

## INFORMAČNÍ LETÁK

### Jaká práva respektujeme:

- oboustranné právo zachování a ochrany lidské důstojnosti všemi dostupnými prostředky,
- na ochranu soukromí v co nejvyšší možné míře či zachování anonymity, na podání stížnosti,
- oboustranné právo na plné a nezkrácené informace a stejné zacházení,
- na svobodné rozhodování o své situaci a na volbu způsobu řešení svých problémů, být, přijímán jako autonomní a odpovědná bytost, která je schopná svého svobodného rozhodnutí, nahlédnout do své dokumentace,
- kdykoliv ukončit spolupráci nebo naopak spolupráci opět obnovit. Právo pracovníka ukončit spolupráci, pokud jsou porušena práva a pravidla služby.
- oboustranné právo pocitu bezpečí, které je zajištěno dodržováním pravidel služby.

### Jaké jsou naše zásady:

- bezpečné prostředí,
- zaručení anonymity klientům/zájemcům o službu,
- zachovávání lidské důstojnosti,
- samostatné rozhodování klienta a individuální přístup,
- transparentnost služby, návaznost služby, flexibilita služby.

### Jakými činnostmi můžeme pomoci:

#### **A. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

odkazy a zprostředkování, informační servis, doprovod, volný internet

#### **B. Sociálně terapeutická činnost**

poradenství zejména v oblasti práva (oblast dluhové problematiky)  
poradenství v oblasti sociálních systémů

#### **C. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

první jednání a zahájení spolupráce, individuální konzultace a základní krizová intervence

**NENAHRAZUJEME SLUŽBY ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘE. TAKÉ VÁS NEMŮŽEME ZASTUPOVAT PŘI SOUDNÍCH JEDNÁNÍCH, JEDNAT VAŠÍM JMÉNEM, NEPOSKYTUJEME DAŇOVÉ PORADENSTVÍ.**

### Kdy tu jsme, jak nás kontaktovat:

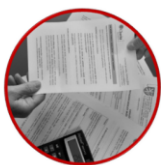
Pracovní dny PO a ST 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:30 pro objednané

ÚT a ČT 8:00 - 12:00 bez objednání, 13:00 - 14:30 pro objednané a terén

poradna.unicov@sternberk.charita.cz nebo telefon 605 314 434

poradna.sternberk@sternberk.charita.cz nebo telefon 730 585 751, Moravský Beroun 739 408 179

poradna.litovel@sternberk.charita.cz nebo telefon 730 585 753



## **PRAVIDLA SLUŽBY:**

### **VSTUP DO SLUŽBY PORADNY JE MOŽNÝ PO DOMLUVĚ**

Nelze svévolně vstupovat do konzultační místnosti. Vstup do konzultační místnosti je možný pouze na výzvu pracovníka poradny. Přednost mají vždy objednaní klienti. Na jedno jednání s klientem má pracovník poradny zpravidla 30 minut.

### **SLUŠNÉ CHOVÁNÍ**

Ve službě jsou dodržovány pravidla slušného chování – nenadávat, neurážet, nekřičet. Jsou zakázány všechny agresivní projevy, platí zákaz vnášení zbraní, jejich vytahování a zastrašování jimi.

Pokud dojde k hrubému porušení pravidel slušného chování ze strany klienta, má pracovník možnost:

1. požádat o přidělení dalšího pracovníka k jednání s klientem a tato forma jednání bude trvalá
2. okamžitě ukončit smlouvu až na ½ roku

Za hrubé porušení pravidel slušného chování ze strany klienta je považováno zejména slovní napadení pracovníka, fyzické napadání pracovníka, vytahování zbraní, ohrožování zbraní.

V prostorách střediska je zakázáno užívat nelegální drogy a alkohol. Pokud klient/zájemce navštíví službu ve stavu značné opilosti nebo stavu vylučujícím komunikaci, má pracovník právo ho nevypustit nebo ho z prostor vykázat.

### **OTEVŘENÉ JEDNÁNÍ**

Ve službě poradenství je potřeba respektu a důvěry. Tento vztah se buduje a není automatický. Pravidlem je ale otevřené jednání ze strany zájemce/klienta služby, který předkládá svůj problém neskrytě. Pravidlem je i otevřenost ze strany pracovníků poradny.

Sankce za porušení pravidel – při utajení závažných skutečností zájemcem/klientem může pracovník ukončit spolupráci.

**Pokud se 3x po sobě nedostavíte na domluvenou schůzku bez omluvy, bude Vám sankčně přerušena spolupráce na 2 měsíce.** O udělené sankci jste vyrozuměni nejpozději při další schůzce a to ústně, případně písemně či telefonicky.

#### **Jak podat stížnost:**

Vaši stížnost je možné podat pracovníkovi služby (osobně, emailem, telefonicky na kontakty zveřejněné na webových stránkách <https://www.sternberk.charita.cz/>, anonymně do schránky umístěné na budově každého střediska Charity, do knihy umístěné před kanceláří služby, písemně na kontaktní adresy zveřejněné na webových stránkách <https://www.sternberk.charita.cz/>. Je možno jednat i v zastoupení. Na stížnost bude odpovězeno do 30 dnů (osobně, do knihy nebo vyvěšením u schránky).

*Adresa pro doručení stížnosti:*

Charita Sternberk, Opavská 13, 785 01 Sternberk

*Pro odvolání je možné kontaktovat:*

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2