

## **Veřejný závazek**

soubor zveřejněných informací o odborném sociálním poradenství, § 37 zákona 108/2006Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, které se poskytovatel zavazuje plnit (více viz. Popis realizace poskytované služby a vnitřní metodiky sociální služby)

*Služba poskytuje rady, informace a aktivní pomoc občanům k jejich lepší orientaci v sociálních systémech a zákonech. Svou činností se snaží podpořit a posílit občany při prosazování svých práv a potřeb a tím jim umožnit, aby mohli vést samostatný a důstojný život ve společnosti.*

*Poradenské služby jsou dobrovolné a záleží pouze na zájemci, zda se rozhodne je využít či nikoliv. Průběh poskytování služby směruje k tomu, aby tvůrcem konečné podoby služby byl sám uživatel a Charita Zlín byla spíše v roli jejich garanta. Každou, i již dohodnutou službu, má uživatel právo odmítnout bez rizika, že by mu byla posléze pomoc ze strany Charity Zlín odepřena nebo omezena.*

Máte pocit, že život se Vám bortí pod rukama a Vy se svými starostmi padáte ke dnu? Dohnaly vás dluhy, exekuce? Cítíte, že potřebujete podporu a pomoc, ale ostýcháte se komukoliv svěřit?  
Neváhejte oslovit ty, kteří Vám mohou ukázat správný směr.

Realizátor služby: Mgr. Jana STROUHALOVÁ, vedoucí

Garant služby: PhDr. Ivana MARÁŠKOVÁ, psycholog, speciální pedagog  
a brainfeedback terapeut

### Časový rozsah, forma terénní (pracovní dny)

- Zlín (SO ORP)
  - středa, pátek 9:00 -13:00 hodin
- Vizovice (SO ORP)
  - druhá středa v měsíci 9:00 -13:00 hodin

### Místní dostupnost terénní služby

- Zlín (SO ORP): Bohuslavice u Zlína, Březnice, Březůvky, Dobrkovice, Doubravy, Držková, Fryšták, Hostišová, Hřivínův Újezd, Hvozdná, Kaňovice, Karlovice, Kašava, Kelníky, Lhota u Malenovic, Lípa, Lukov, Lukoveček, Machová, Mysločovice, Ostrata, Provodov, Racková, Sazovice, Šarovy, Tečovice, Velký Ořechov, Vlčková, Zlín, Želechovice nad Dřevnicí
- Vizovice (SO ORP): Bratřejov, Březová, Dešná, Hrobice, Jasenná, Lhotsko, Lutonina, Neubuz, Podkopná Lhota, Slušovice, Trnava, Ublo, Veselá, Vizovice, Všemina, Zádveřice-Raková

## Časový rozsah, forma ambulantní (pracovní dny)

- Zlín 760 01, Zálešná I/4057, II.etáž
  - pondělí, úterý a čtvrtek 9:00 – 15:00 hodin
  - úterý, objednaní uživatelé 15:00 – 17:00 hodin

## Komu je odborné poradenství určeno – cílová skupina

- senioři, osoby v krizi, rodiny s dítětem / dětmi
  - věková struktura: mladší a starší senioři, mladí dospělí a dospělí

## Maximální okamžitá kapacita služby: 2 uživatelé, forma terénní a ambulantní

- forma poskytování ambulantní: maximální okamžitá kapacita 2 uživatelé
  - doplňující údaj: počet intervencí (min. 30 minut jednání) 10 / týden
- forma poskytování terénní: maximální okamžitá kapacita 2 uživatelé
  - doplňující údaj: počet intervencí (min. 30 minut jednání): 9 / týden

Údaj se týká maximální okamžité kapacity individuálních setkání, za ideálních personálních a technických podmínek; v případě skupinové intervence počet uživatelů vyplývá z řešené problematiky a konkrétní situace, okamžitá maximální kapacita počtu uživatelů nestanovena.

