



**CHARITA OPAVA**  
Přemyslovců 26 • 747 07 Opava - Jaktář



## **Vnitřní pravidla služby odborného sociálního poradenství Občanské poradny Opava**

Vedoucí střediska Občanské poradny: Mgr. Lucie Trunečková  
Adresa: Kylešovská 10, 746 01 Opava  
Telefonní spojení: 553 616 437, 731 316 552  
Email: [obcanskaporadna@charitaopava.cz](mailto:obcanskaporadna@charitaopava.cz)  
Web: [www.charitaopava.cz](http://www.charitaopava.cz),  
[www.obcanskaporadnaopava.cz](http://www.obcanskaporadnaopava.cz)

### **Jakým způsobem je služba poskytována?**

Služba Občanské poradny Opava je poskytována bezplatně, ambulantně formou osobní, telefonické či internetové konzultace a terénně formou osobní konzultace, a to jednorázově či opakovaně.

Služba je klientům poskytována terénní formou v případě, jestliže se zájemce o službu či klient nemůže ze závažných důvodů dostavit do poradny. Terénní forma služby může být poskytnuta v domácím prostředí klienta, v nemocnici, v jiné již využívané službě atd., a to ve městě Opava a v okolí, které je v dosahu městské hromadné dopravy města Opavy (na místo se lze dostat městskou hromadnou dopravou), 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 naši službu využije či nikoliv. Po uzavření smlouvy se ze zájemce stává uživatel služby.

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, bydliště apod.). Klient je tak veden pod anonymním evidenčním číslem. 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 a v případě poskytnutí služby sepisu a podání návrhu na oddlužení. 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, s výjimkou klientů, kterým byla poskytnuta služba sepisu a podání návrhu na oddlužení.





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 uživateli služeb, formulují společné cíle spolupráce a domlouvají plán (cíle a postup poskytování sociální služby). Vyjednává se zakázka, která vytváří rámec spolupráce uživatele 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.

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 apod.

### **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 uživatelským problémem. V Občanské poradně nepracuje právník.

### **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
- Na poskytnutí informací o službě poradny, popřípadě zajištění kontaktu na jiné organizace, poskytující poradenské služby.
- Důstojné prostředí, ve kterém se služba poskytuje.
- Na 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 učiněné v průběhu řešení případu uživatele služby ze strany pracovníka poradny.
- Mlčenlivost a diskrétnost poradců, dobrovolníků
- Kdykoli kontakt přerušit a ukončit





- Na uplatnění stížnosti na poradce, kvalitu služby a organizaci služby či odbornou úroveň.
- Vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou

### **Máte však také povinnosti:**

- jednat s pracovníky Občanské poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušnosti
- 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.

### **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 poradce). Klient má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat po celou dobu vyřizování stížností.

Stížnost lze podat

- ústně,
- písemně,
- emailem,
- prostřednictvím formuláře na webových stránkách [www.obcanskaporadnaopava.cz](http://www.obcanskaporadnaopava.cz)

Uživatel služby má právo podat stížnost:

- vedoucímu střediska
- managerovi sekce sociální pomoci
- řediteli Charity Opava

Termín vyřízení stížnosti je 15 dnů. Nepodaří-li se dojit 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-ti denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.





## Jaké nouzové a havarijní situace mohou vzniknout?

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

### Vybrané nouzové a havarijní situace

#### 1. Požár na pracovišti

Vznikne – li požár v prostorách střediska Občanské poradny pak:

- Pracovníci služby jsou povinni postupovat v souladu s poplachovou požární směrnicí takto:
  - Jde-li o vznikající požár malého rozsahu, uhasí jej dostupnými hasebními prostředky
  - V případě požáru většího rozsahu vyhlašuje požární poplach hlasitým voláním „Hoří“ a neprodleně nahlásí požár na linku 150 nebo 112
  - Zajišťuje evakuaci osob z prostor zasažených požárem nebo jím ohrožených
- Zpozoruje-li požár klient služby či zájemce o službu:
  - Neprodleně o tom informuje pracovníka služby a postupuje podle jeho pokynů.
  - Pokud je pracovník zraněn nebo z jiného důvodu není schopen na situaci reagovat, postupuje obdobně jako zaměstnanec a v souladu s poplachovou požární směrnicí.
  - Opustí prostory střediska a přilehlé prostory a vyčká příjezdu Hasičského záchranného sboru

