



Informace o službě

Adresa: Poradenské centrum, Náměstí 3, 739 11 Frýdlant n. O.
Telefon: 737 627 872
E-mail: poradna.frydlant@charitafrfm.cz
Web: www.charitafrfm.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?

Terénní služba je poskytována v **úterý od 9:00 do 11:00** nebo podle aktuální potřeby klienta.

Ambulantní služba je poskytována v konzultačních hodinách, které jsou stanoveny takto.



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 právníčkou.

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. Dagmar Čajánková – psychoterapeutka v odborném výcviku

Co neposkytujeme?

- psychologická vyšetření a posudky, mediaci

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 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 dlouhového 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 konzultaci nosil objednávací kartičku s evidenčním číslem.

¹ Včasnou omluvou se rozumí telefonát, sms nebo email zaslaný nejpozději 1 den před naplánovanou konzultací.



Jaká je kapacita služby?

Okamžitá kapacita služby jsou 3 osoby, tedy ve stejnou dobu mohou probíhat maximálně tři konzultace.

Jaké máme zásady při poskytování poradenství?

- Aktivní spolupráce
- Mlčenlivost pracovníků
- 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 pracovníce v případě rizikové situace

Budeme rádi za hodnocení naší služby. Své hodnocení služby můžete 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.