## Služba není poskytována, resp. poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb, pokud (citace ze zákona 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předp. §91, odst. 3)

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí též sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

## Podmínky pro poskytnutí služby

- neznalost svých práv, nevědomost, kde tato práva uplatnit, bezradnost
- snížená schopnost uplatňovat svá práva a orientovat se ve společnosti
- snaha o vyřešení své krizové situace vlastními silami – s pomocí poradce

## Podmínky pro přerušení poskytované služby

- zájemce o službu jeví známky vlivu návykových a psychotropních látek
- uživatel svým jednáním vulgárně nebo agresivně uráží, slovně či fyzicky napadá pracovníky a další uživatele služby nebo ohrožuje jejich bezpečnost
- hrozí střet zájmů
- uživatel ohrožuje sebe nebo poradce
- technické důvody (havarijní situace atp.)

## Způsob evidence počtu osob cílové skupiny, jimž je projekt určen

Počet uživatelů – s uživateli není uzavřena písemná smlouva; písemná i elektronická evidence anonymních uživatelů prostřednictvím informačního databázového systému, který byl vytvořen pro potřeby evidence a účtování sociálních služeb poskytovatelů Arcidiecézní charity Olomouc.

### Základní činnosti poskytované sociální služby

1. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
2. sociálně terapeutická činnost
3. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

### Služba se zabývá především tématikou

- sociálního zabezpečení
- sociální podpory a sociální péče
- dluhové pasti – akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení, identifikační číslo AO-010-2019
- lidských práv
- pracovně - právních vztahů
- bydlení
- vzdělávání
- rodiny a mezilidských vztahů
- a dále poskytuje informace o jiných službách

### Zásady poskytované služby

- nezávislost
- nestrannost
- diskrétnost
- bezplatnost
- respektování

### Hodnocení kvality a efektivnosti služby

- pravidelné a operativní porady pracovního týmu služby
- odborná kolegia – pečovatelské služby Zlínského a Olomouckého kraje
- pravidelné porady managementu organizace
- externí supervize
- dotazníkové šetření
- podněty, připomínky, stížnosti
- služba je popsána v každoročně vydávané Výroční zprávě za uplynulý rok
- vykazování dat, systém měřitelných ukazatelů v oblasti soc. služeb ve Zlínském kraji
- interní sledování parametru efektivity, dostupnosti a potřebnosti
- audit účetních výkazů

Služba zdarma pomáhá lidem bez rozdílu věku, rasy, pohlaví, postižení, vyznání, sexuální orientace, politické příslušnosti a světonázorové orientace. Reaguje na akutní i chronické tíživé či krizové situace v životě občanů, předně seniorů a mladých rodin s dětmi, obyvatel Zlína a okolí. Směruje občany při řešení dluhové pasti. Respektuje soukromí, dodržuje práva uživatelů. Služba nabízí pomoc i při řešení obecných problémů, také zprostředkovává sociální službu uživatelů. Služba přichází s pomocí i do domácností uživatelů, a to jako jediná v kraji. Sociální pracovníci

neřeší uživatelův problém za něj, ale poskytuje mu takovou oporu, která mu přispěje k nejrychlejšímu a nejfektivnějšímu vyřešení jeho životní situace vlastními silami. Služba poskytuje odbornou radu dle zákona 108/2006Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

### Poslání služby

Poskytovat podporu a pomoc občanům, kteří svou současnou životní situaci vnímají jako neodkladnou a nezvládnou ji řešit vlastními silami.

### Cíl služby

Pomáhat lidem řešit situaci aktivně a efektivně, prostřednictvím poradenství přispívat k informovanosti o jejich právech a podporovat je při vyjadřování jejich oprávněných zájmů a potřeb. Poradenství je občanům poskytováno v poradně, ale také v jejich přirozeném prostředí a podílí se na jejich sociálním začlenění, nezávislosti a samostatnosti.

Zlín, 30. června 2016

revize

12. března 2024 s účinností 1. dubna 2024

- 02.května 2023 s okamžitou účinností
- 29.prosince 2020 s účinností 1.ledna 2021
- 23.ledna 2020
- 30.prosince 2019 s účinností 1.ledna 2020
- 01.prosince 2019
- 13.července 2018
- 16.června 2018 s účinností 19.června 2018
- 16.května 2018 s účinností 1.června 2018
- 23.listopadu 2017 s účinností 1.ledna 2018
- 02.ledna 2017