontaktu s uživatelem služby - osobním, telefonickém, internetovém, písemném je pořizován záznam.

Služby jsou uživatelům poskytovány neprodleně po uzavření ústní dohody o poskytování služby. Jestliže situace uživatele vyžaduje pro řešení delší termín, je uživatel s postupem seznámen a jsou s ním dohodnuty termíny dalších konzultací, vždy s ohledem na uživatelskou situaci.

První uživatel ambulantní služby je přijat ke konzultaci začátkem provozní doby, poslední uživatel ambulantní služby je přijat nejpozději 30 min. před ukončením konzultačních hodin.

Pokud přijde zájemce dříve či později, může být:

- objednan na jiný termín
- je-li případ naléhavý a je-li to v možnostech poradny, přijat ke konzultaci (tuto skutečnost posoudí a rozhodne poradce na místě)

5.2 Další související informace

Uživatel má možnost vystupovat zcela anonymně.

Uživatel služby má možnost měnit své osobní cíle v průběhu využívání služby.

Uživatel má možnost změnit poradce a přejít na jiné pracoviště poradny, poradci jsou navzájem zastupitelní.

Při řešení složitějších problémů může poradce přizvat ke konzultaci i dalšího poradce, případně konzultovat s externími specialisty a uživatel tak může být objednan na další termín. Při konzultaci případu s externími specialisty je zachována anonymita uživatele.

Součástí služby je nabídka kontaktování: telefonicky, e-mailem a dopisem.

V poradně jsou pro podrobné seznámení k dispozici předpisy a pravidla týkající se práce s uživatelem služby – Etický kodex občanských poradců, Charta občanských poraden, směrnice Ochrana osobních údajů klientů, metodika střediska Ochrana osob: Přijímání darů, směrnice Postup při vyřizování stížností a připomínek klientů, evidence stížností a další.

K dispozici před podepsáním je také Smlouva o poskytování sociální služby.

5.3 Pořadník poskytování služby

1. Objednaní klienti a zájemci o službu
2. Neobjednaní klienti a zájemci o službu
3. Telefonické dotazy
4. Internetové dotazy, dopis

Vedení poradníku (objednávání na jednotlivých pracovištích) je v kompetenci každého poradce. Při volné kapacitě platí, že služba je poskytnuta tomu, kdo přijde dříve. Pokud se nedostaví objednaný zájemce o službu nebo uživatel služby, další případný neobjednaný zájemce o službu je přijat do služby po patnácti minutách od uplynutí doby, na kterou byl původní zájemce o službu nebo uživatel služby objednan.

5.4 Metody práce

Metodika práce vychází z jednotné metodiky Asociace občanských poraden v ČR.

V poradenském rozhovoru se postupuje se dle tzv. Eganova modelu:

- v 1. fázi Vám bude poradce především naslouchat a doplňujícími dotazy se pokusí zmapovat Vaši aktuální situaci.
- ve II. fázi s Vámi bude řešit, čeho byste chtěli dosáhnout a pokud Váš požadavek nebude reálný, pokusí se Vám nabídnout další alternativy.
- ve III. fázi s Vámi poradce na základě zjištěné situace a dohodnutého cíle bude hledat, jakým způsobem by bylo možné cíle dosáhnout. Poradce bude respektovat Vaši volbu cíle i způsob jeho dosažení, není zde od toho, aby rozhodoval za Vás.

5.5 Jaké služby poradna neposkytuje:

- V poradně nepracují právníci – neposkytujeme advokátní služby, rozborů ani zastoupení před soudem či jiným orgánem.
- Poradna není banka ani úřad – neposkytujeme finanční služby, daňové poradenství, nerozhodujeme o nárocích na dávky, neprovádí výpočty dávek, poplatků nebo pojištění
- V poradně nepracují psychologové a terapeuti – poradna neposkytuje odborné psychologické poradenství, krizovou pomoc ani terapii.
- poradna nezajišťuje tlumočnické služby, nekopíruje dokumenty (bez souvislosti s řešenou zakázkou), nepůjčuje telefon či neposkytuje finanční pomoc, nezajišťuje ošacení, potravinovou pomoc nebo ubytování ani nepřeváží uživatele služby automobilem.
- Poradna nemá kontrolní nebo dozorovou pravomoc.