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

Pokud dojde k havárii instalací pak:

- Pracovníci služby jsou povinni uzavřít příslušné instalace na hlavních uzávěrech. V případě poruch elektrické energie je pak povinen vypnout elektrickou energii v rámci pojistkové skříně daného střediska/patra či na hlavní pojistkové skříně.
- Zajistit případnou opravu či nápravu škod, úklid ve spolupráci s vedoucím střediska
- V případě, že je přítomen klient služby, pracovník přeruší konzultaci, pokud je to nezbytně nutné a domluví se s klientem na dalším postupu. Klient je povinen postupovat podle pokynů pracovníka služby.

Pokud si havárie instalací všimne klient služby či zájemce o službu, pak:

- neprodleně o tom informuje pracovníky služby a postupuje podle jejich pokynů.

#### 3. Živelná pohroma

V případě zjištění, že se blíží živelná pohroma a pracovník či uživatel služby se nachází v prostorách Občanské poradny pak:

- Zaměstnanec je povinen:
  - zjistit důležité informace k této skutečnosti a v případě bezprostředního nebezpečí kontaktovat příslušné složky integrovaného záchranného systému a postupovat podle jejich pokynů.





- provést nutná opatření pro záchranu osob, je-li to možné také záchranu majetku. Snaží se zachovat klid, v nebezpečí života a v případě možnosti opustí prostory střediska.
- Uživatel služby či zájemce o službu je povinen:
  - informace o blížící se živelné pohromě sdělit pracovníkovi služby a postupovat podle jeho pokynů. Pokud to není možné, je povinen kontaktovat příslušné složky integrovaného záchranného systému a postupovat podle jejich pokynů. Snaží se zachovat klid, v nebezpečí života a v případě možnosti opustí prostory střediska.
  - provést nutná opatření pro záchranu osob, pokud to je možné.

#### **4. Zdravotní indispozice zaměstnance Občanské poradny při výkonu služby, klienta či jiné osoby v prostorách služby**

Pokud při poskytování služby dojde u pracovníka občanské poradny či u klientů nebo jiných osob, kterým je poskytována služba k náhlým zdravotním potížím, postupuje pracovník služby, klient či zájemce o službu následujícím způsobem:

- Pokud si zájemce o službu či uživatel služby všimne možných zdravotních potíží u sebe, jiných US či zájemců o službu je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat pracovníka služby o vzniku této skutečnosti a postupovat podle jeho pokynů. V případě, že sám pracovník na sobě pozoruje zdravotní komplikace, je povinen tuto skutečnost sdělit dalšímu pracovníkovi služby, případně klientovi, pokud další pracovník není přítomen.
- V případě vzniku úrazu či náhlé zdravotní potíže uživatele služby či zájemce o službu je pracovník služby povinen poskytnout první pomoc a v případě potřeby je povinen zavolat Záchranou službu na čísle 155 či 112. Na pomoc je oprávněn si povolat další pracovníky služby či další osoby, nacházející se na pracovišti.
- Uživatel služby či zájemce o službu je povinen poskytnout první pomoc a v případě potřeby přivolat Záchranou zdravotní službu v případě, kdy je pracovník služby sám zdravotně indisponován a poskytnout první pomoc poskytnout nemůže a není na pracovišti jiný pracovník, na kterého by se mohl obrátit.
- Lékařička se nachází na pracovišti služby, v případě terénní služby ve vozidle služby. U lékařičky je pak k dispozici traumatologický plán Charity Opava, který obsahuje mimo jiné i pravidla poskytování první pomoci.

