

## SOCIÁLNÍ PORADNA

### Poslání

Naše bezplatná sociální poradna pomáhá lidem zorientovat se v ohromném množství informací, které se nejen k duševnímu onemocnění váže.

### Cíle služby

- Poskytnutí odborného sociálního poradenství – sociální zabezpečení, možnosti bydlení, pracovně-právní problematika;
- Poskytnutí informací o aktuální nabídce sociálních služeb a jiných institucí a zařízení, které mohou přispět ke zkvalitnění života klientů;
- Poskytnutí poradenství v oblasti duševního zdraví;
- Usnadnění přístupu k informacím, podpora při komunikaci s úřady a dalšími institucemi;
- Pomoci lidem s duševním onemocněním zorientovat se v jejich situaci a podpořit je v jejich cestě za zotavením.

### Komu je služba určena

Služba Sociální poradna je poskytována lidem s duševním onemocněním a jejich blízkým osobám. Službu mohou využít lidé starší 16 let. Službu poskytujeme ambulantně v místě sídla služby, terénně na území hl. m. Prahy.

### Nejčastější témata mj.

- invalidní důchod a další sociální dávky,
- bydlení,
- doprovody na úřady,
- porozumění projevu duševního onemocnění a jeho souvislostem,
- orientace v sociálních službách a zdravotnických zařízeních.

### Zásady

- **Respekt:** Lidi přijímáme v jejich pestrosti a jedinečnosti, každý může být sám sebou. Dáváme prostor k seberealizaci. S respektem přistupujeme ke klientům, kolegům, zákazníkům.
- **Spolupráce:** Táhneme za jeden provaz, hledáme řešení spíše než problémy. Vzájemně se podporujeme a jsme si nápomocní, snažíme se vytvářet dobrou atmosféru. V týmech se neustále ladíme, ke spolupráci aktivně zveme kolegy, odborníky, rodiny klientů a komunitu.
- **Zotavení:** Víme, že z duševního onemocnění je možné se zotavit. Zotavení probíhá v komunitě, proto jsme i s klienty její součástí. Provázíme lidi s duševním onemocněním na jejich cestě, učíme je převzít jejich díl zodpovědnosti. Předáváme naději na uzdravu.

## **Jak je služba poskytována**

Sociální poradna neposkytuje právní služby.

Službu je možné využít každý všední den od 9:00 do 16:00 po předchozí domluvě.

Termín je možné domluvit prostřednictvím e-mailu [poradna@greendoors.cz](mailto:poradna@greendoors.cz) nebo na telefonu 774 913 029.

Na e-maily odpovídáme do tří dnů, na zmeškané hovory voláme zpět.

Poradenství poskytujeme osobně, telefonicky i prostřednictvím e-mailu.

Snažíme se o navázání spolupráce střednědobého charakteru, poradenství však může mít pouze jednorázovou podobu.

## **Pravidla spolupráce**

Green Doors z. ú. upravuje průběh a pravidla každé služby s ohledem na její poslání, na standardy kvality sociálních služeb a dostupné odborné poznatky v oblasti psychiatrické rehabilitace a zotavení.

### **PRŮBĚH SPOLUPRÁCE**

Sociální pracovník informuje zájemce o organizaci Green Doors z. ú. a jejich nabízených službách. Pokud zájemce spadá do cílové skupiny a služba není kapacitně naplněna, pracovník se domluví se zájemcem/klientem na cíli spolupráce.

Uzavřením smlouvy se zájemce stává klientem služby. Smlouva je ústní a lze ji uzavřít až na dobu 1 roku s možností prodloužení. Smlouva se prodlužuje o dobu nutnou k dosažení cíle, maximálně však o půl roku. Službu lze využívat opakovaně, v závislosti na cíli.

Sociální pracovník vytvoří ve spolupráci s klientem plán, jak cíle dosáhne: co udělá sociální pracovník, co udělá klient. Sociální pracovník s klientem průběžně vyhodnocuje, co se podařilo, případně jaké jsou další kroky. Pokud klientovi nevyhovuje spolupráce s jeho klíčovým pracovníkem a kapacita služby to dovoluje, je možné pracovníka obměnit.

Služba končí, když je zakázka klienta vyřešena a tím byl naplněn cíl spolupráce. Klient může spolupráci ukončit kdykoliv bez udání důvodu.

Sociální pracovník může spolupráci ukončit v případě, že dochází k závažnému porušování následujících pravidel ze strany klienta. Pravidla platí pro klienty, stejně jako pro pracovníky služby. Opakované a závažné porušování pravidel (zejména více neomluvených absencí, agresivní či jinak nevhodné chování, dostavení se na setkání pod vlivem návykových látek apod.) může vést k ukončení služby ze strany organizace. Opětovně lze spolupráci zahájit po 6 měsících. Proti rozhodnutí o ukončení programu má zájemce/klient právo podat stížnost. Zapojením do služby Sociální poradna vyjadřuje klient souhlas s pravidly a zavazuje se, že je bude dodržovat.

## PRAVIDLA

1. Docházím na schůzky včas; když nemohu přijít, omluvím se předem.
2. Nechozám na schůzky pod vlivem návykových látek.
3. Dodržuji zásady slušného chování.
4. Nechozím na schůzky nemocná/ý. Jestliže u sebe pocítuji projevy onemocnění, ze schůzky se omluvím a domluví se s pracovníkem na náhradním termínu.
5. Dělán kroky, na kterých jsme se na společné schůzce domluvili.

## PRÁVA A POVINNOSTI GREEN DOORS Z. Ú.

1. Pracovníci Green Doors z. ú. mají povinnost vést dokumentaci o průběhu spolupráce s klientem. Pracovníci mají právo pracovat týmově a sdílet informace potřebné k poskytování kvalitní péče v souladu s Obecným nařízením na ochranu osobních údajů (GDPR). Pracovník Green Doors z. ú. má povinnost umožnit klientovi nahlédnout do dokumentace vedené o jeho osobě.
2. Klient má právo zůstat v anonymitě. Pokud klient žádá, aby měl sociální pracovník pro potřeby spolupráce přístup k jeho osobním údajům, je nutné udělit souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů. Více informací ke zpracování osobních údajů v Green Doors z. ú. sdělí sociální pracovník na vyžádání.
3. Pracovníci Green Doors mají povinnost zachovávat mlčenlivost. Sociální pracovník může mlčenlivost porušit pouze na příkaz soudu a v případě oznamovací povinnosti podle trestního zákoníku (povinnost oznámit vybrané závažné trestné činy).
4. Klient má právo k průběhu služby vznášet postřehy, připomínky a návrhy na zlepšení. V případě nespokojenosti má rovněž právo podat stížnost na kvalitu služby nebo způsob jejího poskytování. S postupem podání stížnosti je klient seznámen v rámci uzavření ústní smlouvy. Podrobný postup podání stížnosti je umístěn na webu organizace a v kanceláři na adrese Křížíkova 76/61. Další informace ohledně systému stížností klientovi poskytne kterýkoliv pracovník Green Doors z. ú.
5. Green Doors z. ú. poskytuje službu Sociální poradna bezplatně.