**VNITŘNÍ PRAVIDLA**

**služby odborného sociálního poradenství Občanská poradna zřízené charitou Moravská Třebová**

Vedoucí střediska Občanské poradny: Mgr. Pavel Šejnoha

Adresa: Bránská 210, 571 01 Moravská Třebová

 Palackého nám. 1, 569 43 Jevíčko

Telefonní spojení: 736 503 393, 734 797 497

Email: poradna@mtrebova.charita.cz

Web: [www.mtrebova.charita.cz/adresar/?s=odborne-socialni-poradenstvi-obcanska-poradna](http://www.mtrebova.charita.cz/adresar/?s=odborne-socialni-poradenstvi-obcanska-poradna)

**Jakým způsobem je služba poskytována?**

Služba Občanská poradna je poskytována bezplatně, ambulantně formou osobní, telefonické či emailové konzultace, a to jednorázově či opakovaně.

Pro možnost využití služby nepotřebujete žádné předchozí doporučení či potvrzení.

Při prvním kontaktu se zájemcem o službu poučí pracovník zájemce o podmínkách poskytování služby, o jeho právech a povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytnutí sociální služby, která se se zájemcem o službu uzavírá ústně či na žádost zájemce o službu také písemně. Následně se zájemce může svobodně rozhodnout, zda naší službu využije či nikoliv. Po uzavření smlouvy se ze zájemce stává klient.

Smlouva o poskytnutí sociální služby může být uzavřena pouze s lidmi, kteří žijí v regionu Moravskotřebovsko a Jevíčsko. Jedná se o tyto obce o města: *Bělá u Jevíčka, Bezděčí u Trnávky, Biskupice, Borušov, Březina, Březinky, Dětřichov u Moravské Třebové, Dlouhá Loučka, Gruna, Hartinkov, Chornice, Janůvky, Jaroměřice, Jevíčko, Koruna, Křenov, Kunčina, Malíkov, Městečko Trnávka, Mladějov na Moravě, Moravská Třebová, Radkov, Rozstání, Rychnov na Moravě, Slatina, Staré Město, Třebařov, Útěchov, Víska u Jevíčka, Vranová Lhota, Vrážné, Vysoká.*

Služba je poskytována anonymně, záznamy jsou vedeny tak, aby nebylo možné identifikovat z dokumentace, o jakou osobu jde (nevedeme o svých klientech jejich osobní údaje – jméno příjmení, apod.). Klient je tak veden pod částečně anonymním evidenčním číslem (evidujeme první písmeno ze jména a příjmení, věk a obec trvalého pobytu nebo skutečného bydliště). Klient může vystupovat pod fiktivním jménem, pokud se tak rozhodne.

Klient vystupuje z anonymity pouze v případě, že je to nutné k řešení jeho zakázky a pokud sám s tímto souhlasí, tedy po nezbytně nutnou dobu. V takovém případě klient podepisuje souhlas s poskytnutím těchto svých osobních údajů. Po ukončení zakázky dochází ze strany poradny k začernění osobních údajů klienta a klient se stane znovu anonymním.

Rovněž osobní dokumentace klienta je vedena anonymně a jsou v ní obsaženy jen nezbytné informace potřebné k řešení situace, se kterou se klient na naši službu obrátil. Zápisy o průběhu sociální služby jsou součástí dokumentace, do které můžete jako klient kdykoliv nahlédnout a zároveň si z ní můžete pro svou potřebu vyžádat o výpis či kopie.

Pracovníci komunikují s klienty, formulují společné cíle spolupráce a domlouvají plán (cíle a postup poskytování sociální služby). Vyjednává se zakázka, která vytváří rámec spolupráce klienta a pracovníka. Tento cíl by měl být vymezen jako výsledek, kterého se má společnou prací dosáhnout.

Průběh služby je vždy dán potřebami a schopnostmi klienta. Individuálně se s ním plánuje v průběhu konzultace tzv. individuální plán pomoci, kde se s ním stanovují kroky k řešení problému.

