

OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED
ČLEN ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Název dokumentu:	1.1 Veřejný závazek	
Druh dokumentu:	Veřejný závazek služby	
Přílohy dokumentu:	Etický kodex sociálních pracovníků ČR Etický kodex občanských poradců Charta občanských poraden Etický kodex pracovníka Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy	
Související dokumenty:	Listina základních práv a svobod	
Tato směrnice splňuje kritéria:	Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění Vyhláška MPSV č.505/2006 Sb., prováděcí předpis k zákonu Standard kvality sociálních služeb č. 1, kritérium a, b, c	
Platnost pro:	Pracovníci Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy	
	datum	jméno
Zpracoval:	28.7.2011	Bc. Alena Lavická
Aktualizoval:	1.1.2015	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.7.2015	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.5.2016	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.3.2020	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
Platnost dokumentu od:	2.8.2020	
Schválil:	1.8.2020	PhDr. Petr Dvořák, PhD.

Čl. 1

Poslání Diakonie Českobratrské církve evangelické (Diakonie ČCE)

„Diakonie tvoří společenství, které v milosrdenství a s nadějí fortelně pomáhá potřebným.“

Posláním Diakonie ČCE je organizovat, zajišťovat a poskytovat křesťansky zaměřenou sociální, zdravotní, výchovnou, vzdělávací a poradenskou péči, pomoc a podporu lidem, aby mohli žít důstojným a kvalitním životem navzdory věku, nemoci, postižení, sociální situaci a/nebo dalším okolnostem.

Poslání Diakonie ČCE je také naplňováno tím, že zastupuje a hájí zájmy slabých, ohrožených a vyloučených osob nebo skupin a provádí činnosti směřující k prevenci sociálního a společenského vyloučení. Dále i tím, že Diakonie ČCE organizuje humanitární a rozvojovou pomoc v České republice i v zahraničí.

Čl. 2

Poslání Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy (DSČ)

„Pomáháme s láskou, vírou, nadějí a respektem k druhému člověku.“

Posláním Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy je poskytovat (v souladu s posláním Diakonie ČCE) ve svých zařízeních odbornou pomoc, péči a podporu lidem v nepříznivé situaci dané stářím, zdravotním postižením či tíživou sociální situací. Naše pomoc je založena na křesťanské lásce, lidském vztahu, vzájemném respektu a oboustranné důvěře. Svou prací chceme uživatelům našich služeb pomoci žít v co největší míře běžným a důstojným způsobem života.

Čl. 3

Poslání Občanské poradny Diakonie Střed

Posláním Občanské poradny Diakonie Střed (dále jen „poradna“) je poskytovat rady, informace a pomoc těm, kteří se na ni obrátí, a být nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci a provázet občany při jejich obtížích. Snaží se usilovat o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.

Podílí se na činnosti Asociace občanských poraden (dále jen „AOP“) a společně s ostatními členskými poradnami upozorňuje příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.

Čl. 4

Cílová skupina Občanské poradny Diakonie Střed

1. Cílovou skupinou jsou občané, kteří se dostali do obtížné životní situace a nedokáží ji řešit vlastními silami. Protože do poradny přicházejí lidé s rozmanitými problémy, služby poskytované občanskou poradnou nejsou spojeny se specifickým okruhem obtíží, ale mají široký záběr a zasahují do mnoha oblastí lidského života. Role poraden je významná zejména ve vztahu ke zranitelnějším skupinám populace, jako jsou osamělí rodiče, nezaměstnaní, lidé žijící na hranici existenčního minima a národnostní menšiny.
2. Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; imigranti a azylovníci; oběti domácího násilí; oběti obchodu s lidmi; osoby bez přístřeší; osoby komerčně

zneužívané; osoby s kombinovaným postižením; osoby s mentálním postižením; osoby s tělesným postižením; osoby se zdravotním postižením; osoby v krizi; osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách; osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy; rodiny s dítětem/děťmi; senioři; etnické menšiny.

3. Věkově není cílová skupina omezena.

4. Negativní vymezení okruhu osob, kterým je služba poskytována

Klient, který byl poradnou identifikován jako ten, komu lze vypovědět smlouvu s následkem ukončení spolupráce.

Čl. 5

Cíle Občanské poradny Diakonie Střed

1. Umožnit lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, řešit ji prostřednictvím poskytovaných bezplatných, nestranných, nezávislých a diskrétních informací, rad a případné další pomoci.
2. Působit na chod veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů.
3. Zachovávat a rozvíjet důstojný život těch, kteří službu využívají, být bezpečná a odborná.

Čl. 6

Principy poskytování služby

Definované principy jsou v souladu s principy stanovenými Asociací občanských poraden

1. Nezávislost

- a) Poradce při jednání se klientem, postupuje nezávisle na svých pocitech, postojích a názorech v oblastech politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti zájemce o službu, klienta, apod.
- b) Poradce poskytuje své rady nezávisle na postojích zřizovatele organizace a případných dárců.
- c) Poradce poskytuje služby klientům nezávisle na státních či jiných organizacích, které by mohly mít ideologický nebo finanční zájem na výsledku případu.
- d) Poradce nehodnotí postoje a názory klientů.
- e) V případě střetu zájmů poradce včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na poradnu nebo organizaci, kde tato okolnost nehrozí.

