

Pravidla pro poskytování služby

Poradna pro cizince

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1) Poradna pro cizince poskytuje své služby na území Plzeňské diecéze, a to na základě žádosti osoby, která ji kontaktuje osobně, telefonicky, nebo emailem na uvedených kontaktech.
- 2) Otevírací hodiny:
 - **na adrese Cukrovarská 327/ 16, Plzeň:**

pondělí	8:00 - 12:00, pro objednané 13:00 - 15:00,
úterý	8:00 - 12:00, 13:00 do 14:00,
středa	8:00 - 12:00, pro objednané 13:00 - 19:00,
čtvrtek	8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00,
pátek	8:00 - 13:00
 - **na adrese Jagellonská 1017/ 9, Plzeň:**

pondělí	8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00,
středa	8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00
 - **provozní doba terénní formy je:**

pondělí:	8:00 - 12:00, 13:00 - 15:00
úterý:	8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00
středa:	8:00 - 12:00, 13:00 - 15:00
čtvrtek:	8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00
pátek:	8:00 - 13:00

Poskytování služby v terénní formě je možné po domluvě.

- 3) Služby poradny jsou poskytovány bezplatně, diskrétně, nestranně a v případě potřeby anonymně.
- 4) Poradna je registrovanou sociální službou dle § 37 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a poskytuje službu odborného sociálního poradenství cizincům a uprchlíkům zejména v situacích, které nedokáží řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů.
- 5) Další informace o službě jsou dostupné v dokumentu Popis realizace, který je zveřejněný v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Článek 2

Podmínky poskytování služby

- 1) Klienti, pracovníci i ostatní osoby přítomné ve službě jsou povinni dodržovat platné bezpečnostní, hygienické, protipožární zásady, a to včetně mimořádných opatření přijatých službou a řídit se pokyny přítomných pracovníků.

- 2) Klientovi se věnuje pracovník podle provozních možností a aktuální kapacity služby. Spolupráce s konkrétním pracovníkem je možná pouze po dohodě.
- 3) Klient objednaný na konkrétní čas, má vždy předost před neobjednaným klientem. Pracovník vždy neobjednaného klienta informuje o tom, kolik času si může na konzultaci vyhradit.
- 4) Služba je zpravidla poskytována na základě ústní smlouvy. V odůvodněných případech je možné na vyžádání uzavřít smlouvu písemnou.
- 5) Dotazy zasílané v písemné formě (dopis, email, aj.) vyřizuje poradna do 5 pracovních dnů od doručení.
- 6) Poslední klient je přijat nejpozději 30 minut před koncem otevíracích hodin.
- 7) Pokud klient hovoří cizím jazykem, kterým se není schopen domluvit žádný z pracovníků poradny, pokusí se poradna zajistit externího tlumočníka, příp. si jej klient zajistí sám.
- 8) Každý klient má svůj vlastní individuální plán, ve kterém jsou stanoveny kroky a postupy, které povedou k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Záznamy individuálního plánování jsou vedeny v českém jazyce.
- 9) Klient a pracovník při komunikaci dodržují pravidla, která jsou v dané kultuře běžná (v češtině vykaží.) V případě dohody lze oslovení upravit.
- 10) Klient je povinen být při jednání s pracovníkem služby ve stavu, ve kterém je schopen odpovídající komunikace a jednání, tj. zejména nebýt pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek. V opačném případě je služba oprávněna přerušit poskytování služby a sjednat s klientem náhradní termín.
- 11) Pracovník není povinen při poskytování služby v terénní formě vstupovat do prostor, kdy má pochybnost o bezpečnosti (např. nezabezpečené zvíře, stav objektu apod.) a může navrhnout využívání služby v jiném bezpečném prostoru nebo ambulantní formou.
- 12) Pokud je klientovi poskytován doprovod a klient na místo setkání v dohodnutý čas nedorazí, pracovník se jej pokusí telefonicky kontaktovat, pokud se jej kontaktovat nedaří, pracovník po 15 min. odchází. Obdobně je postupováno i v případě dohodnutého poskytnutí konzultace v terénu.
- 13) Klient (nebo jeho zástupce, který se prokáže plnou mocí) má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. V případě tohoto požadavku se obrací na pracovníka služby, který mu zpřístupnění dokumentace zajistí a učiní o tom záznam do karty klienta.

Článek 3

Změny ovlivňující využívání služby

- 1) Klient se zavazuje dodržovat předem dohodnuté termíny pro využívání služby. V případě, že se nemůže v dohodnutém termínu dostavit, je povinen informovat pracovníka služby, se kterým má schůzku dohodnutou (na kontaktu, který mu byl předán).
- 2) Klient je povinen bez odkladu oznámit svému klíčovému pracovníkovi veškeré skutečnosti mající vliv na poskytování služby – např. změnu kontaktních údajů, schopnost plnit sjednaný individuální plán, infekční onemocnění, paraziti či škůdci vyskytující se v domácnosti klienta apod.

