



PORADNA PRO INTEGRACI

Průvodce sociálních služeb PPI

Obsah

1. Kdo jsme	3
2. Naši klienti	3
3. Cíle PPI	3
4. Kde nás najdete a jak nás můžete kontaktovat	4
6. Když nemluvíte česky	5
7. Jakým způsobem naše služby poskytujeme	5
8. Registrace do sociální služby	5
9. Práva a povinnosti uživatele služby PPI.....	6
9.1. Práva uživatelů služeb PPI	6
9.2. Povinnosti uživatelů služby PPI	6
10. služby PPI.....	7
10.1. Sociální poradenství	7
10.2. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	7
10.3. Právní poradenství.....	7
10.4. Dobrovolnictví.....	7
10.5. Jazykové kurzy	8
11. Stížností na službu/pracovníka PPI	8
12. Ukončení služby	8
12.1. Důvody ze strany uživatele služby:.....	8
12.2. Důvody ze strany poskytovatele:.....	8
13. Možnosti finančních darů pro PPI.....	9
14. Nouzové a havarijní situace	9

1. Kdo jsme

Jsme nestátní nezisková organizace se jménem Poradna pro integraci (PPI). To znamená, že naši pracovníci nejsou státními zaměstnanci a že poskytované sociální služby jsou **bezplatné**. Některé doplňkové služby jako např. kurzy ČJ mohou být zpoplatněné.

Již od roku 1997 poskytujeme cizincům podporu při jejich integraci do české společnosti. V současnosti působíme na dvou pracovištích v Praze (kde je také sídlo naší organizace) a v Ústí nad Labem. V Ústí nad Labem provozujeme Komunitní multikulturní centrum PPI..

Od svého založení nabízíme základní i odborné sociálně-právní poradenství, nabízíme sociálně aktivizační službu (dále SAS) a od roku 2014 má akreditovanou dobrovolnickou službu.

Nabízíme pomoc při prosazování práv a zájmu klientů při jednání s úřady a zaměstnavateli, návštěvy klientů v místě jejich bydliště, pomoc s hledáním ubytování a pracovní poradenství. Dále organizujeme vzdělávací a aktivizační programy a poskytujeme informace, které se týkají práv a povinností rodin a informace o vzdělávacím systému a dalších institucích, které se věnují vzdělání a volnému času dětí.

2. Naši klienti

Naším klientem se můžete stát, pokud jste migrant **legálně pobývajícím v ČR**, který se registruje do služeb poradny. Pokud se budete chtít stát klientem anonymně, to znamená, že se nechcete registrovat a poskytnout nám vaše osobní informace, můžeme vám pomoci i bez registrace. V takovém případě vám pracovníci nabídnou nejvyšší možnou míru individuální podpory, která bude možná bez přístupu k Vaším osobním údajům.

3. Cíle PPI

Naším cílem je poskytování takových služeb, které pomohou klientům zapojit se do běžného života v ČR. To znamená, že se snažíme naše klienty podporovat tak, aby byli samostatní, žili důstojný život a dokázali uspokojit své potřeby, popřípadě potřeby své rodiny.

Naším cílem je zejména zajistit:

- základní odborné sociální a právní poradenství;
- dobrou informovanost o právech a povinnostech cizinců;
- uplatnění cizinců na místním trhu práce;
- vzdělávací a sociokulturní programy pro cizince za účelem zvýšení jejich kvalifikace;
- zlepšení jazykových dovedností;
- asistenci při řešení bytové situace;
- rozvoj schopností cizinců k samostatnému uplatnění v majoritní společnosti;
- ovlivnění legislativního prostředí a společenské atmosféry v oblasti azylantů a cizinců;
- minimalizaci konfliktů s majoritní společností (na úřadech pomocí doprovodů, ve společnosti prostřednictvím etnických večerů, přednášek atd.)
- zlepšení povědomí veřejnosti o problematice azylantů a cizinců pobývajících na území ČR (např. prostřednictvím sdělovacích prostředků)

Více informací o nás se dozvíte na webové stránce www.p-p-i.cz.

