

VÍTÁME VÁS :-)

Brožurka, kterou právě držíte v ruce Vás chce informovat o obsahu smlouvy o poskytnutí naší služby a poskytnout Vám základní, stručný přehled o naší nabídce a možnostech, stejně tak i o Vašich právech a povinnostech.

Věnujte jí proto prosím chvíli pozornosti.

Nebudete-li čemukoliv rozumět, jestliže nebudete s něčím souhlasit, nebudete spokojeni a podobně, můžete se obrátit na svého odpovědného pracovníka nebo vedoucí poradny, kteří Vám rádi podají další informace, nebo zajistí potřebná opatření k Vaší spokojenosti

Informace o Vašich osobních údajích nebudou bez Vašeho souhlasu předávány žádným jiným osobám ani organizacím, ani používány k jiným účelům, než je poskytnutí s Vámi dohodnuté pomoci.

Výjimku tvoří statistické a vědecké zpracovávání údajů. Pro tento účel však používáme vždy pouze údaje anonymní.

Některé Vaše osobní údaje jsou tak zvané citlivé – jedná se o údaje Vaší národnosti, rase, etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách a hnutích, odborových a zaměstnaneckých organizacích, o Vašem náboženském a filosofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě.

Pokud bychom tyto údaje výjimečně potřebovali k poskytnutí pomoci, vyžádáme si předem Váš výslovný souhlas s tím, který konkrétní údaj můžeme zpracovávat, k jakému konkrétnímu účelu, a v jakém časovém období. Tento svůj souhlas můžete kdykoliv odvolat. Naší povinností pak je údaje bez odkladu zlikvidovat.

Stížnosti uživatelů služby

Stížnost znamená, že nejste spokojeni s tím, jak jsme Vám pomohli. Můžete ji podat do 1 roku od situace, která Vás zklamala. Nemusíte se bát, když si stěžujete, nic špatného se Vám nestane. Stížnosti nám pomáhají zlepšit naši službu.

Stížnost můžete podat komukoliv ze zaměstnanců. Můžete to udělat písemně, ústně, emailem, telefonicky.

Stěžovat si můžete u:

- Vedoucí služby Bc. Kateřiny Korbellové, DiS., email: katerina.korbelova@blansko.charita.cz, tel.: 739 389 127
- Ředitelky Oblastní charity Blansko Mgr. Lenky Šebelové, DiS., email: lenka.sebeleova@blansko.charita.cz, tel.: 516 417 351
- Ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Pavla Kolmačky, email: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Biskupství brněnského, Mons. Pavla Konzubla, email: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstva práce a sociálních věcí, email: posta@mpsv.cz

Podrobnosti o podávání a vyřizování stížností najdete na nástěnkách v čekacích prostorách poradny a na webových stránkách: <https://blansko.charita.cz/co-delame/poradenstvi-a-dluhy/charitni-poradna/kontakty-provozni-doba/>.

Postup při řešení krizových a havarijních situací

Chtěli bychom Vás ujistit, že všichni pracovníci poradny jsou pravidelně a důkladně školeni a cvičeni pro zvládání havarijních nebo krizových situací.

Po celou dobu Vaší návštěvy v poradně bude s Vámi zodpovědný pracovník.

Ve všech případech prosím **zachovejte klid, řiďte se pokyny pracovníků.**

• Pokud by se vyskytly vážné zdravotní potíže u poradce, který s Vámi právě pracuje, volejte prosím tel. č. 155.

Požární poplachová směrnice je umístěna na chodbě vedle věšáku.

Úniková cesta je značena zelenými šipkami v provozních místnostech a na chodbě.

Smlouva o poskytnutí sociální služby

Odborné sociální poradenství poskytujeme podle zákona č. 108/2006 Sb. a vyhlášky č. 505/2006 Sb. Podle těchto právních předpisů se sociální služba poskytuje vždy na základě smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem služby.

