**Informace o službě**

**Adresa:** Poradenské centrum,Náměstí 3, 739 11 Frýdlant n. O.

**Telefon:** 737 627 872

**E-mail:** poradna.frydlant@charitafm.cz

**Web:** www.charitafm.cz

Co je Poradenské centrum?

Poradenské centrum je registrovanou službou podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a poskytuje odborné sociální poradenství. Služby jsou poskytovány ambulantně, tedy výhradně v prostorách Poradenského centra a na detašovaném pracovišti v budově Střediska sociálních služeb ve Frýdlantu n. O. Poradenství je poskytováno **bezplatně.**

Co je naším posláním?

Poradenské centrum nabízí bezplatné odborné sociální poradenství v oblasti práva, sociálního systému a psychologie těm dospělým a mladistvým, kteří se ocitli v obtížné situaci a potřebují odbornou podporu k tomu, aby tuto situaci mohli aktivně zvládnout.

Naše pomoc spočívá v tom, že poskytujeme odborné informace, podporujeme klienta v řešení jeho problému, pomáháme mu řešení hledat a uskutečňovat, ale neřešíme problém místo něho a za něho.

Komu poskytujeme naše služby?

Služby Poradenského centra jsou určeny osobám starším 15 let, které chtějí svou situaci aktivně řešit.

Kdy máme otevřeno?

 **Po: 8.00-11.00 13.00-15.00
 Út: 13.00-15.00
 St: 8.00-11.00 13.00-15.00
 Čt: 8.00-11.00**

V těchto hodinách můžete přijít i bez předchozího objednání, přesto vám doporučujeme se předem objednat, abyste se vyhnuli čekání.

Poslední konzultaci lze zahájit nejpozději 15 minut před koncem konzultačních hodin. **Objednané osoby mají přednost.**

Poradenské centrum nabízí možnost objednat se nejen ve výše uvedených hodinách, ale i v těchto časech, které jsou určeny **pouze pro předem objednané klienty:**

 Po: 7.00-8.00  15.00-18.00
 St: 7.00-8.00 15.00-18.00 Čt: 7.00-8.00

Poradenství poskytujeme i v **přízemí Střediska sociálních služeb** ve Frýdlantu n. O. (ulice Padlých hrdinů 312 – bývalý klášter), kde je možný **bezbariérový přístup.**

Také zde poskytujeme poradenství **pouze pro předem objednané klienty**, a to v těchto časech:

Út: 9.00-11.00
 Čt: 13.00-15.00

Objednat se můžete osobně, telefonicky nebo e-mailem.

Konzultační hodiny pro telefonický kontakt:

 Pondělí – čtvrtek: 12.00-13.00

Upozornění pro objednané klienty:

V případě, že nebudete moci přijít na domluvenou konzultaci, **informujte nás o tom včas**, tedy minimálně jeden den před plánovanou konzultací (osobně, telefonicky, prostřednictvím sms nebo e-mailem). Opakovaná neomluvená absence je důvodem k ukončení smlouvy.

**V jakých oblastech poskytujeme sociálně-právní poradenství?**

* rodinné právo
* sociální dávky, sociální pomoc a pojištění
* dluhové poradenství
* bydlení
* pracovněprávní vztahy
* majetkoprávní vztahy
* dluhové poradenství
* pomoc při návrhu na povolení oddlužení
* informace při hrozící exekuci
* pomoc při komunikaci s věřiteli

Kdo poskytuje sociálně-právní poradenství?

Bc. Gabriela Cvejnová, Dis. – sociální pracovnice

Bc. Darina Kološová – sociální pracovnice

Sociální pracovnice poskytuje odborné sociální poradenství v dobré víře a v souladu se svým profesním věděním. Sociální pracovnice má vzdělání v oboru sociální práce, nemá právní vzdělání.

V průběhu řešení složitějších situací může být na základě doporučení sociální pracovnice součástí poskytování služby i konzultace s právničkou.

Co neposkytujeme?

poradenství v oblasti trestního práva

poradenství v pozemkové problematice

poradenství v komerčních záležitostech

nesepisujeme koncepty smluv a podání upravující práva a povinnosti k nemovitostem

poradenství daňové

provádění notářských zápisů nebo jiné notářské úkony

výpočet sociálních dávek (pouze poradenství ohledně těchto dávek)

právní zastupování u soudního sporu

zprostředkování zaměstnání

materiální a peněžitou pomoc

**V jakých oblastech poskytujeme poradenství v oblasti psychologie?**

vztahy mezi rodiči, řešení jejich náročných a konfliktních situací

vývojové potřeby dětí

výchovné postupy, prevence a řešení obtíží ve výchově dětí

vztahové obtíže v rodině, komunikace v rodině

potřeby dětí v náhradní rodinné péči

Na konzultaci v oblasti psychologie je vždy potřeba se **předem objednat.**

Kdo poskytuje odborné soc. poradenství v oblasti psychologie?