Klient je aktivním účastníkem plánování sociální služby. Osobně se účastní všech kroků při vytváření, realizaci, hodnocení a přehodnocování svého individuálního plánu pomoci. Plán je vytvářen jako reálný tj. splnitelný, konkrétně formulovaný a musí vycházet z aktuálních potřeb klienta. Pracovníci respektují vždy cíle klienta a jejich změnu, volbu možností řešení problému, včetně rozhodnutí problém neřešit. Klient je dále ze strany poradny podporován v případě, že zvolená varianta je v souladu s posláním a cíli poradny.

Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost. Výjimkou je zákonem stanovené prolomení mlčenlivosti např. v případě žádosti o sdělení informací policie ČR podle trestního řádu a v případě, kdy se na pracovníky služby vztahuje zákonná oznamovací povinnost.

Klient je oprávněn nahlížet do spisu, který je o něm službou Občanská poradna veden, a pořizovat z něj opisy.

**Kdo službu poskytuje:**

Služby poskytují sociální pracovníci – poradci, kteří jsou vyškoleni a jsou kompetentní pro výklad a interpretaci těch právních dokumentů, které mají souvislost s klientovým problémem. Vedoucí Občanské poradny je zaměstnán i na dohodu o provedení práce jako právník (poskytuje právní poradenství pro potřeby Občanské poradny). Řeší složitější situace a kontroluje všechny návrhy na oddlužení zpracovávané v rámci Občanské poradny.

**Práva a povinnosti klienta**

**Jako klient máte právo (na):**

* poskytnutí služby, a to bez rozdílu pohlaví, rasy a původu, politického přesvědčení, handicapu a postavení ve společnosti, náboženské a sexuální orientace
* poskytnutí informací o službě poradny, popřípadě zajištění kontaktu na jiné organizace, poskytující poradenské služby.
* důstojné prostředí, ve kterém se služba poskytuje.
* informace o poradně, vedení dokumentace a ochraně svých osobních údajů
* úctu, respekt a svobodu v rozhodování – právo dělat vlastní rozhodnutí i v rozporu se sdělenými možnostmi v průběhu řešení případu klienta ze strany pracovníka poradny
* mlčenlivost a diskrétnost poradců (poradci však mají povinnost oznámit mimo jiné trestné činy uvedené v § 368 trestního zákoníku)
* kdykoli kontakt přerušit a ukončit i bez udání důvodu, příp. právo na další schůzku nepřijít
* uplatnění stížnosti na poradce, kvalitu služby a organizaci služby či odbornou úroveň.
* vyjádření spokojenost s poskytnutou službou

**Máte však také povinnosti:**

* jednat s pracovníky Občanské poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušného chování
* plnit to, na čem se v rámci poskytování služby domluvíme
* aktivně se podílet na řešení své situace
* při havarijních a nouzových situacích ohrožujících bezpečnost (požár, živelná pohroma, únik vody, plynu, zdravotní indispozice klienta či pracovníka služby apod.) dbát zejména pokynů pracovníků případně poskytnout nezbytnou první pomoc a přivolat složky integrovaného záchranného systému.

**Ukončení smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

Ze strany klienta:

**Klient má právo ukončit** poskytování služby Občanské poradny **kdykoliv bez udání důvodu.**

Poskytovatel může ukončit tuto smlouvu:

1. v případě, že poskytovatel neposkytuje požadované služby, které vyplynuly jako potřebné při řešení dané situace klienta, pracovník služby nemá možnost požadovanou službu zajistit a odkáže klienta na jinou službu,
2. v případě, že klient neplní opakovaně svou část sjednaného postupu, tj. klient opakovaně s poradnou nespolupracuje,
3. pokud byly vyčerpány všechny možnosti při řešení nepříznivé sociální situace klienta,
4. v případě, že další pokračování v poskytnutí služby by bylo rozporu s jejím posláním a cíli,
5. z důvodu porušování povinností klientem vyplývajících ze smlouvy.