6. Personální zajištění služby, kvalifikace poradců

Poradenství v Občanské poradně Diakonie Střed aktuálně zajišťují 3 odborní pracovníci – sociální pracovníci. Všichni pracovníci musí mít odborné vzdělání dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.). Průběžně se vzdělávají a opakovaně absolvují odborná školení (minimálně 2 x ročně pravidelná školení Informační databáze AOP a další vzdělávání, která potřebují k činnosti odborného poradce). Všichni poradci jsou povinni trvale zvyšovat svůj komplexní přehled ve všech základních oblastech poradenství.

Za chod a poskytování služby zodpovídá vedoucí poradny. Za provoz a hospodaření poskytovatele služby zodpovídá ředitel Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy.

7. Okamžitá kapacita zařízení (min. počet intervencí v jednom okamžiku)

Na jednom pracovišti poradny: 1 intervence

Na všech pracovištích poradny v jednom okamžiku: 3 intervence

Maximální kapacita za rok: 3.000 intervencí (po 30 minutách)

8. Postupy pro odmítnutí zájemce

- **Zájemce nepatří do cílové skupiny – postup pro odmítnutí zájemce**

O případném odmítnutí zájemce o službu rozhodne pracovník, který vedl se zájemcem jednání, a to po poradě s vedoucím služby. Odmítnutí zájemce může nastat, pokud zájemce nespĺňuje podmínky pro vstup do služby. Pracovník, který byl se zájemcem v kontaktu, ho o této skutečnosti informuje a vysvětlí mu jasně důvody, které vedly k jeho odmítnutí. Následně mu doporučí jiné vhodné služby (sociální, právní) v regionu, případně jinou obdobnou sociální nebo komerční službu, která je pro zájemce dostupnější. V případě, že si to odmítnutý zájemce přeje, vydá mu pracovník, který s ním byl v kontaktu písemné potvrzení o jeho odmítnutí, kde jsou uvedeny důvody, které k němu vedly. Toto odmítnutí je zároveň pracovníkem evidované ve formuláři Evidence odmítnutých zájemců o službu.

- **Zájemce patří do cílové skupiny a nemůže být přijat z kapacitních důvodů**

Pokud zájemce splňuje podmínky pro poskytnutí služby, ale nemůže být ihned přijat z kapacitních důvodů, je zařazen do pořadníku (objednán). Pokud zájemci nevyhovuje termín objednání, poradce, který s ním byl v kontaktu, ho může kontaktovat, jakmile se uvolní kapacita služby, pokud se takto se zájemcem o službu dohodne. V případě, že si to dočasně odmítnutý zájemce přeje, vydá mu poradce, který s ním byl v kontaktu, písemné potvrzení o jeho odmítnutí z kapacitních důvodů. Toto odmítnutí je zároveň také evidováno ve formuláři Evidence odmítnutých zájemců o službu.

Poradna vede anonymní evidenci odmítnutých zájemců o službu pro účely vykazání dat pro Středočeský kraj a MPSV ČR

- **Zájemce patří do cílové skupiny a byla s ním dříve ukončena smlouva z důvodu porušování povinností**

Pokud zájemce splňuje podmínky pro poskytnutí služby, ale byla s ním smlouva o poskytování služby ukončena z důvodu porušování povinností vyplývajících z Provozního řádu (např. opakovaná slovní nebo fyzická agresivita, ohrožování zbraněmi či nebezpečnými předměty), může být uzavření smlouvy odloženo. Uživatel je po dobu odložení uzavření smlouvy odkázán na jinou podobnou službu.

Potvrzení o odmítnutí

V případě, že si to odmítnutý zájemce přeje, vydá mu poradce, který s ním byl v kontaktu písemné potvrzení o jeho odmítnutí, kde jsou uvedeny důvody, které k němu vedly. Toto odmítnutí zároveň eviduje vedoucí poradny. Poradce je povinen na požádání zájemci i uživateli služby vysvětlit další podrobnosti o službách občanské poradny.

9. Ukončení smlouvy

Ukončení poskytování služby je zpravidla dáno ukončením vzájemné spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby, tj. naplněním cíle spolupráce = zakázky. Spolupráce však může být jen dočasně přerušena, v takovém případě se však nejedná o ukončení poskytování služby.

