

## INFORMAČNÍ LIST PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU A UŽIVATELE SLUŽBY

Vážená paní, vážený pane,

dříve, než se stanete uživatelem služeb Centra odborného sociálního poradenství, rádi bychom Vás seznámili se základními informacemi a podmínkami poskytování našich služeb.

Sociální službu poskytujeme v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Centrum odborného sociálního poradenství (dále jen „Centrum“) je jednou ze služeb Centra sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je město Znojmo.

### Jaké služby poskytujeme?

V rámci **bezplatného** odborného sociálního poradenství nabízíme sociální poradenství a psychologickou podporu v následujících oblastech:

- rodinné poradenství
- poradenství pro pečující
- dluhové poradenství
- finanční gramotnost
- bydlení
- pracovní uplatnění
- asistence na úřadech
- poradenství zaměřené na aktuální dění ve společnosti

### Komu jsou služby Centra odborného sociálního poradenství určeny?

- ✓ osobám v krizi (jednotlivcům i párům)
- ✓ rodinám s dětmi/s dítětem

Konzultace/sezení se mohou účastnit osoby starší 18 let, ať už jednotlivci či partneři, členové rodiny – záleží na druhu řešeného problému, na přání uživatele a na způsobu práce poradce.

Je-li to přáním zájemce o službu, může na první návštěvu Centra přijít v doprovodu jiné osoby.

### Jak je služba poskytována?

Veškeré konzultace probíhají v naprosté diskrétnosti v bezpečném prostředí Centra. Při využívání služeb Centra Vás nikdo nebude k ničemu nutit – vždy bude záležet pouze na Vašem rozhodnutí. **Sdělte nám pouze ty informace, které nám sdělit chcete.**

Všichni pracovníci Centra mají povinnost zachovávat **mlčenlivost**. Bez Vašeho písemného souhlasu nebudou poskytovat informace žádné další osobě (včetně příbuzných klienta) ani instituci (s výjimkou orgánu sociálně-právní ochrany dětí). Nezletilí účastníci poradenského procesu jsou poučeni o tom, že informace související s jejich osobou nepodléhají zásadě mlčenlivosti v plném rozsahu, ale jsou na vyžádání k dispozici jejich zákonným zástupcům.

Naši službu můžete využívat také **anonymně**, to znamená bez udání Vašich osobních údajů. Pokud se rozhodnete pro anonymní využití služby, získáte anonymní značku, pod kterou bude vedena Vaše dokumentace a pod kterou se budete hlásit v případě telefonické komunikace.

## Jak probíhají konzultace?

Nejprve je třeba domluvit si termín schůzky – telefonicky, emailem či osobně. Prosíme, dodržujte dohodnutý termín. V případě, že se nemůžete v daném termínu dostavit, předem schůzku zrušte. Také my Vás budeme informovat, budeme-li nuceni termín Vaší konzultace přesunout.

Služby Centra můžete využít **jednorázově i opakovaně**, vždy záleží na Vašich potřebách. Pracovnice centra Vás nejprve seznámí se službou Centra odborného sociálního poradenství a s pravidly služby. V případě, že jste se rozhodl/a služby Centra využít, uzavře s Vámi pracovnice Centra **ústní smlouvu o poskytování sociální služby**. Uzavřít smlouvu a stát se tak uživatelem Centra může zletilá osoba v nepříznivé sociální situaci, nezletilí mohou být účastníky sezení v rámci rodinné problematiky.

Na první konzultaci Vás pracovnice Centra také seznámí s povinností služby – s každým uživatelem průběh služby individuálně plánovat. Během prvních konzultací si stanovíme cíl, jehož bychom chtěli dosáhnout. Společně budeme **průběžně hodnotit**, jak se daří cíl naplňovat, co dalšího k tomu potřebujete a v čem ještě Vám služba může být užitečná.

O poradenských sezeních bude vedena **dokumentace**, do které máte vždy právo nahlédnout či si vyžádat její kopii. V písemném záznamu bude také zanesen cíl, na kterém si přejete pracovat. Vaše dokumentace je uložena pod zámkem a nikdo nepovolaný k ní nemá přístup.

V případě, že **nebudete s poskytovanou službou** v Centru **spokojeni**, můžete svůj názor vyjádřit formou **stížnosti** dle Pravidel pro podávání stížnosti, která jsou zveřejněna na nástěnce v prostoru čekárny.

## Ukončení poskytování služby

- ✓ ústní smlouvu můžete ukončit kdykoliv, i bez udání důvodu
- ✓ poskytování služby ukončíme také tím, že se nedostavíte do Centra po dobu delší než 2 kalendářní měsíce
- ✓ v případě, že jsme společně dosáhli dohodnutého cíle
- ✓ jednostranné ukončení smlouvy z naší strany je možné v případě, že uživatel opakovaně porušuje vnitřní pravidla sociální služby

## Jaké máte povinnosti?

- ✓ omluvit se v případě, že se nemůžete dostavit na sjednané sezení
- ✓ docházet do Centra ve způsobilém stavu (ne drogy, alkohol, agrese)
- ✓ v případě nouzových a havarijních situací se řídit pokyny pracovníka Centra

### Provozní doba

**pondělí:** 7:00 – 15:30 (možnost objednání v pozdějších hodinách)  
**úterý:** 7:00 – 17:00  
**středa:** 7:00 – 17:00  
**čtvrtek:** 7:00 – 15:30 (možnost objednání v pozdějších hodinách)  
**pátek:** 7:00 – 15:30

### Centrum odborného sociálního poradenství

Jarošova 26, 669 02 Znojmo

tel.: 604 372 557

email: [poradna@cssznojmo.cz](mailto:poradna@cssznojmo.cz)

Skype: Poradna CSS Znojmo