

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

JAK SE OBJEDNAT

Na schůzku je **vždy potřeba se objednat**. Na pracovníky služby se můžete obrátit **osobně, dopisem, telefonicky, sms zprávou, emailem**. Může Vás doprovodit i jiná osoba/y. Pracovník s Vámi vyplní (osobně, po telefonu) nebo Vám dá k vyplnění dotazník F00 Informace o zájemci. V rámci tohoto dotazníku se Vás ptáme na jméno a příjmení, kontakt, o jakou službu máte zájem, s čím se na nás obracíte. Vždy záleží na svobodném rozhodnutí zájemce o službu, zda bude chtít služby poradny využívat.

Adresa: **Sladkovského 601, Pardubice, 530 02**

Telefon: **604 464 839** (pokud se nám nedovoláte - konzultujeme, ozveme se Vám zpět nebo napište SMS či email)

E-mail: **psp@energeia.cz**

Individuální konzultace

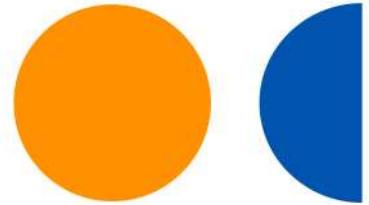
Zájemce o individuální konzultaci se **musí objednat sám za sebe**. Není možné, aby ho například objednal/a partner/ka, manžel/ka, matka či otec zletilého dítěte.

Výjimku tvoří:

- nezletilí zájemci o službu, které mohou objednat zákonní zástupci
- osoby, které mají omezenou právní způsobilost k uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb, může objednat například jejich opatrovník

Párová konzultace, rodinná konzultace

V případě první schůzky párové či rodinné konzultace domlouvá a ruší tuto schůzku tatáž osoba. Domluva a rušení případných dalších schůzek bude probíhat na základě domluvy klientů a poradce. Zájemci o párovou/rodinnou a zároveň individuální konzultaci nemohou chodit ke stejnému poradci.



Pokud nás nezastihnete

V případě, že se Vám nepodaří spojit se s pracovníky poradny a zanecháte na sebe kontakt (email, telefon, sms zpráva, vzkaz v poštovní schránce poradny), náš **poradce Vás kontaktuje zpátky do 2 pracovních dnů.**

Pro využití naší služby není zapotřebí žádného odborného doporučení.

JAK SE K NÁM DOSTANETE?

Naleznete na adrese **Sladkovského 601, 530 02, Pardubice** (dům s nápisem ODS). Naše poradna sídlí v 1. patře.

Pokud jedete hromadnou dopravou

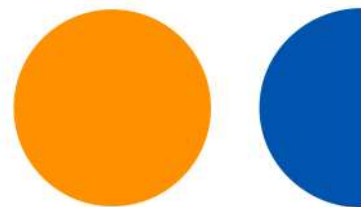
- | | |
|------------------------|--|
| Zastávka 17. listopadu | – linky trolejbus: 1, 2, 3, 5, 7, 11, 12, 13, 27, 33/linky “
– autobus: 14, 18, 19 a ze směru Chrudim, Seč, Hlinsko |
| Zastávka Třída Míru | – linky trolejbus: 4, 27 |
| Zastávka Hlaváčova | – linky autobus: 26 a ze směru Litomyšl, Chrast |

Pokud jedete autem

Placená stání pro osobní automobily jsou k dispozici v ulici Sladkového, Smilova, v parkovacím domě Karla IV. či OC Atrium Palace. V rámci poradny **nemáme** k dispozici **parkování pro klienty** zdarma. ,

ZÁZEMÍ PORADNY

Poradna sídlí v 1. a 2. patře (bez výtahu) na adrese Sladkovského 601, Pardubice, kde máme k dispozici 5 samostatných místností. Čtyři jsou určeny pro schůzky s poradcem – psychologem/psychoterapeutem (manželským a rodinným poradcem), jedna pro konzultace s poradcem - sociálním pracovníkem. Prostory disponují samostatným WC pro pracovníky a klienty. V místnostech je neformální a bezpečný prostor vybavený nábytkem a kancelářským vybavením (stoly, židle, počítač, tiskárna, scanner, kopírka, internet, uzamykatelné kartotéky).



ZAJIŠTĚNÍ BEZBARIÉROVOSTI

Pokud přicházíte s kočárkem nebo jste člověk se sluchovým, zrakovým či pohybovým postižením nebo cizinec, prosím informujte nás o této skutečnosti předem, ať zajistíme odstranění překážek (např. zajištění tlumočnicka, domluvení bezbariérových prostor).

ANONYMITA ZÁJEMCE/KLIENTA

Můžete se rozhodnout, zda chcete vystupovat anonymně. V tomto případě si zvolíte uživatelské jméno, pod kterým budete oslovováni a pod kterým bude vedena Vaše osobní složka. Můžete si zvolit i anonymní kontaktní údaj (např. email s uživatelským jménem). Vyplníme s Vámi formulář F03 Vstupní dotazník anonymní klient.

POVINNOST VYUŽÍT ODBORNOU PORADENSKOU ČINNOST

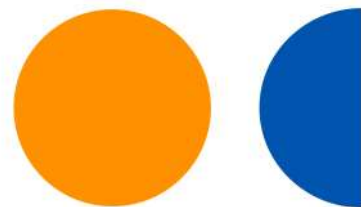
Podle § 13 odst. 1 písm. d) zákona č. 359/1999, o sociálně-právní ochraně dětí může obecní úřad s rozšířenou působností nebo soud uložit povinnost využít odbornou poradenskou pomoc. Pokud je dítěti, rodičům nebo jiným osobám, které zajišťují výchovu tato povinnost dána, není možné, aby osobní složka dotyčného byla vedena v anonymní podobě z důvodu možného sepsání zprávy pro danou instituci ohledně případné spolupráce.