9.1 Důvody, které mohou vést k ukončení služby

- **naplnění osobního cíle / cíle spolupráce = zakázky uživatele služby**
- **uplynutím sjednané doby smlouvy a jejím následným neprodloužením**
- **rozhodnutí uživatele služby:** uživatel služby může kdykoliv službu ukončit i bez uvedení důvodu
- **dohoda mezi uživatelem služby a klíčovým pracovníkem:** mezi uživatelem služby a klíčovým pracovníkem dojde k dohodě o tom, že služba poradny již nepřispívá k naplnění jeho osobních cílů
- **uživatel služby závažným způsobem porušuje Smlouvu o poskytnutí služby:** jedná se o případy, kdy uživatel služby dlouhodobě nespolupracuje s klíčovým pracovníkem a porušuje Provozní řád – v takovém případě lze smlouvu vypovědět až na 6 měsíců
 - jsou identifikovány tyto situace (více viz ST 5.2 Manuál konfliktní situace a ST 3.2 Směrnice podmínek poskytování služby):
- **slovní agrese a slovní napadání pracovníka občanské poradny**
- **projev fyzické agresivity**
- **klient je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných a návykových látek**
- **diskriminační chování – vůči menšinám, apod.**

Ve všech těchto případech dochází před ukončením služby k týmovým konzultacím případu

- **jestliže organizace nebude schopna službu dále zabezpečit** - z důvodů provozních, odborných, finančních, apod. Je-li to možné, nabídne organizace pomoc při hledání náhradní služby.

Uživatel služby se může na poradnu i po ukončení smlouvy znovu v budoucnu obrátit.

10. Stížnosti na způsob poskytnutí služby

Na jednání nebo způsob poskytování služby, se kterými není klient spokojený, je možné si stěžovat (více viz směrnice ST 7.1 Postup vyřizování stížností a připomínek a ST 7.P2 Formulář stížností a připomínek, které jsou umístěny pod informačním panelem na chodbě před kanceláří poradny na každém jejím pracovišti společně se schránkou na vyplněné formuláře).

Právo na stížnost, připomínku a námět (podnět) má každá fyzická i právnická osoba, především však klienti poradny.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Občanské poradně Diakonie Střed jsou oprávněni podat:

- Uživatel soc. služby
- Zástupci uživatelů, které si zvolili pro podání stížnosti
- Osoby či instituce, které mají ke kvalitě či způsobu poskytování sociální služby jakékoliv výhrady
- Stížnost může být rovněž podaná stěžovatelem anonymně

Zájemce o službu/klient může požádat poradce o nahlédnutí do dokumentace poradny upravující podávání a vyřizování stížností a připomínek – jedná se o směrnici ST 7.1 Postup vyřizování stížností a připomínek klientů. Poradce je povinen žadateli vyhovět.

Každý může podat stížnost, připomínku či námět (podnět) ústně nebo písemně, může ji zaslat poštou, e-mailem, vhodit do schránky přede dveřmi poradny, k tomu určené, může ji přednést osobně nebo telefonicky před kterýmkoliv pracovníkem poradny. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní.

K sepsání stížnosti lze využít Formulář stížností a připomínek, který je k dispozici u schránky

k tomu určené, která je umístěna v čekárně poradny.

Nebude-li stížnost vyřešena na místě, bude neanonymní stěžovatel vyrozuměn písemně do 30 dnů.

10.1 Stížnosti, připomínky, podněty (ale i pochvaly) je možné adresovat:

- 1. Vedoucí poradny** – Bc. Martina Čáslavová, tel. 739 385 545, e-mail: caslavova.martina@diakonie-seznam.cz, adresa pracoviště: Komenského nám. 140, 286 01 Čáslav
- 2. Řediteli střediska** - PhDr. Petr Dvořák, PhD., tel. 739 244 771, e-mail: dvorak.petr@diakonie-seznam.cz, adresa: Kouřimská 15, 280 02 Kolín
- 3. Ředitel / Správní rada Diakonie ČCE** - Mgr. Jan Soběslavský, tel. 242 487 812, e-mail: reditel@diakonie.cz, adresa: Belgická 22, 120 00 Praha 2
- 4. Asociaci občanských poraden** – tel. 284 019 220, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz, adresa: Sabinova 3, 130 00 Praha 3

Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce, např.:

- 1. Středočeský kraj, odbor sociálních věcí** - Zborovská 11, 150 21 Praha 5, Inspekce kvality sociálních služeb, Mgr. Alena Gebauerová, metodik sociálních služeb, tel.: 257 280 891, gebauerova@kr-s.cz
- 2. Veřejný ochránce práv** – ombudsman - tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
- 3. Ministerstvo práce a sociálních věcí** – odbor sociálních služeb - tel. 221 921 111, email: posta@mpsv.cz, adresa: Na Poříčním právu 1/376, 120 00 Praha 2