V našem případě je smlouva sjednávána ústně a k jejímu uzavření dojde vlastně tím, že Vy obdržíte informace o tom, co naše služba nabízí a za jakých podmínek (to je naše nabídka) a sdělíte nám svůj požadavek (to je Vaše zakázka). Pokud se Vám zdá, že tato **naše nabídka** může odpovídat na **Vaši zakázku** (to znamená chcete, abychom Vám pomohli ve Vaší situaci), dochází mezi námi **k uzavření smlouvy.**

O čem tato smlouva je ?

a) smluvní strany – to je poradna (**my**) a návštěvník (**Vy**) Budeme zjišťovat a evidovat pouze takové Vaše osobní údaje, které potřebujeme k poskytnutí služby, můžete také zůstat anonymní. Informace o nás získáte od kteréhokoliv pracovníka poradny, na vyžádání Vám také poskytneme soubor informací o poradně, které si můžete pročit, a našich letáčích, nástěnkách nebo na webových stránkách www.blansko.charita.cz.

b) druh služby – to je základní nebo odborné sociální poradenství podle § 37 zákona o sociálních službách

c) rozsah poskytování služby – naše sezení trvá průměrně hodinu, během této doby můžeme pracovat na Vaší záležitosti. Podle potřeby můžete samozřejmě přicházet opakovaně. Nemáme však možnost provádět další složitější zjišťování, studium materiálů. Naše pomoc spočívá v tom že Vás doprovázíme a podporujeme Vaši aktivitu k vyřešení dané situace. Zastoupení u soudu poskytujeme jen výjimečně

d) místo a čas - služba je poskytována v prostorách poradny v Boskovicích, v Blansku, v Letovicích, můžeme Vás v případě potřeby navštívit také doma. Služba se poskytuje v provozní době uvedené v tomto materiálu a v ostatních našich propagačních materiálech. Průběh a délka trvání pomoci závisí na Vás - klientovi, je tedy poskytována po dobu **neurčitou**, až do dosažení cíle, nebo ukončení kontaktu

e) služba je poskytována vždy bezplatně

f) práva a povinnosti uživatele služby - služba se zásadně poskytuje po dobu, kterou stanoví klient

- pokud se klient nedostaví k dohodnutému kontaktu nejsou z toho vyvozovány žádné důsledky. Na konci každého kalendářního roku je dokumentace klientů uložena do příruční spisovně. Pokud nedojde k dalšímu kontaktu po dobu 12 měsíců je jeho dokumentace uložena ve spisovně OCH Blansko po dobu 10 let

– jaká jsou další Vaše práva a případné povinnosti, jak a kde si můžete stěžovat, se dozvíte v této brožurce

g) postup ukončení poskytování služby

- služba je ukončena dosažením cíle a splněním zakázky
- klient může poskytování služby okamžitě ukončit i bez udání důvodu
- Charitní poradna může ukončit jednostranně poskytování služby, pokud by její další poskytování bylo v rozporu s posláním zařízení, zdůvodnění je srozumitelně sděleno klientovi
- Smlouva může být ukončena výpovědí ze strany soc. služby okamžitě, pokud nemá možnost dále požadovanou službu zajistit z kapacitních důvodů nebo z důvodu zrušení sociální služby, případně klient požaduje jinou službu. V tomto případě je klient odkázán na jinou službu.
- důvod ukončení služby ze strany poradny je vždy poznamenán v evidenčním listu
- dočasné odmítnutí klienta nebo ukončení služby je možné tehdy, je-li návštěvník evidentně pod vlivem alkoholu nebo jiných látek, nebo chová-li se v hrubém rozporu s pravidly slušnosti a občanského soužití, takže to značně ztěžuje komunikaci., nebo jeví-li známky akutního infekčního onemocnění. Pracovník má právo v tom případě klienta ze zařízení ho vykázat.

Práva návštěvníků poradny :

- právo na poskytnutí kvalitního odborného sociálního poradenství
- návštěvníci poradny mohou zůstat anonymní
- při příchodu do zařízení být přijati odpovědným pracovníkem, znát jména pracovníků a zvolit si nebo změnit osobu poradce
- pokud pracovník nemůže poskytnout požadovanou službu ihned, objedná zájemce zpravidla nejpozději do 14 dnů, v neodkladných případech je služba poskytnuta přednostně
- po příchodu do zařízení být od pracovníků informováni o druhu, cílech a poslání, cílové skupině, provozní době, způsobu poskytování služby srozumitelným způsobem (k *tomuto účelu slouží tato brožurka, nástěnka*)