2. Nestrannost

- a) Poradce poskytuje rady všem klientům bez ohledu na rozdíl rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu, apod. Odmítnout zájemce o službu, klienta, může poradna pouze v případě hrozícího střetu zájmů, pokud zájemce o službu, klient, ohrožuje bezpečnost pracovníka poradny, nebo pokud jeho požadavek směřuje mimo poslání občanské poradny.
- b) Poradce poskytuje rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti.
- c) Poradce poskytuje rady a pomoc bez ohledu na svoje postoje, pocity a předsudky.
- d) Poradce zná podmínky, za kterých může předat klienta či ho odmítnout.

3. Diskrétnost

- a) Poradce považuje všechna sdělení zájemců o službu, klientů, za důvěrná.
- b) Poradce respektuje požadavek zájemce o službu klienta, aby rozhovor probíhal v soukromí

- mimo doslech a dohled jiných osob, kterými mohou být jiní zájemci o službu, klienti, spolupracovníci poradny, či jakékoli jiné osoby.
- c) Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta s přítomností dalších osob při poskytování služby.
 - d) Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta k poskytnutí obsahu jeho dotazu mimo poradnu.
 - e) Poradce je povinen podepsat prohlášení o mlčenlivosti ihned při zahájení své spolupráce s poradnou nebo pracovního poměru v ní.
 - f) Poradce je vázán mlčenlivostí o zájemcích o službu, klientech, a to i po ukončení spolupráce s poradnou, nebo pracovního poměru v ní.
 - g) Poradce chrání dokumentaci o klientově případu před případným zneužitím.

4. **Bezplatnost**

- a) Poradenství je pro klienty bezplatné. Poradce rovněž nenárokuje od klienta odměnu formou peněz, darů či jiných služeb pro svou potřebu.
- b) Pokud poradce přijímá dar, musí být patrné, že se jedná o příspěvek pro poradnu a musí při tom postupovat podle odst. 2 metodiky ke Standardu 2 Ochrana práv osob, Přijímání darů, který se zabývá přijímáním darů.

5. **Respektování**

- a) Poradce respektuje právo klienta na informace.
- b) Poradce respektuje právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje; respektuje rozhodnutí klienta.
- c) Poradce respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu.
- d) Poradce jedná s klientem tak, aby byla patrná podstata občanského poradenství - Občan pomáhá Občanovi.
- e) Poradce žádným přímým ani nepřímým způsobem neútočí na lidskou důstojnost klienta.
- f) Poradce neznehodnocuje lidskou důstojnost klienta v žádné ani emocionálně vypjaté situaci.
- g) Výchozí diskem práce poradce je tolerance odlišností a úcta k lidské osobnosti.

Dalšími principy, kterými se řídí poskytování služby, jsou **diakonické hodnoty**, o které se při naší práci opíráme, a kterými je provázána veškerá činnost pracovníka Diakonie. Tyto hodnoty jsou tím, o co v naší práci zvláště usilujeme, co chceme rozvíjet, chránit a předávat.

Našími hodnotami jsou:

6. **Milosrdenství** - žít z milosrdenství pro nás znamená

- a) Sloužit, dopomáhat, organizovat službu vždy s ohledem na člověka.
- b) Jednat s klientem s respektem.
- c) Poskytovat emoční podporu.

7. **Fortelnost**- pracovat fortelně pro nás znamená

- a) Posilovat odpovědnost za poskytování služeb.
- b) Udržovat profesionální hranice.
- c) Zvládat zátěžové situace.
- d) Zvládat komunikaci.
- e) Dodržovat mlčenlivost.

8. **Společenství** - tvořit společenství pro nás znamená

- a) V pracovním týmu pravdivě sdílet informace, znalosti, zkušenosti.

- b) Dělit se o zkušenosti dobré praxe.
- c) Přijímat i poskytovat zpětnou vazbu a hodnocení.
- d) Řešit konflikty a neshody.
- e) Vnímat svou odpovědnost za sebe i celek Diakonie ČCE.

9. Naděje - žít z naděje pro nás znamená

- a) Rozumět významu osobního rozvoje a hledat k němu příležitosti.
- b) Trpělivost a schopnost zdravého odstupu.
- c) Ochotu pracovat na strategii a rozvoji organizace.
- d) Osobní angažovanost.

Čl. 7

Způsob poskytování služeb poradnou

1. Základní informace o službě jsou uvedené v informačním letáku poradny, který je pravidelně distribuován v regionu Čáslavska, Kolínska, Benešovska a Voticka, a dále na webové stránce Diakonie ČCE - střediska Střední Čechy, tak jako na webové stránce ústředí Diakonie ČCE, kde jsou touto cestou informace zveřejňovány.
2. Poradna poskytuje služby v souladu s Chartou občanských poraden, metodikou občanského poradenství a Etickým kodexem občanského poradce. Obecný rámec metodiky poradenství je popsán v materiálu Charta občanského poradenství, který je závazný pro všechny poradny a je veřejně přístupný. Etický kodex občanského poradce ve znění schváleném AOP vymezuje etiku poradenství a je pro pracovníky poradny závazný. Všichni poradci znají jeho obsah, umí vysvětlit jeho smysl a ztotožňují se s ním.
3. Poradna spolupracuje s veřejnou správou a samosprávou na místní úrovni při řešení problémů občanů, na optimalizaci úředních postupů a na hledání nových možností řešení problémů prostřednictvím upozorňování na nedostatky legislativy, vznášení připomínek a podnětů k příslušným správním orgánům, medializace kazuistik klientů apod.

PŘÍLOHY

ST 1.P1	Etický kodex občanských poradců
ST 1.P2	Etický kodex pracovníků střediska
ST 1.P3	Charta občanských poraden
ST 1.P4	Etický kodex sociálních pracovníků