

Informace pro zájemce a uživatele služby

Poradny pro cizince a uprchlíky

Diecézní katolické charity Hradec Králové

Co je posláním poradny?

Poskytovat odborně **bezplatné** poradenské služby cizincům a uprchlíkům, bez ohledu na jejich příslušnost k rase, národnosti, sociální skupině, politickému přesvědčení a náboženskému vyznání a předejít tak jejich sociálnímu vyloučení a napomoci jejich začlenění do společnosti.

Co jsou naše cíle?

- 1) *Poskytováním sociálního a právního poradenství chceme informovat cizince (zejména v těchto oblastech: pobyt v ČR, zaměstnání, bydlení, sociální systém, vzdělávání, zdravotní péče a pojištění, podnikání) a posilovat sociokulturní orientaci cizince v českém prostředí.*
- 2) *Zprostředkovat dostupné kontakty na návazné služby (poskytující materiální pomoc, integrační, vzdělávací aktivity a kurzy, vybavení integračních bytů), dále kontakty na služby Charit v ČR a další instituce (cizineckou policii, OAMP, krajské úřady, magistráty, nevládní organizace, atd.) a rozvíjet spolupráci s těmito službami.*
- 3) *Poskytnout psychologickou podporu k překonání nebo zmírnění aktuálních psychických potíží cizince především v souvislosti s životem v jiném kulturním prostředí, dále v oblastech rodinných či partnerských vztahů a jakémkoliv jiném stresu nebo životní krizi.*

Komu poradna pomáhá?

Cizincům a uprchlíkům, kteří se zejména pro svůj pobytový status, jazykovou bariéru, kulturní odlišnost či neznalost svých práv a povinností ocitli v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi.

Služba může být poskytována ***všem věkovým skupinám. U nezletilých cizinců*** za těchto podmínek:

Sociální a právní poradenství

Cizinec ve věku od 0 do 15 let

Do 15 let věku dítěte je jeho nepříznivá sociální situace řešena výhradně s jeho zákonným zástupcem či opatrovníkem.

Cizinec ve věku od 15 do 18 let

Klient ve věku 15 až 18 let může využít službu samostatně. Pracovník poradny však ověřuje věk cizince, zda má v ČR zákonného zástupce nebo opatrovníka a dále, jestli je viditelně schopený řešit sám svou nepříznivou sociální situaci. Pracovník poradny však může v zájmu nezletilého spolupracovat se zákonným zástupcem či opatrovníkem.

Služba nemůže být poskytována nezletilým bez doprovodu, výjimkou je spolupráce s nezletilým za souhlasu a spolupráce s oddělením sociálně-právní ochrany dětí.

Psychologické poradenství

Psychologické poradenství s nezletilým cizincem ve věku 0-15 let

Psychologické poradenství včetně terapie do 15 let dítěte je možné pouze za souhlasu zákonného zástupce nebo opatrovníka. Karta klienta je vyplněna na dítě a podepsána zákonným zástupcem nebo opatrovníkem.

Psychologické poradenství s nezletilým cizincem ve věku 15-18 let

Klient ve věku 15 až 18 let může využít službu samostatně. Pracovník poradny však ověřuje věk cizince, zda má v ČR zákonného zástupce nebo opatrovníka a dále, zda je viditelně schopný řešit sám svou nepříznivou sociální situaci. Pracovník poradny však může v zájmu nezletilého spolupracovat se zákonným zástupcem či opatrovníkem.

Terapie jako součást psychologického poradenství je poskytována pouze za souhlasu rodiče až do 18 let věku nezletilého.

V jakých situacích pomáháme?