- návštěvníci poradny mají právo si stěžovat na práci poradny a být informováni způsobu podávání podnětů a stížností a způsobu jejich vyřešení
- být informováni o způsobu vedení dokumentace a o ochraně svých osobních údajů
- samostatně rozhodnout o plánování postupu při poskytování služby, volit jednotlivé kroky, případně spoluprací ukončit, i když není dosaženo dohodnutého cíle a požadovat vydání, nebo zlikvidování své dokumentace
- nahlížet do své dokumentace, požítovat si z ní poznámky či výpisky
- seznámit se s vnitřními pravidly služby
- očekávat, že s nimi bude jednáno v souladu s pravidly slušnosti a respektována jejich důstojnost a naplňována jejich lidská a občanská práva a poskytovatel zamezí (minimalizuje) střetům zájmů
- návštěvník má právo ptát na postoje a přesvědčení zaměstnanců, ale není k jejich přijetí nucen, má právo mít a vyjádřit svoje postoje a přesvědčení
- klient má právo na informaci, kde jinde může jím požadovanou sociální službu získat
- obdobná práva mají klienti, pokud to přichází v úvahu, při telefonickém nebo elektronickém kontaktu

Návštěvníci poradny mají tyto povinnosti:

- jednat vůči pracovníkům zařízení v souladu s pravidly slušnosti a dobrého občanského soužití
- nevnašet do zařízení žádný alkohol ani jiné omamné látky a nepožívat je zde, nekouřit v prostorách poradny
- nepožívat fotografie, zvukové a obrazové záznamy bez souhlasu ostatních

Ochrana osobních údajů

Pokud se rozhodnete v naší poradně zůstat anonymní, bude Váš spis veden pod dohodnutou značkou a žádné písemnosti obsahující Vaše osobní údaje nebudou v poradně uchovávány.

Může se stát, že při poskytování služby budeme potřebovat některé Vaše **osobní údaje.**

Právo na ochranu osobních údajů je zakotveno v zákoně č. 110/2019 Sb.

Pracovníci poradny se Vás budou dotazovat pouze na údaje, které nezbytně potřebují k poskytnutí služby. **Je ponecháno na Vašem rozhodnutí, zda a které údaje nám sdělíte.**

Vaše údaje budou vedeny jednak na Evidenčním listu a v případě, že s Vámi budeme sepsovat nějaká podání nebo listiny, také s Vaším souhlasem v počítači. Ve všech uvedených případech budou Vaše data chráněna proti zneužití a budou k nim mít přístup pouze určení pracovníci. Všichni zúčastnění jsou vázáni mlčenlivostí a to i pro dobu po případném skončení jejich zaměstnání u nás.

V některých situacích (např. seps insolvenčního návrhu), nemůže být služba bez poskytnutí Vašich údajů, poskytnuta.

Citlivé osobní údaje (národnostní, rasové, etnický původ, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofické přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotní stav, sexuální život, genetický a biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci) budou s vaším souhlasem použity jen bude-li to nezbytné pro zajištění a uplatnění Vašich právních nároků

Máte právo kdykoliv v provozní době nahlédnout do své dokumentace, požádat o bezplatné písemné sdělení o osobních údajích, které vedeme a kdykoliv požádat o opravu údajů, nebo jejich likvidaci. Vaše údaje budou vedeny po dobu 1 roku od posledního kontaktu s Vámi. Poté budou po dobu 10 let uloženy v našem archivu a následně skartovány.

Zdrojem informací o Vašich osobních údajích budou pouze Vaše sdělení a Vámi předložené doklady. Pokud by měly být informace o Vašich osobních údajích získány z jiných zdrojů, vyžádáme si předem Váš souhlas.

Posláním Charitní poradny Boskovice je být tu pro lidi v nepříznivé sociální situaci, kteří potřebují pomoc, podporu a radu.

Cílová skupina

dospělí lidé (od 18 let), kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi)

- oběti domácího násilí
- oběti trestné činnosti
- osoby bez přístřeší
- osoby v krizi
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři
- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s tělesným postižením

Hlavní zásady :

- služba zachovává lidskou důstojnost všech zúčastněných osob
- služba vychází z individuálních potřeb klientů, podporuje uplatňování jejich vlastní vůle a vede k převzetí zodpovědnosti za svůj vlastní život
- služba podporuje rozvoj samostatnosti klientů a posiluje jejich sociální začleňování
- služba zohledňuje oprávněné zájmy klientů
- služba je poskytována s ohledem na lidská práva a základní svobody všech zúčastněných osob
- služba je nezávislá na politických stranách a ideologiích
- služba ze strany zaměstnanců vychází z respektu k lidské osobě
- klient má právo ptát se na postoje a přesvědčení zaměstnanců
- klient má právo mít a vyjádřit svoje postoje a přesvědčení
- služba je založena na důvěrnosti sdělení – bez souhlasu klienta nejsou poskytovány žádné informace s výjimkou zákonné oznamovací povinnosti
- služba je poskytována bez ohledu na rasu, pohlaví, politické nebo náboženské přesvědčení, handicap nebo sexuální orientaci

