



Pravidla Sociální poradny

Poskytovatelem odborného sociálního poradenství v Sociální poradně, (dále SP) je Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, p. o. Služba se poskytuje: ambulantní formou na adrese nám. T.G. Masaryka, Příbram 1, případně terénní formou ve všední dny vždy po předchozí domluvě s pracovníkem SP obojí v provozní době, viz. dole

Posláním Sociální poradny je poskytovat občanům, kteří se na službu obrátí, bezplatné, důvěrné a nestranné odborné sociální poradenství směřující k řešení nepříznivé životní situace jednotlivců a rodin, kterou sami aktuálně nedokáží bez pomoci překonat.

Tým pracovníků Sociální poradny je složen z odborníků se specializací v oblasti sociální práce, práva, dluhové problematiky a psychologie.

Služba je určena osobám bez omezení věku, které aktuálně potřebují pomoc v řešení především těchto okruhů problémů:

- ✓ Hmotná nouze, snížená finanční gramotnost, zadluženost, probíhající, či hrozící exekuce;
- ✓ Nestabilní či nejisté bydlení nebo jeho absence;
- ✓ Potíže v uplatnění se na trhu práce (znevýhodnění, dlouhodobá nezaměstnanost, existence dalších bariér);
- ✓ Výchovné problémy v rodině, příp. delikventní chování dětí/mladistvých;
- ✓ Vztahové problémy v rodině nebo v občanském životě včetně potřeby podpory psychické stabilizace při zvládání složité životní situace v důsledku např. úmrtí v rodině, rozvodu, případně některého z výše uvedených problémů nebo jejich kumulaci;
- ✓ Nedostatek vlastních zdrojů, orientace a povědomí k ochraně svých práv a oprávněných zájmů.

S čím Vám můžeme pomoci a jaké služby poskytujeme:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - ✓ zprostředkování navazujících služeb
- b) sociálně terapeutické činnosti
 - ✓ poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
 - ✓ pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - ✓ pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Jak to u nás probíhá:

Pracovník SP s Vámi nejdříve probere záležitosti, které potřebujete řešit a pak se dohodnete v čem konkrétně Vám služba může pomoci a jak bude vzájemná spolupráce vypadat. Průběh služby budete s pracovníkem společně plánovat, projednávat a hodnotit. Oblasti a cíle spolupráce lze v průběhu poskytování služby měnit podle Vašich aktuálních potřeb. K jednání s pracovníkem si můžete přizvat i další osoby. Odborné sociální poradenství Vám budeme poskytovat v provozní době SP formou osobních konzultací, příp. telefonických konzultací, lze se domluvit také na e-mailové komunikaci. Rozsah a četnost poradenství se poskytuje dle Vašich individuálních potřeb na základě předchozí domluvy s pracovníkem SP. Upozorňujeme, že pracovníci SP mohou odmítnout nebo přerušit konzultaci osobám s projevy agresivního chování nebo osobám zjevně pod vlivem návykových látek, neschopných srozumitelné a smysluplné komunikace. Dále upozorňujeme na to, že je třeba dodržovat domluvené termíny konzultací a neprodleně se vzájemně informovat o případné změně nebo zrušení termínu plánovaného kontaktu, vystupovat a chovat se způsobem odpovídajícím běžným společenským normám, aktivně se podílet na řešení své situace a při havarijních situacích dbát pokynů pracovníků SP.

Služba SP je zdarma a může být na Vaše přání poskytnuta anonymně, a to v případech, kdy charakter potřebné podpory nevyžaduje zpracování Vašich osobních údajů. Pokud budeme za účelem smlouvy/dohody zpracovávat Vaše osobní údaje, budete informován/a o jejich zpracování (ve smyslu GDPR) již v okamžiku, kdy bude zřejmé, že k jejich zpracování dojde. Pracovníci služby jsou vázáni mlčenlivostí a jsou povinni se řídit, platnými etickými a zákonnými/vnitřními normami a předpisy. O průběhu služby je vedena dokumentace, do které můžete na požádání nahlédnout. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

Vaše práva v souvislosti s poskytováním služby:

- ✓ na poskytnutí kvalitní a bezplatné služby a její dostupnost bez rozdílu pohlaví, rasy a původu, řeči, handicapu a postavení ve společnosti
- ✓ na přijetí s úctou a respektem, na důstojné prostředí poradny
- ✓ na mlčenlivost a diskrétnost pracovníků poradny a na ochranu osobních údajů
- ✓ na spolurozhodování o plánování postupu při poskytování pomoci, volit jednotlivé kroky,
- ✓ vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou, a to: formou anonymního dotazníku (vhozením do schránky u dveří poradny), písemně, telefonicky, e-mailem

Pokud nebudete spokojen(a) se způsobem, jakým je služba poskytována, máte právo vznášet připomínky, náměty a stížnosti, pracovník SP Vás seznámí s tím, jak v těchto případech postupovat již při projednávání služby a také kdykoli v jejím průběhu. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou veřejně přístupná na všech pracovištích SP a také na www.centrumpribram.cz.

Smlouva/dohoda o poskytování služby SP se uzavírá ústně, o jejím uzavření pracovník SP učiní písemný záznam. Můžete ji ukončit kdykoliv bez udání důvodu nebo dohodou s pracovníkem SP (zpravidla když je problém vyřešen, služba už není potřeba a není s Vámi naplánován další kontakt). Dnem ukončením vzájemné spolupráce je pak den kdy nám to oznámíte (telefonem, e-mailem, osobně) nebo den, ke kterému se na skončení spolupráce s pracovníkem SP dohodnete. Ze strany SP může být smlouva/dohoda ukončena z následujících důvodů:

- ✓ V případě, kdy se situace klienta vyvine do takové podoby, kdy SP vyčerpala všechny své možnosti a již nemůže nabídnout odpovídající pomoc při řešení situace. V takovém případě pracovník SP nabídne či zprostředkuje potřebnou službu nebo odpovídající zdroj pomoci;
- ✓ Agresivní chování vůči zaměstnancům SP nebo jiným osobám, ničení majetku a vybavení SP

V těchto případech smlouva/dohoda končí dnem, kdy Vám bylo předáno oznámení o ukončení smlouvy/dohody.

Dále platnost smlouvy dohody končí v případě, kdy klient službu nevyužívá a od posledního kontaktu s pracovníky služby uplynulo 365 dnů a více.

Provozní doba Sociální poradny

Pondělí	10:00 - 17:00
Úterý	8:00 - 15:00
Středa	8:00 - 17:00
Čtvrtek	8:00 - 15:00
Pátek	9:00 - 14:00

Telefonní čísla: 318 498 281. 318 498 282

Tato pravidla jsou platná od 1.12.2022 a závazná pro klienty a pracovníky služby.

Pravidla schválil: Mgr. Tomáš Cipra, pověřený řízením CSZS