NEZLETILÝ ZÁJEMCE/KLIENT

Má se za to, že každý nezletilý, který nenabyl plné svéprávnosti, je způsobilý k právním jednáním co do povahy přiměřeným rozumové a volní vyspělosti nezletilých jeho věku (například uzavření smlouvy o poskytování sociální služby).

Poradce však může vyhodnotit, že potřebujeme písemný souhlas Vašeho zákonného zástupce, že můžete naši službu využívat a chodit na schůzky samostatně bez jeho přítomnosti (viz formulář F04 Souhlas zákonného zástupce). V tomto případě není možné vést klienta anonymně.

Pokud s námi chcete řešit situaci, která vyžaduje souhlas či zapojení zákonných zástupců/rodičů, mohou být po Vašem souhlasu do poradenského procesu přizváni.



ZÁJEMCE/KLIENT S OMEZENOU SVÉPŘÁVNOSTÍ

Pokud jste člověk s omezenou svéprávností, který nemůže dle rozhodnutí soudu uzavírat smlouvu o poskytování sociálních služeb (podle § 55, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) budeme potřebovat písemný souhlas Vašeho opatrovníka (viz formulář F05 Souhlas opatrovníka). Pokud s námi chcete řešit situaci, která vyžaduje rozhodnutí Vašeho opatrovníka, může být po Vašem souhlasu do poradenského procesu přizván.

KLÍČOVÝ PORADCE

Podle situace/dotazu, který s námi chcete řešit, Vás objednáme ke konkrétnímu klíčovému poradci. Máte možnost si i zvolit svého poradce. V případě, že bude vytižen, můžete být zařazeni na čekací listinu nebo si zvolit jiného poradce. Pokud si i tak přejete chodit ke konkrétnímu poradci, budeme Vás informovat o uvolnění jeho kapacity a domluvíme Vám termín konzultace. Můžete zároveň využívat služby psychologického i sociálního poradce.

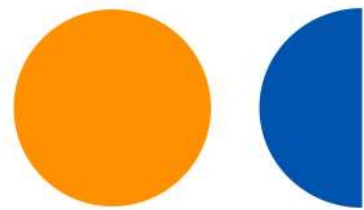
Pokud by docházelo ke střetu zájmů mezi poradcem a Vámi jako uživatelem (viz pravidlo P09 Střet zájmu), pracovnice Vám domluví schůzku s jiným poradcem.

ČEKACÍ LISTINA

Pokud jsou všichni poradci vytiženi a máme plnou kapacitu služby, nabídneme Vám zařazení na tzv. čekací listinu. Na listinu můžete být zapsáni také anonymně. Pokud nám sdělíte Vaše kontaktní údaje, oslovíme Vás a pozveme na schůzku, jakmile se uvolní kapacita. Pokud se rozhodnete nesdělít nám kontaktní údaje, doporučíme Vám den, kdy nás můžete opětovně kontaktovat. Zároveň Vám předáme kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb.

Ve chvíli, kdy poradce vyhodnotí, že se jedná o naléhavou situaci, je možné nabídnout zájemci mimořádný termín. Na základě první osobní schůzky je domluvena následná spolupráce.

Upozornění: Jakmile se poradci uvolní místo, budeme Vás kontaktovat (1x telefonát, 1 SMS). Pokud nebudete reagovat, vyřadíme Vás z čekací listiny. Kontakt na Vás skartujeme dle našeho skartačního řádu.



DOPROVOD

Na schůzku můžete přijít i v doprovodu další osoby. Po vzájemné domluvě může být Váš doprovod přítomný na schůzce či počká v prostoru čekárny.

Pokud jste v situaci, že nemáte hlídání pro své dítě, v poradně máme vytvořený malý dětský koutek. Není v personálních možnostech Vám zajistit hlídání pro Vaše dítě. Zvažte, zda je vhodné, aby Vaše dítě naslouchalo rozhovoru s poradcem.

Pokud se nejedná o rodinnou konzultaci, nedoporučujeme návštěvu psychologického poradce v doprovodu dítěte.

Pokud máte vodící či asistenční zvíře, můžete jej brát s sebou na schůzky.

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE

Odmítnout Vás můžeme z těchto důvodů:

- žádáte o sociální službu, kterou neposkytujeme,
- nejste naší cílovou skupinou,
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby – všichni poradci jsou vytíženi, v tomto případě je Vám nabídnuto zapsání na tzv. čekací listinu (viz níže) nebo nabídnuty služby jiného poskytovatele,
- za posledních 6 kalendářních měsíců jsme s Vámi ukončili spolupráci z důvodu porušování povinností uživatele služby,
- pracovník může odmítnout poskytnutí služby zájemci v případě, že by se jednalo o střet zájmů (viz pravidlo Pog Střet zájmu); zájemci nabídne spolupráci s jiným poradcem v rámci organizace nebo kontakty na jiného poskytovatele sociálních služeb.
- Nedorazil/a jste na první domluvenou schůzku, v případě, že máte zájem využívat službu, jste znovu zařazen/a na konec čekací listiny

Na základě žádosti zájemce je pracovník poradny povinen vypracovat písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí zájemce o službu, viz důvody výše. K tomu slouží formulář F01 Odmítnutí zájemce o službu.