- když neznáte Vaše práva a povinnosti, což může vést ke ztrátě pobytu v ČR;
- jste závislý na prostředníkovi, který omezuje Vaši soběstačnost a svobodu rozhodování,
- neznáte dostatečně český jazyk a z toho plyne obtížná zaměstnatelnost, závislost na prostředníkovi, dávkách sociálního systému atd.
- jste ohroženi sociálním vyloučením, což může být důsledkem příslušnosti k rase, národnosti, náboženství, pobytovému statusu či z důvodu neznalosti sociokulturních norem
- pociťujete izolaci, která může vést k frustraci, psychickým problémům a neschopnosti začlenit se do společnosti
- máte psychické obtíže především v souvislosti s životem v jiném kulturním prostředí, dále v oblastech rodinných, partnerských vztahů či jiném stresu nebo životní krizi a nemůžete najít jinou psychologickou pomoc z důvodu jazykové bariéry nebo jiné nepříznivé sociální situace

Jaké jsou principy poradny?

BEZPLATNOST, DISKRÉTNOST A NESTRANNOST

Pracovníci poradny dále dbají na dodržování lidských práv a základních svobod, pravidel ochrany osobních údajů, mlčenlivost a individuální přístup ke klientům.

V jakém jazyce můžete komunikovat?

V naší poradně se domluvíte v českém, ruském, ukrajinském, mongolském či anglickém jazyce, pokud se jedná o jiný jazyk, je potřeba, abyste si zajistili tlumočení. Pokud potřebujete tlumočení ve vyjmenovaných jazycích, objednejte se na službu předem prosím, tlumočnické služby nemusí být dostupné, přijdete-li bez objednání.

S kým se setkáte v naší poradně, kdo vám poskytne služby?

S kvalifikovanými sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách, právníky, psychology a tlumočníky (integračními pracovníky).

Kde a kdy můžete využívat naše služby:

Můžete nás navštívit osobně v sídle naší poradny na následující adrese, zde poskytujeme služby ambulantní formou:

Poradna pro cizince a uprchlíky

Diecézní katolická charita Hradec Králové

Šafaříkova 666/9

500 02 Hradec Králové

kontakt:

tel.: 492604940, 731402301, 731402303

e-mail.: poradna.cizinci@hk.caritas.cz

www.hk.caritas.cz, www.cizincihradec.cz

Služby poskytujeme i terénní formou na území Královéhradeckého kraje. Můžete nás kontaktovat také telefonicky nebo e-mailem.

Poradenství poskytujeme:

	ambulantní v sídle organizace	terénní
Pondělí	8:00- 12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Úterý	9:00-12:00 13:00-16:00	
Středa	8:00-12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Konzultace mimo uvedenou otevírací dobu jsou možné na základě předchozí domluvy.

Jak probíhá poskytování našich služeb?

Při prvním kontaktu se domluvíte s pracovníkem poradny, v jakém jazyce budete komunikovat. Pracovník poradny Vás dále seznámí s rozsahem, druhem, podmínkami a časovou dostupností nabízené služby. Pracovník poradny zjišťuje, zda se nacházíte v sociálně nepříznivé situaci (viz. V jakých situacích pomáháme) a jaká je Vaše zakázka. Zakázkou se rozumí potřeba klienta, se kterou přicházíte do poradny a chcete ji řešit. Poté se rozhodnete a zvolíte, kterou službu a v jakém rozsahu využijete. Vaše rozhodnutí a volbu pracovník poradny akceptuje. Společně se dohodnete na cíli, kterého chcete dosáhnout, aby se vaše situace zlepšila. Cíl vychází z vaší zakázky a možností, které nabízí služba. Podle stanoveného cíle naplánujeme dílčí úkoly, které udělají naši pracovníci a které uděláte vy. Stanovený cíl budete s pracovníkem poradny vyhodnocovat.

Specifika poskytování psychologického poradenství

Psycholog má povinnost mlčenlivosti, jako všichni pracovníci poradny. Ale důležité informace, které mohou ovlivnit Vaši celkovou sociální situaci mohou být sdíleny v celém týmu poradny za účelem naplnění Vašeho individuálního cíle a zlepšení sociálně nepříznivé situace. Pokud se dohodnete s psychologem na využití terapií, jako součásti psychologického poradenství, můžete využít 10 setkání po 50 minutách, poté bude následovat vyhodnocení cíle terapií a zvážení dalšího postupu). Psychologické poradenství může být přerušeno na 2 měsíce, pokud se neomluvíte alespoň 24 hodin před termínem setkání s psychologem.

