

**OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED**  
ČLEN ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

<b>Název dokumentu:</b>	<b>1.1 Veřejný závazek</b>	
<b>Druh dokumentu:</b>	Veřejný závazek služby	
<b>Přílohy dokumentu:</b>	Etický kodex sociálních pracovníků ČR Etický kodex občanských poradců Charta občanských poraden Etický kodex pracovníka Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy	
<b>Související dokumenty:</b>	Listina základních práv a svobod	
<b>Tato směrnice splňuje kritéria:</b>	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	
<b>Platnost pro:</b>	Pracovníci Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy	
	<b>datum</b>	<b>jméno</b>
<b>Zpracoval:</b>	28.7.2011	Bc. Alena Lavická
<b>Aktualizoval:</b>	1.1.2015	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.7.2015	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.5.2016	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.3.2020	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
<b>Platnost dokumentu od:</b>	2.3.2020	
<b>Schválil:</b>	1.3.2020	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 azylanty; 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