4. Kde nás najdete a jak nás můžete kontaktovat

PRAHA: Opletalova 6, 110 00 Praha 1

Otevírací doba sociálního oddělení:

Pondělí 8:00 – 17:00

Úterý 8:00 – 18:00

Středa 8:00 – 17:00

Čtvrtek 8:00 – 17:00

(posledního klienta přijímáme vždy 1 hodinu před koncem pracovní doby)

MAPA

Telefon na sociální oddělení: 603 281 269

Telefon na vzdělávací pracovníci: 734 154 229

E-mail: paha@p-p-i.cz

PPI poskytuje také bezplatné právní poradenství. Pro více informací můžete kontaktovat naše právníky na telefonním čísle 603 807 567 nebo prostřednictvím e-mailu paha@p-p-i.cz.

ÚSTÍ NAD LABEM: Velká Hradební 33, 400 01 Ústí nad Labem

Otevírací doba sociálního oddělení:

Pondělí 9:00 – 18:00

Úterý 9:00 – 17:00

Středa 9:00 – 18:00

Čtvrtek 9:00 – 17:00

Pátek 9:00 - 15:00

(posledního klienta přijímáme vždy 1 hodinu před koncem pracovní doby)

Telefon na sociální oddělení: 731 175 833

Telefon na vzdělávací pracovníci: 732 827 177

E-mail: usti@p-p-i.cz

MAPA

Kontaktovat nás tedy můžete několika způsoby. Osobně, telefonicky či e-mailem. Pokud chcete využít sociálního nebo právního poradenství, doporučujeme se předem telefonicky objednat. Pokud se předem neobjednáte, může se stát, že se Vám pracovník nebude moci věnovat. Komunikovat s námi můžete také přes Facebook a Twitter.

6. Když nemluvíte česky

Nebojte se nás kontaktovat, i když nemluvíte česky, každý z našich pracovníků umí alespoň jeden světový jazyk. Pokud zjistíte, že se s pracovníkem nedomluvíte, přiveďte s sebou tlumočníka nebo někoho, kdo vám může překládat (například kamaráda nebo někoho z rodiny). Pro vyhledání tlumočníka doporučujeme **Evidenci znalců a tlumočnicků** na webových stránkách **justice.cz**.

7. Jakým způsobem naše služby poskytujeme

Poradenství poskytujeme ambulantně, to znamená, že na našich pracovištích (v Praze nebo Ústí nad Labem) a to formou **osobní, telefonicky nebo prostřednictvím internetu**. Naše služby můžete využít jednou nebo opakovaně. Po dohodě s Vámi můžeme konzultaci případně poskytnout i ve Vašem domácím prostředí, nemocnici a podobně (to znamená terénní formou).

Při prvním setkání Vám představíme naši sociální službu, jak služba funguje a jaká jsou práva a povinnosti, která vám vzniknou při registraci do našich služeb.

Pokud se rozhodnete řešit svou situaci za pomoci naší služby, sestavíte ve spolupráci se sociálním pracovníkem poradny tzv. individuální plán. V individuálním plánu popíšete svou situaci a vytvoříte plán postupu při řešení situace. Pokud si takový plán vytvoříte, musíte se aktivně podílet na plnění jednotlivých bodů plánu. Individuální plán s Vámi bude pracovník poradny pravidelně vyhodnocovat a aktualizovat.

Sociální pracovník vede záznam o průběhu služby, který mu slouží k tomu, aby mohl zpětně hodnotit průběh poskytování služby. Sociální pracovník rovněž může ukládat některé Vaše dokumenty, které potřebuje k řešení Vaší situace. Do této dokumentace můžete kdykoliv nahlédnout. Pokud se na začátku služby rozhodnete, že chcete službu využívat anonymně, tak sociální pracovník vede záznam o průběhu řešení Vaší situace pod číselnou značkou a nikdy neuchovává žádné Vaše osobní dokumenty.

8. Registrace do sociální služby

Sociální pracovník s Vámi při osobní schůzce vytvoří **Individuální plán pomoci** a dále společně vyplníte **Souhlas se zpracováním osobních údajů**. V souhlasu se zpracováním osobních údajů vypíšete své osobní údaje, které jsou pro nás důležité. Nakonec společně sepíšete **Smlouvu o poskytování sociální služby**. Tyto dokumenty máme v českém jazyce nebo v dvojjazyčných verzích, které obsahují překlad do ruského, anglického a vietnamského jazyka.

Informace, které vyplníte do souhlasu, slouží pro vnitřní potřebu naší organizace a mají k nim přístup pouze sociální pracovníci PPI.