Poradenství formou dálkové komunikace (např. telefonicky, emailem)

Máte možnost kontaktovat pracovníka způsobem umožňující komunikaci na dálku. V takovém případě probíhá plánování služby za stejných podmínek jako u osobní konzultace, pokud však chcete využít službu v plném rozsahu, je potřeba, abyste poradnu navštívili osobně a vyplnili kartu klienta. Následující setkání již mohou probíhat formou dálkové komunikace.

Informace pro klienty služeb v oblasti ochrany osobních údajů

Aby Vám mohla Poradna pro cizince a uprchlíky Diecézní katolické charity Hradec Králové poskytovat dostatečně kvalitní služby, potřebuje k tomu většinou některé Vaše **osobní údaje**, které jsou potřebné pro pomoc při některých úkonech, se kterými Vám Poradna pomáhá. Některé údaje mohou být požadovány pro potřeby realizovaných projektů souvisejících se sociální službou. Z těchto důvodů budete vyzváni pracovníkem poradny k vyplnění údajů v kartě klienta. Informace o zpracování osobních údajů jsou v samostatném dokumentu v jazykových mutacích uvedeny na webových stránkách organizace nebo na nástěnce v prostorách Poradny pro cizince a uprchlíky.

Se všemi osobními údaji jsou pracovníci poradny povinni zacházet velmi diskrétně, chránit je před přístupem neoprávněných osob a proti jakémukoliv zneužití. **Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí.**

Pracovníci poradny včetně tlumočnicků však mají zákonnou oznamovací povinnost, pokud se dozví, že někdo připravuje nebo páchá trestný čin a spáchání nebo dokončení takového trestného činu nepřekazí. Dále má oznamovací povinnost vůči orgánu sociálně-právní ochrany dětí v případě podezření na nedostatečnou péči zákonného zástupce nebo opatrovníka dítěte nebo je dítě jinak vážně ohroženo (dle zákona o sociálně právní ochraně dětí).

Anonymita

Službu můžete využít i pokud chcete zůstat anonymní. Pracovník si však může ověřit Váš věk z toho důvodu, že služba nemůže být poskytnuta samostatně cizincům mladším 15 let.. Může se stát, že v případě neposkytnutí některých potřebných údajů Vám nebude moci být služba poskytována v plném rozsahu. Na tuto skutečnost Vás pracovník srozumitelně upozorní. I v případě anonymity je však potřeba zaznamenat do databáze poskytnutí služby. S pracovníkem se dohodnete na způsobu vašeho označení např. křestní jméno, přezdívka, jiné označení, dále je zaznamenána vaše státní příslušnost, pobytový status a přibližný věk.

Anonymním uživatelům služby není umožněno využívat terapii kvůli nastavení důvěry mezi psychologem a uživatelem služby.

Klíčový pracovník

Každý uživatel má svého stálého tzv. klíčového pracovníka, se kterým budete plán poskytování služby sestavovat a hodnotit. Klíčovým pracovníkem je ten, kdo s Vámi bude dlouhodobě pracovat a poskytovat Vám služby. Není-li klíčový pracovník dostupný, převezme jeho roli s vaším souhlasem právě přítomný pracovník. V případě, že nesouhlasíte s touto změnou, bude dohodnut termín schůzky s vaším klíčovým pracovníkem.

Záznamy o poskytované službě

O každém jednání a poskytnuté službě vede pracovník poradny záznam, který se ukládá do databáze klientů. Přístup k těmto informacím mají pouze pracovníci poradny, případně jiní oprávnění pracovníci např. kontrolní orgány atd. Také vy máte právo kdykoliv do svých záznamů nahlížet po dohodě s pracovníkem poradny. Není dovoleno si schůzku zvukově nahrávat ani pořizovat videozáznamy. Můžete si však psát poznámky, vyfotit důležité informace na webových stránkách, případně můžete s pracovníkem poradny dohodnout na zaslání emailem shrnutí zásadních informací pro řešení vaší životní situace.