Mgr. Hana Baránková – vedoucí poradny, psychoterapeutka

Mgr. Gabriela Kahánková – psycholožka

Mgr. Andrea Mališová mediátorka

Co neposkytujeme?

psychologická vyšetření a posudky

**Kdy musíme poskytnutí služby odmítnout?**

Když je naplněna kapacita poradny.

Když zájemce žádá o službu, kterou poradna neposkytuje.

Když byla zájemci o službu v předchozích 6 měsících ze závažných důvodů ukončena služba ze strany Poradenského centra**.**

Jak se uzavírá a jak je ukončena smlouva o poskytnutí služby?

Smlouva o poskytování služeb se uzavírá ústně.

Rozsah a průběh spolupráce je sjednán individuálně při první konzultaci a může být v průběhu spolupráce upřesňován a upravován dle potřeb klienta.

Poskytování služby obvykle končí tehdy, když je **naplněn cíl spolupráce**, tedy když klient získá potřebné informace nebo podporu.

**Klient** může spolupráci ukončit **kdykoli,** i bez udání důvodu.

Pracovnice může vypovědět smlouvu s klientem tehdy, když:

* + Klient se dvakrát **bez včasné omluvy[[1]](#footnote-1)** nedostaví na dohodnutý termín konzultace.
	+ Klient **aktivně nespolupracuje** na řešení své situace a nejméně dvakrát nesplnil dohodnuté úkoly.

Smlouva se uzavírá na 6 měsíců, s možností prodloužení.

Jaká jsou základní pravidla pro poskytování služby?

Poradenství je poskytováno v prostorách Poradenského centra.

Délka osobní konzultace trvá maximálně 30 minut, v případě dluhového poradenství a poradenství v oblasti psychologie běžně 60 minut. Při pozdním příchodu klienta na domluvenou konzultaci se její délka neprodlužuje.

O průběhu každé konzultace je vyhotoven písemný záznam, do kterého má klient na požádání možnost nahlédnout.

Jestliže se klient nemůže dostavit na dohodnutou konzultaci, je potřeba, aby nás o tom alespoň jeden den předem informoval.

Je nutné, aby klient s sebou na konzultace nosil objednací kartičku s evidenčním číslem.

Jaká je kapacita služby?

Okamžitá kapacita služby jsou 2 osoby, tedy ve stejnou dobu mohou probíhat maximálně dvě konzultace.

Jaké máme zásady při poskytování poradenství?

* Aktivní spolupráce
* Mlčenlivost pracovnic
* Bezplatnost služby
* Možnost anonymity
* Respektování jedinečnosti každého člověka

Jaká jsou práva a povinnosti klientů?

Klient má:

* právo na soukromí a bezpečné prostředí
* právo na anonymitu
* právo na vlastní volbu využití služby
* právo nahlédnout do své osobní dokumentace
* právo na ochranu svých osobních údajů
* právo na ukončení spolupráce i bez udání důvodu
* právo na vlastní rozhodnutí o řešení své situace
* právo si stěžovat

Klient má povinnost:

* aktivně spolupracovat na řešení své situace
* respektovat konzultační hodiny a pořadí klientů ke konzultaci
* respektovat dohodnutý čas konzultace
* omluvit se nejméně 1 den předem, nemůže-li se dostavit
* respektovat zákaz kouření a vstupu zvířat
* respektovat zákaz vstupu pod vlivem alkoholu a psychotropních látek
* chovat se v souladu s pravidly slušného chování
* uposlechnout pokyny pracovnice v případě rizikové situace

Jak můžete hodnotit služby?

Na dřevěných prosklených dveřích v čekárně je umístěna krabička. Máte možnost do ní vhodit „smajlíky“, vyjadřující míru vaší spokojenosti. U krabičky je umístěn i návod k použití.
Své hodnocení můžete také sdělit ústně, nebo písemně – je možné je pak vhodit do schránky důvěry umístěné před vchodem do čekárny. Před vchodem do čekárny také najdete formulář k podání stížnosti.

Jak podat stížnost?

Podrobný postup pro podání stížností je vyvěšen na chodbě poradny a na našem webu. Každý klient (nebo jím zvolený zástupce) má právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby.

Klienti mají možnost využít několika způsobů předání svého podnětu, připomínky či stížnosti:

* Poštovní schránka v přízemí
* Schránka důvěry v prvním patře (zde jsou i formuláře a psací pomůcky)
* Sešity umístěné v čekárně a také v konzultační místnosti
* Prostřednictvím emailu, telefonicky, ústně

Klienti mohou stejným způsobem vyjádřit **svou spokojenost** s poskytnutou službou.

Stížnost je také možné podat řediteli organizace, a to na adresu:

Mgr. Martin Hořínek, MBA, ředitel

Charita Frýdek-Místek, F. Čejky 450, 738 01 Frýdek-Místek

**Upozornění**

Informace a rady získané v PoC mají pouze formu doporučení. Rozhodnutí, jak dále postupovat, je vždy na uvážení a rozhodnutí klienta.

1. Včasnou omluvou se rozumí telefonát, sms nebo email zaslaný nejpozději 1 den před naplánovanou konzultací. [↑](#footnote-ref-1)