V organizaci se řídíme Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, to znamená, že podepsané dokumenty uchováváme zamčené ve skříni, ke které mají přístup pouze sociální pracovníci, kteří přímo pracují s klienty. Dokumenty, které nám poskytnete v elektronické verzi, ukládáme do speciální databáze. Do této databáze je možné vstoupit pouze se speciálním kódem, který zná jen sociální pracovník. Vaše data jsou tedy chráněna a nemůže do nich nahlížet nikdo, kdo k tomu není oprávněn.

9. Práva a povinnosti uživatele služby PPI

Jako náš klient máte svá práva, ale i povinnosti. Vaše práva jsou zajištěna ze strany všech našich pracovníků. Porušení Vašich povinností může znamenat, že s Vámi odborný pracovník poradny ukončí spolupráci (a to na max. dobu 6 měsíců) a nebudete tak moct nadále využívat služeb organizace.

9.1. Práva uživatelů služeb PPI

Máte právo:

1. Na získání služeb bez ohledu na pohlaví, etnicitu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národní menšině, majetek, rod nebo jiné postavení.
2. Na získání kvalifikovaných služeb s respektem k individuálním potřebám uživatele.
3. Na získání bezplatných služeb.
4. Vyjádřit své přání, potřeby, názory a požadavky k poskytované službě.
5. Být přijímán jako autonomní a odpovědná bytost, máte právo na svůj vlastní názor, vždy se můžete svobodně rozhodnout.
6. Podávat stížnosti, připomínky a podněty k poskytování služby.
7. Odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od sjednané spolupráce v průběhu konzultace i bez uvedení důvodu.
8. Na ochranu osobních a citlivých údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
9. Nahlížet do své osobní složky, na požádání Vám ji předloží pracovník PPI v předem domluveném čase a bezpečném klidném prostředí.
10. Na ochranu soukromí.

9.2. Povinnosti uživatelů služby PPI

Máte povinnost:

1. Aktivně se podílet na řešení své situace.
2. Vyhnout se jakékoliv formy agrese. Aktuální agrese vůči pracovníkům nebo ostatním klientům je důvodem k neposkytnutí služby v daném okamžiku. Opakované agresivní chování může být důvodem k ukončení poskytování služeb.
3. Chovat se k zaměstnancům a k ostatním klientům PPI v souladu s pravidly slušného chování.
4. Respektovat konzultační hodiny poskytované služby a aktuální pořadí klientů.
5. Respektovat zákaz kouření v prostorách PPI.
6. Respektovat majetek ostatních uživatelů služby a služby PPI, dohlížet na své osobní věci v prostorách PPI. Zaměstnanci PPI nejsou zodpovědní za případné ztráty či jeho poškození.

10. služby PPI

Naším klientům nabízíme komplexní nabídku služeb, níže naleznete jejich přehled a popis.

10.1. Sociální poradenství

Prostřednictvím této služby chceme pomoci migrantům při integraci. Řešíme případy, kdy je migrant krátkodobě nebo i dlouhodobě v tíživé sociální situaci.

Nejčastější témata sociálního poradenství:

-
- informace o systému sociálního zabezpečení
- pomoc s podáním žádostí o různé sociální dávky, pomoc s hledáním zaměstnání, popřípadě řešení problémů v zaměstnání (např. nevyplacená mzda apod.)
- pomoc při hledání bydlení a při jednání s majiteli bytů
- podpora při zajištění zdravotního pojištění a zdravotní péče
- pomoc s vyřízením nostrifikace vzdělání, které jste získal(a) v zahraničí.

10.2. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Rodinám s dětmi nabízíme podporu a pomoc při řešení výchovných/vzdělávacích problémů dětí, které nemohou řešit sami. Často se na nás obracejí rodiny, které např. z důvodu slabší znalosti českého jazyka, nedokáží děti podpořit při přípravě do školy nebo jejich děti mají speciální vzdělávací potřeby. Rodinám také poskytujeme sociální poradenství v následujících oblastech: sociální dávky, zdravotní pojištění, práce, škola, bydlení nebo pomoc při jednání s úřady.

Pro děti i rodiče organizujeme také různé volnočasové aktivity a vzdělávací kurzy. Cílem těchto aktivit je mimo jiné zprostředkovat poznání nového prostředí a regionu.

10.3. Právní poradenství

Právní poradenství se týká především řešení konkrétních problémů migrantů z oblasti práva, zvyšování jejich právního povědomí a pomoc při řešení nelehkých životních situacích.

Nejčastějšími tématy právního poradenství jsou:

- asistence při získání povolení nebo oprávnění k pobytu na území ČR
- informace o zákonech a právních předpisech ČR
- pomoc při nabývání a pozbývání státního občanství
- kontrola a pomoc při sjednávání smluv (např. pracovních, nájemních, podnájemních smluv, apod.)