11. Hodnocení kvality služby

Spokojenost uživatelů se způsobem poskytování služby je jedním z důležitých faktorů pro hodnocení a zvyšování kvality služeb. Zjištěná ne/spokojenost může mít vliv na:

- plánování rozvoje a změn ve službách (rozšíření některých aktivit v rámci poskytované služby, změna místa poskytování služby apod.)
- personální opatření (odměny, stanovení vzdělávacích potřeb pracovníků, v krajním případě sankce)

11.1 Zjišťování spokojenosti se službami probíhá několika způsoby:

- **Aktivní zjišťování spokojenosti**
Poradce je povinen zjišťovat pravidelně zpětnou vazbu od uživatele. Může tak činit buď v průběhu poskytování služby tím, že se aktivně doptává na spokojenost uživatele se službou. Může přitom použít otázky typu: *Jak byste hodnotil tuto schůzku? Byla pro vás přínosná? V čem Vám tato schůzka pomohla? Pomohly vám informace k zorientování se ve vaší situaci? Vyhovuje Vám tento způsob práce? Vyhovovalo Vám, jak často jsme se setkávali? Potřeboval byste více nebo méně podpory?*

Zpětnou vazbu uživatele zaznamenává pracovník do záznamového archu uživatele.

- **Schránka na stížnosti, nápady a připomínky**
V poradnách jsou na viditelných místech umístěny schránky na vhození stížností, nápadů a připomínek k poskytovaným službám. Veškeré podněty mohou být i anonymní. Schránka se pravidelně 1x týdně vybírá. Jejím obsahem se zabývá tým na společné poradě. Veškeré podněty může převzít kterýkoli pracovník poradny. Jestliže se jedná o podnět, který by mohl

být považován za stížnost, postupuje se podle dokumentu ST 7.1 Postup vyřizování stížností a připomínek.

12. Nouzové a havarijní situace

V případě **havárie** se lze obrátit na statutárního zástupce organizace, ředitele střediska PhDr. Petra Dvořáka, PhD. (tel. **739 244 771**) nebo na vedoucího podpůrných služeb pana Pavla Apolena (tel. **739 385 544**).

Postupuje se dle jejich pokynů a v souladu s interními směrnicemi střediska.

V případě **havárie** se lze obrátit na statutárního zástupce organizace, ředitele střediska PhDr. Petra Dvořáka, PhD. (tel. **739 244 771**) nebo na vedoucího podpůrných služeb pana Pavla Apolena (tel. **739 385 544**).

Postupuje se dle jejich pokynů a v souladu s interními směrnicemi střediska.

Jaké 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 pracoviště poradny či čekárny či zázemí pracovníků, pak klient služby:

- 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 hasicí přístroj a poté neprodleně volá Hasičský záchranný sbor 150 nebo číslo tísňového volání 112.
- Je-li požár nevladatelný, poskytnete 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 vyčkává 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 pracoviště poradny, neprodleně o tom informuje pracovníky služby a postupuje podle jejich pokynů.

3. Živelná pohroma

Pokud klient 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 pracoviště.

Základní bezpečnostní informace

Únikový východ je ve všech pracovištích poradny řádně označen. V budově každé z poraden je umístěn práškový hasicí přístroj. Požární poplachová směrnice s čísly tísňových volání, které lze použít v havarijních a nouzových situacích, jsou k dispozici na chodbách budovy.

4. Úraz zaměstnance poradny při výkonu služby, klienta či jiné osoby v prostorách poradny

Pokud při poskytování služby dojde u pracovníka služby či u klientů nebo jiných osob, kteří se zdržují v prostorách pracoviště poradny či v přilehlých místnostech k úrazu, náhlým zdravotním potížím či ke smrti, postupuje klient služby 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 klient služby povinen neprodleně poskytnout první pomoc – lékárnička se nachází na chodbě na každém pracovišti služby. Pokud nedokáže nastalou situaci sám ani s pomocí pracovníka vyřešit, je povinen zavolat Záchranou zdravotní službu 155 nebo tísňovou linku 112.

Tento Provozní řád spolu s Organizačním řádem střediska, Standardy kvality občanských poraden, Chartou občanských poraden, Etickým kodexem občanských poraden a Statutem Diakonie ČCE - střediska Střední Čechy je základní dokumentací Občanské poradny Diakonie Střed a všech jejích kontaktních míst (pracovišť). Tento Provozní řád - stejně jako jeho změny - nabývají účinnosti dnem vyhlášení.