Můžete sám ukončit poskytování služeb v naší poradně?

Máte právo službu kdykoliv ukončit. Toto rozhodnutí pracovníci poradny plně respektují.

Ve výjimečných případech může poradna odmítnout poskytnutí služby:

- Neposkytujeme Vámi požadované služby
- Nepatříte do cílové skupiny naší služby
- Došlo k naplnění kapacity poradny

Nejste spokojeni s našimi službami nebo naopak chcete něco ocenit?

Připomínku, podnět ke zlepšení služby nebo pochvalu můžete:

1. Sepsat na papír a vložit do schránky „přání a stížností“ na chodbě
2. Vyplnit dotazník – naleznete v prostorách poradny
3. Vyplnit elektronický formulář zpětné vazby – qr kód naleznete na schránce přání a stížností

Pokud je v připomínce či podnětu vyjádřena nespokojenost a stěžující uvedl svůj kontakt, je informován o možnosti podání stížnosti a jejím postupu.

Stížnost

Stížností se rozumí sdělení týkající se nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Aby mohla být stížnost řádně vyřízena musí stěžovatel uvést požadované údaje (viz. níže) pro řádné písemné vyřízení stížnosti. Pokud je neuvede, není jeho vyjádření řešeno v režimu stížnosti, ale je řešeno jako připomínka či podnět.

Jak sdělit stížnost?

1. **Písemnou stížnost** vložit do schránky „přání a stížností“ na chodbě nebo ji odeslat poštou na adresu organizace
2. Sdělit **stížnost ústně** pracovníkům poradny a pracovník ji s Vámi **písemně** zaznamená do knihy stížností
3. Sepsat stížnost elektronicky a poslat **email**

Kdo může podat stížnost?

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

Jak má stížnost vypadat a co obsahovat?

- Jméno a příjmení stěžovatele,
- Identifikace uživatele služby, kterého se stížnost týká,
- Informaci, je-li stěžovatel přímo uživatelem služby nebo jaký je jeho vztah k uživateli služby, jehož se stížnost týká (viz. Kdo může podat stížnost),
- Plnou moc, pokud jde o osobu zmocněnou osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- Adresu stěžovatele, na kterou má být odpověď na stížnost odeslána nebo jeho emailová adresa,

- Datum přijetí stížnosti,
- Obsah stížnosti – podrobný popis stížnosti, tzn. podstatné skutkové okolnosti, které vedly k podání stížnosti, pokud možno, tak i přesné výroky stěžovatele
- Podpis stěžovatele

Anonymní stížnosti a stížnosti nesplňující výše uvedené náležitosti **budou brány pouze jako podnět** a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížnosti z důvodu nedostatku potřebných údajů k identifikaci stěžovatele nezbytných pro písemné informování o způsobu vyřízení stížnosti.

Lhůty a jazyk stížnosti

Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Odpověď na stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne doručení vaší stížnosti.

Stížnost může být podána v českém, ruském, ukrajinském, mongolském a anglickém jazyce. Pokud se jedná o jiný jazyk, musí mít klient pro případ stížnosti zajištěn překlad nebo tlumočníka.

Můžete požádat o prověření Ministerstvo práce a sociálních věcí ohledně vyřízení vaší stížnosti. Na ministerstvo se můžete obrátit ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení písemného vyřízení vaší stížnosti poskytovatelem v případě, že nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy vaše stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111, e.mail: posta@mpsv.cz

Ministerstvu musíte v žádosti sdělit informaci o tom, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

Dále máte možnost stěžovat u těchto institucí:

statutární zástupce zřizovatele

Biskupství Královéhradecké (případně administrátor)

Velké náměstí 35, 500 01 Hradec Králové

tel.: 495 063 611

e-mail: biskupstvi@diecezehk.cz

veřejný ochránce práv

Údolní 39

Brno, 602 00

Tel: (+420) 542 542 888, E-mail: podatelna@ochrance.cz

Všechny vaše stížnosti, podněty, připomínky či přání jsou pro nás zpětnou vazbou a slouží ke zkvalitnění našich služeb.