10.4. Dobrovolnictví

Od roku 2014 máme akreditovanou dobrovolnickou službu. To znamená, že naši dobrovolníci jsou proškoleni a seznámeni se specifiky práce s migranty. Dobrovolníci jsou důležitou součástí

naší organizace, protože nás podporují v různých činnostech PPI, které napomáhají k úspěšné integraci našich klientů. Nejčastější náplní práce dobrovolníků je asistence při přípravě dětí a mládeže na ZŠ, SŠ a VŠ, doučování ČJ pro děti i dospělé a výpomoc s organizováním a uskutečňováním volnočasových aktivit PPI. Pokud byste chtěl/a byste využít nějaké podpory ze stran dobrovolníků či se sám stát dobrovolníkem, obraťte se na naše pracovníky.

10.5. Jazykové kurzy

V poradně organizujeme jazykové kurzy různých úrovní a různého rozsahu. Některé naše aktuální projekty nám umožňují organizovat kurzy českého jazyka zdarma. V případě, že v současné chvíli neposkytujeme žádný kurz češtiny zdarma nebo nesplňujete podmínky, za kterých Vám kurz můžeme nabídnout, můžete využít nabídky naší jazykové školy Czech In. Všechny kurzy jazykové školy Czech In jsou placené.

11. Stížnosti na službu/pracovníka PPI

Vy, rodinní příslušníci a další osoby si můžete **kdykoliv stěžovat na kvalitu a způsob naší poskytované služby**, aniž byste tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. V případě, že jste s něčím nebo s některým z pracovníků nespokojeni, máte právo si stěžovat. Na druhou stranu můžete i chválit či podat jakékoliv podněty a připomínky k pracovníkům, akcím apod.

Podněty, připomínky a stížnosti je možné podávat **ústně** prostřednictvím pracovníka poradny nebo **písemně** poštou, **e-mailem**, **telefonicky** či prostřednictvím **schránky na stížnosti**, která je umístěna na přístupném místě a jednou za 14 dní vybírána. V případě, že uvedete své kontaktní údaje, budete o vyřešení daného podnětu informován(a), a to do třiceti pracovních dní od vybrání schránky. Písemné podněty a připomínky můžete zasílat na adresu: Mgr. Monika Korábová, Opletalova 6, 110 00 Praha 1 nebo elektronicky na e-mail: monika.korabova@p-p-i.cz

12. Ukončení služby

Pokud nejste spokojen/a s průběhem poskytované služby či máte jakékoliv jiné důvody, proč již nechcete s organizací spolupracovat, **máte právo spolupráci kdykoliv ukončit a to bez udání důvodu**. Poskytování služby můžeme ukončit i my, avšak pouze z vyjmenovaných důvodů viz. níže. V takovém případě Vás o tom bude vždy informovat pracovník poradny a to písemně nebo při osobní schůzce. Služba Vám může být ukončena vždy na jasně stanovenou dobu, maximálně však na **6 měsíců**.

12.1. Důvody ze strany uživatele služby:

- Máte právo odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od sjednané spolupráce v průběhu konzultace i bez uvedení důvodu, viz. práva uživatele služby.

12.2. Důvody ze strany poskytovatele:

- Pokud dlouhodobě aktivně nespolupracujete při řešení své situace (rušíte opakovaně domluvené schůzky, na domluvené schůzky se opakovaně nedostavíte nebo neplníte kroky, které jste si stanovil(a) ve svém individuálním plánu).
- Pokud řešíte takovou situaci, při které musí sociální pracovník znát Vaše osobní údaje, ale Vy mu neposkytnete písemný souhlas s jejich zpracováním.

- Pokud již nepatříte do cílové skupiny PPI.
- Pokud budete fyzicky agresivní či jinak nebezpečný vůči pracovníkům či dalším klientům PPI.
- Pokud se stanete nezpůsobilým k právním úkonům.