Cíle

- klient, který bude informovaný o svých právech a dalších okolnostech, které přispějí k řešení jeho situace
- klient, který se s podporou pracovníka samostatně rozhodl pro řešení své situace
- klient, který získal dovednost a schopnost řešit svoji situaci vlastními silami
- klient, který bude dle svých individuálních potřeb začleněn do svých přirozených sítí a vazeb – rodina, společenství, komunita s využitím podpory a spolupráce s místními institucemi, státními i nestátními organizacemi.
- klient, který může setrvat ve svém domácím přirozeném prostředí

Naše služba nabízí občanské sociální poradenství v těchto oblastech:

- Orientace ve Vaší aktuální situaci
- Orientace v sociálních systémech
- Sociální dávky a služby
- Sociální pojištění
- Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost
- Bydlení a hospodaření
- Rodinné právo
- Majetkoprávní vztahy
- Dluhy a exekuce
- Zdravotnictví
- Školství a vzdělávání
- Ochrana spotřebitele
- Práva obětí a pachatelů trestných činů
- Lidská a občanská práva a právní systém ČR

Podrobněji viz příloha Příklady naší činnosti, která je nedílnou součástí tohoto dokumentu

Složitě právní případy (zejména majetkové), poradna nevyřizuje. Pokud se tato zakázka ze strany klienta objeví, pracovník ho na toto pravidlo neprodleně upozorní. V tomto případě vždy poskytne klientovi kontakty na další služby, které mu mohou v této záležitosti být prospěšné. Pokud je to na místě, pomůže pracovník klientovi vždy se žádostí o poskytnutí bezplatných odborných služeb dle zákonných postupů (zejména žádost k soudu, na Českou advokátní komoru www.cak.cz).

Naše služby jsou určeny lidem v nepříznivé sociální situaci, kteří mají nebo pociťují:

- nedostatek informací
- bezradnost, nedůvěru ve vlastní schopnosti
- akutní osobní krizi
- předsudky okolí (osamělé matky, týrané ženy, lidé bez domova, menšiny)
- nefungující zázemí a vztahy v rodině a nejbližší komunitě
- neexistující či narušené sociální návyky
- nedostatek finančních prostředků a neschopnost, či nemožnost tuto situaci změnit, závislost na systému sociálních dávek



CHARITNÍ PORADNA - ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Motto:

Chceme Vám být na blízku, tam, kde žijete, a v problémech, které prožíváte. Můžete od nás očekávat podporu, porozumění, pomoc, doprovázení a zplnomocnění ke zvládnutí svých těžkostí.

Informace o sociální službě odborné sociální poradenství

Poskytovatelem sociální služby je Diecézní charita Brno, Oblastní charita Blansko, zřízená Biskupstvím brněnským

Naše adresa : 680 01 Boskovice, U Lázní 1734/2a

Tel.: 737 230 833

E-mail: poradna.boskovice@blansko.charita.cz

www.blansko.charita.cz

Provozní doba :

▪ **Ambulantní:**

BOSKOVICE (bezbariérový přístup), U Lázní 1734/2a – vedle charitního zařízení Emanuel

- **pondělí 7:00 – 11:30, 12:30 – 18:00 hod**

- **úterý 7:00 – 12:00 hod**

- **středa 7:00 – 11:30, 12:30 – 17:00 hod**

- **čtvrtek 7:00 – 11:30 h 12:30 – 15:00 hod**

- **pátek 7:00 – 12:00 hod**

BLANSKO (bezbariérový přístup), Mahenova 1220/13, Blansko (za budovou Střední gastronomické školy, naproti poště)

- **pondělí 7:30 – 11:30, 12:30 - 15:30 hod**

- **úterý 7:30 – 12:00 hod**

- **středa 7:30 – 11:30, 12:30 – 15:30 hod**

- **čtvrtek 7:30 – 12:00 hod**

▪ **Terénní:**

po předchozí domluvě

- **Středa: 13:30 – 16:00 hod**

- **Čtvrtek: 13:00 – 15:00 hod**

- **pátek: 8:00 – 12:00 hod**

Naše pracovnice:

Vedoucí poradny, sociální pracovnice:

Bc. Kateřina Korbelová, DiS.

Sociální pracovnice:

JUDr. Marta Šosová

Bc. Růžena Kolářová, DiS.

Hana Přikrylová, DiS.

Bc. Marie Dračková, DiS.

Michaela Kotrhonová, DiS.

Mgr. Andrea Marešová