- 3) Klienti mohou pro komunikaci se službou dále využívat:
společné tel. č.: **731 433 139** nebo email: **poradna@dchp.charita.cz**.

Článek 4

Vyřizování stížností a připomínek

- 1) Běžné záležitosti týkající se poskytování sociální služby řeší klienti přes kteréhokoliv pracovníka služby.
- 2) Právo podat podnět, připomínku nebo stížnost k poskytování sociální služby má každý klient i další dotčené osoby, a to u kteréhokoliv pracovníka služby nebo přímo řediteli DCHP. Stěžovat si lze písemně i ústně, stížnost může být podána anonymně nebo prostřednictvím zvoleného zástupce.
- 3) Písemnou stížnost je možné vhodit do schránky stížností. Schránky jsou umístěné na obou adresách služby. V Plzni na adrese Cukrovarská 327/ 16 na budově u hlavního vchodu, na adrese Jagellonská 1017/ 9, Plzeň v konzultační místnosti.

Článek 5

Nouzové a havarijní situace

- 1) Pokud při poskytování sociální služby nastanou situace, které mohou ohrozit zdraví či život osob nebo poškodit majetek (např. náhlé zhoršení zdravotního stavu, požár, únik vody apod.), jsou přítomné osoby povinny řídit se pokyny pracovníků poradny.
- 2) Klient je při zjištění nestandardní situace během poskytování služby povinen neprodleně informovat kteréhokoliv přítomného pracovníka. V naléhavosti může přímo kontaktovat složky integrovaného záchranného systému a řídit se jejich pokyny.

Důležitá telefonní čísla:

tísňová linka 112

zdravotnická záchranná služba 155

hasiči 150

policie 158

Článek 6

Porušení pravidel služby

- 1) Porušení pravidel služby je řešeno ústním upozorněním pracovníka a záznamem do dokumentace klienta. Může se jednat například o nedodržení stanoveného termínu setkání, nedodržení pravidel přiměřeného společenského chování apod. Po každém porušení pravidel klientem je situace celkově vyhodnocena a v případě, že je porušení pravidel vyhodnoceno jako hrubé, může být přistoupeno v souladu s výpovědními důvody k okamžitému ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.
- 2) Písemné upozornění na možnou výpověď (po 2. porušení) vydává sociální pracovník a stvrzuje svým podpisem vedoucí služby. Klient po seznámení s obsahem napomenutí obdrží jedno vyhotovení, druhé je založeno v jeho dokumentaci. Pokud klient v období 3 měsíců dostane tři

napomenutí, je to považováno za hrubé porušení smlouvy a smlouva o poskytování sociální služby je mu vypovězena.

- 3) Pokud je klientovi smlouva o poskytování sociální služby vypovězena z důvodu hrubého porušení uzavřené smlouvy, služba není povinna po dobu 6 kalendářních měsíců od takového ukončení novou smlouvu s tímto klientem uzavřít.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

- 1) Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, tuto mlčenlivost lze však prolomit za těchto podmínek:
 - a) s předchozím souhlasem klienta, který jasně vymezí rozsah zproštění mlčenlivosti a účel, za jakým mohou být informace dále poskytnuty,
 - b) stanoví-li tak zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – podle něj má poskytovatel sociálních služeb povinnost poskytovat orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) určité údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dětí.
 - c) stanoví-li tak jiný zvláštní zákon. Mezi zvláštní zákony, které tuto mlčenlivost prolamují, patří: zákon č. 40/ 2009 Sb., trestní zákoník, zákon č. 141/ 1961 Sb., trestní řád a zákon č. 359/ 1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.
- 2) Všichni klienti, pracovníci i další osoby přítomné ve službě jsou povinni řídit se těmito pravidly pro poskytování služby.
- 3) S aktualizací pravidel je každý klient (a jeho příp. zákonný zástupce) seznámen při nejbližším setkání s pracovníkem, pokud to lze, pak s předstihem nejméně 14 kalendářních dní. Aktuální znění pravidel pro poskytování služby je k dispozici v prostorách služby, také je možné si je vyžádat u kteréhokoliv pracovníka služby.
- 4) Poskytovatel si vyhrazuje právo tato pravidla pro poskytování služby kdykoliv změnit, případně upravit jejich podmínky dle potřeb služby.

Tato pravidla jsou platná od: 01.02.2024