13. Možnosti finančních darů pro PPI

Všechny naše služby jsou bezplatné. Podpořit nás a naše aktivity můžete několika způsoby. Můžete zaslat naší organizaci **finanční příspěvek** určený na chod organizace, nebo na konkrétní projekt a aktivitu, kterou si zvolíte. Tuto aktivitu můžete specifikovat do Zprávy pro příjemce. Když se rozhodnete přispět organizaci na její fungování, lze to učinit následujícími kroky:

1. bankovním převodem

název a adresa banky: Raiffeisenbank, a.s., Vodičkova 38, 111 21 Praha 1

Číslo účtu: **67977967 / 5500**

Variabilní symbol:

682115 – na podporu klientů

682116 – na podporu činnosti organizace

2. poštovní poukázkou

název a adresa majitele účtu: Poradna pro integraci, Opletalova 921/6, 110 00 Praha 1

Číslo účtu: **67977967 / 5500**

Variabilní symbol:

682115 – na podporu klientů

682116 – na podporu činnosti organizace

Konstatní symbol: 0558

3. DMS

14. Nouzové a havarijní situace

V souvislosti s poskytováním našich služeb mohou nastat výjimečné situace, které mohou ohrozit kvalitu poskytovaných služeb a výrazným způsobem omezit naši činnost.

Nouzová či havarijní situace je mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti poradny, narušuje ho či komplikuje, a proto musí být neprodleně řešena. Nouzové a havarijní situace nejsou spojeny pouze s provozem, ale mohou nastat i v jiných situacích při poskytování našich služeb.

Možné nouzové a havarijní situace a postup při jejich řešení:

Požár



- Neprodleně vyhledejte pracovníka PPI.
- Postupujte podle jeho pokynů, pokud je pracovník zraněn nebo z jiného důvodu není schopen na situaci reagovat, postupujte podle Požární poplachové směrnice,
- V patře, kde PPI poskytuje v konzultačních hodinách své služby, je vyvěšena požární poplachová směrnice a evakuační plán.



- Pokud lze požár uhasit, použijte práškový hasicí přístroj a poté neprodleně volejte Hasičský záchranný sbor linku **150** nebo číslo tísňového volání **112**. V případě, že nejste schopni požár samostatně uhasit, ihned volejte zmiňovaná čísla.
- Pokud jsou v prostorách osoby, které nejsou schopny bez pomoci druhé osoby prostory sami neprodleně opustit, poskytněte jim pomoc nebo zavolejte Záchranou zdravotní službu linku **155**. Okamžitě opusťte prostory poradny a přilehlé prostory a vyčkejte příjezdu Hasičského záchranného sboru.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz uživatele/zájemce o službu/další osoby

- V případě, že během poskytování poradenských služeb dojde u pracovníka poradny či u klientů nebo jiných osob, kteří se zdržují v prostorách poradny či v přilehlých místnostech k úrazu nebo náhlým zdravotním potížím neprodleně o tom informujte nejbližšího pracovníka a řiďte se jeho instrukcemi.
- Pracovník PPI poskytne první pomoc. Pokud není schopen první pomoc poskytnout a jiný pracovník se v prostorách nezdržuje, volejte Záchranou zdravotní službu linku **155** nebo číslo tísňového volání **112** a poskytněte první pomoc sami.
- Lékárnička se nachází v zadních prostorách poradny ve skříni u stolu ředitelky organizace, označené červeným křížem.



Havárie instalace vody nebo energií (elektrické energie a plynu)

- Pokud zjistíte, že nastala havárie instalace vody, či cítíte plyn a nacházíte se v prostorách poradny, neprodleně o tom informujte pracovníky PPI a postupujte podle jejich pokynů,



Evakuace budovy



- Pokud se vyhlásí evakuace budovy, postupujte vždy podle pokynů pracovníků PPI, kteří vám mohou poskytnout bližší informace. V případě, že se žádný pracovník nenachází v blízkosti, ihned opusťte budovu dle evakuačního plánu, který najdete na chodbě před vstupem do poradny.



Situace, kdy klient, pracovník či jiná osoba uvízne ve výtahu

- Pokud klient, pracovník, nebo jiná osoba uvízne ve výtahu, informujte o tom nejbližšího pracovníka PPI a řiďte se dle jeho pokynů.
- V případě, že uvíznete ve výtahu, nejdříve zkuste, zdali fungují tlačítka. Pokud jste zaseklí a tlačítka nefungují, zmáčkněte tlačítko se symbolem žlutého zvonku a čekejte, až se vám ozve operátor, kterému sdělíte vaši situaci.

V případě potřeby aktualizace výčtu či řešení výše uvedených situací bude tento dokument aktualizován.

Čísla tísňového volání:



SOS:	112
Hasičský záchranný sbor:	150
Záchranná služba:	155
Policie ČR:	158
Městská policie:	156