Pokud klient o poskytnutí služby znovu požádá, bude mu poskytnuta ve stejné kvalitě, s výjimkou bodu e), kdy v případě ukončení smlouvy dle bodu e) je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí služby v době 6 měsíců ode dne ukončení smlouvy.

Závazkový právní vztah ze smlouvy o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství automaticky zaniká, pokud klient nekontaktuje pracovníka poradny do dvou měsíců poté, co měl klient pracovníka podle společné dohody kontaktovat.

**Jakým způsobem můžete podat stížnost?**

Každý klient (nebo jím zvolený zástupce) má právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby. (způsob práce poradny nebo poradce, popř. porušení principů nebo Etického kodexu CHMT) Klient má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat po celou dobu vyřizování stížností.

Stížnost lze podat

* ústně,
* písemně,
* emailem.

Uživatel služby má právo podat stížnost:

* vedoucímu Občanské poradny
* řediteli Oblastní charity Moravská Třebová

Termín vyřízení stížnosti je 15 dnů. Nepodaří-li se dojít ve lhůtě 15 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů.

Při anonymním podání stížností bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen písemně na nástěnce v čekárně občanské poradny a na internetových stránkách občanské poradny následující den po uplynutí 15 denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.

**Které nouzové a havarijní situace mohou vzniknout?**

Přehled havarijních situací a jejich řešení, které mohou v souvislosti s poskytování poradenských služeb nastat:

**1. Požár na pracovišti**

Vznikne-li požár v prostorách pracoviště OP či čekárny či zázemí pracovníků, pak klient nebo zájemce

* + 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 nezvladatelný, poskytne 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 vyčká příjezdu Hasičského záchranného sboru

**2. Havárie instalací (voda, plyn, elektřina**)

Pokud klient nebo zájemce o službu zjistí, že nastala havárie instalací a nachází se v prostorách střediska, neprodleně o tom informuje pracovníky služby a postupuje podle jejich pokynů.

**3. Živelná pohroma**

Pokud klient či zájemce o službu zjistí, že nastala nebo se blíží živelná pohroma a nachází se v prostorách Občanské poradny, neprodleně o tom informuje pracovníky služby a postupuje podle jejich pokynů. Pokud není možné se obrátit na pracovníky služby a uživatel 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 střediska.

Základní bezpečnostní informace v objektu na ul. Bránská 210 **(Moravská Třebová)**

* + informace o únikových cestách visí na chodbě u vchodových dveří
	+ schodiště je jedinou únikovou cestou z budovy, která má dva vchody (jeden vchod se nachází na hlavní ulici, druhý vede do dvora za budovou)
	+ práškový hasicí přístroj se nachází v čekárně OP napravo od dveří k záchodům

Základní bezpečnostní informace v objektu na nám. Palackého 1 **(Jevíčko)**

* + informace o únikových cestách visí na chodbě u schodiště
	+ schodiště je jedinou únikovou cestou z budovy, která má jeden vchod
	+ práškový hasicí přístroj se nachází na chodbě u schodiště

Požární poplachová směrnice s čísly tísňových volání, které lze použít v havarijních a nouzových situacích, je k dispozici v čekárně střediska Občanské poradny

* 1. **Úraz zaměstnance Občanské poradny při výkonu služby, klienta či jiné osoby v prostorách služby**

Pokud při poskytování služby dojde u pracovníka služby či u klientů nebo jiných osob, kteří se zdržují v prostorách střediska či v přilehlých místnostech k úrazu, náhlým zdravotním potížím či ke smrti, postupuje klient či zájemce o službu 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 zájemce o službu či uživatel služby povinen neprodleně poskytnout první pomoc – lékárnička se nachází na pracovišti služby, u WC pro klienty

Pokud nedokáže nastalou situaci sám ani s pomocí pracovníka vyřešit, je povinen zavolat Záchrannou zdravotní službu 155 nebo tísňovou linku 112.