

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
	31.7.2021	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	30.9.2022	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
Platnost dokumentu od:	1.10.2022	
Schválil:	30.9.2022	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

„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 bezplatné, nestranné poradenství a podporu lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, a pomáhat jim zorientovat se v této své situaci natolik, aby byli schopni učinit rozhodnutí o jejím řešení.

Čl. 4

Cílová skupina Občanské poradny Diakonie Střed

1. Cílovou skupinou jsou lidé, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace (nebo jim taková situace hrozí) a nedokáží ji řešit vlastními silami - neznají svá práva a povinnosti a nedokáží účinně vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy, případně jsou již ohroženi sociálním vyloučením.
2. Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy; imigranti a azylanti; 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.

Čl. 5

Cíle Občanské poradny Diakonie Střed

Cílem služby je podporovat klienty tak, aby:

1. měli komplexní informace potřebné k orientaci ve své situaci a volbě vhodného řešení
2. byli si vědomi důsledků možných postupů řešení
3. byli dle svých individuálních možností a dovedností schopni přistupovat k řešení svojí situace aktivně

Čl. 6

Principy poskytování služby

Definované principy jsou v souladu s principy stanovenými Asociací občanských poraden – zásady, o které se při svojí práci opíráme, jsou tyto:

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. Důvěrnost

- 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. Komplexnost

- a) Poradenství je poskytováno tak, aby zohledňovalo celkovou situaci klienta.
- b) Poradenství je poskytováno tak, aby se uživatel služby na jednom místě dověděl veškeré potřebné informace týkající se jeho dotazu.

Současně při naší práci naplňujeme diakonické hodnoty, kterými je provázána veškerá činnost pracovníka Diakonie ČCE. Hodnoty jsou tím, o co v diakonické práci zvláště usilujeme, co chceme rozvíjet, chránit a předávat. Těmito hodnotami jsou:

- 1. Milosrdenství** se soustředí se na vztah pracovníka k uživateli služby.
 - a) s uživatelem jednáme vždy s respektem a empatií
 - b) nasloucháme přáním uživatele, zohledňujeme jeho názory, ukazujeme cesty (možnosti) a motivujeme k řešení
 - c) pomáháme dle individuálních potřeb každého uživatele
- 2. Fortelnost** se týká profesionality pracovníka.
 - a) známe své kompetence a dle nich pracujeme
 - b) dodržujeme mlčenlivost
 - c) zdokonalujeme a rozvíjíme se dalším vzděláváním
 - d) při práci dodržujeme profesionální hranice
- 3. Společenství** se soustředí na nutnost a důležitost týmové spolupráce.
 - a) v týmu sdílíme znalosti, informace a dělíme se o zkušenosti z dobré praxe
 - b) umíme přijímat i poskytovat zpětnou vazbu a hodnocení
 - c) hledáme konstruktivní řešení konfliktních situací a neshod
 - d) vnímáme odpovědnost za svou práci
- 4. Naděje** je o osobním rozvoji pracovníka a rozvoji organizace.
 - a) hledáme příležitosti ke vzdělávání v oblastech, kde tuto potřebu cítíme
 - b) podílíme se na rozvoji organizace
 - c) umíme oddělit pracovní a soukromý život

Čl. 7

Kontaktní údaje služby a kapacita služby

KONTAKTNÍ ÚDAJE:

Pracoviště KOLÍN

Kouřimská 15, 280 02 Kolín

jelinkova.kamila@diakonie-stred.cz, tel.: 734 410 990

Otevírací doba: středa 9:00 - 15:00 + 15:00 - 17:00 objednání, pátek 9:00 - 13:00

Pracoviště ČÁSLAV

Komenského nám. 140, 286 01 Čáslav

jelinkova.kamila@diakonie-stred.cz, tel. 734 410 990, lavicka.alena@diakonie-stred.cz, tel.734 516 733

Otevírací doba: úterý + čtvrtek 9:00 - 13:00, pondělí + středa 13:00 - 17:00 objednání

Pracoviště BENEŠOV

Piaristická kolej Benešov, Masarykovo náměstí 1, 256 01 Benešov

talasova.klara@diakonie-stred.cz, tel. 603 949 113

Otevírací doba: čtvrtek 9:00 - 15:00 + 15:00 - 17:00 objednání, pátek 9:00 - 13:00 objednání

Pracoviště VOTICE

Klášteří 1, 259 01 Votice, Klášter sv. Františka z Assisi

talasova.klara@diakonie-stred.cz, tel. 603 949 113

Otevírací doba: středa 9:00 - 15:00 + 15:00 - 17:00 objednání

Pracoviště ZRUČ NAD SÁZAVOU

Mládeže 591, 285 22 Zruč n/S

talasova.klara@diakonie-stred.cz, tel. 603 949 113

Otevírací doba: pondělí 9:00 - 15:00 + 15:00 - 17:00 objednání

KAPACITA SLUŽBY:

Maximální okamžitá kapacita služby jsou 3 klienti současně (1 klient / 1 pracoviště poradny).

Maximální roční kapacita – 3.000 intervencí / 30 min.

PŘÍLOHY

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