

## Veřejný závazek

soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit více viz. Popis realizace poskytované služby a vnitřní metodiky sociální služby



## **Občanská poradna Charity Zlín**

**odborné sociální poradenství, § 37 zákona 108/2006Sb. o sociálních službách**

Zálešná I/4057, 760 01 Zlín, tel.: **739 245 973, 739 245 974**, e-mail: [poradna@zlin.charita.cz](mailto:poradna@zlin.charita.cz)

*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.*

### Realizátor služby

Mgr. Jana STROUHALOVÁ, vedoucí služby

### Garant služby

PhDr. Ivana MARÁŠKOVÁ, psycholog, speciální pedagog a brainfeedback terapeut

### Časový rozsah ambulantní forma (ORP Zlín a ORP Vizovice)

- Zlín 760 01, Zálešná I/4057, 1.NP
  - pracovní dny pondělí, úterý a čtvrtek 9:00 – 15:00<sup>hodin</sup>
  - pracovní úterý, objednaní uživatelé 15:00 – 17:00<sup>hodin</sup>
- Vizovice 763 12, Palackého náměstí 365, Komunitní centrum Vizovice, místnost v 1.NP se soc. zázemím, standardní vybavenost
  - pracovní úterý, vždy třetí v měsíci 9:00 – 13:00<sup>hodin</sup>

### Časový rozsah terénní forma

- pracovní dny středa, pátek 9:00 – 13:00<sup>hodin</sup>

### Místní dostupnost terénní služby

Nejčastěji je poradenství poskytováno ve Zlíně a jeho místních částech, Fryštáku a jeho místních částech, v obcích Bohuslavice u Zlína, Březnice, Březůvky, Dobrkovice, Doubravy, Držková, Hostišová, Hřivínův Újezd, Hvozdná, Kaňovice, Karlovice, Kašava, Kelníky, Lhota, Lípa, Lukov, Lukoveček, Machová, Mysločovice, Ostrata, Provodov, Sazovice, Šarovy, Tečovice, Velký Ořechov, Vlčková, Želechovice nad Dřevnicí. V dalších, Zlínu okolních obcích, je poradenství poskytováno v případě nenaplněné kapacity.

Komu je služba určena – cílová skupina: senioři, osoby v krizi, rodiny s dítětem / dětmi

Věková struktura uživatelů: mladší a starší senioři, mladší dospělí a dospělí

### Kapacita služby:

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

### Podmínky pro poskytnutí služby

- o zájemce o službu spadá do cílové skupiny uživatelů
- o neznalost svých práv, nevědomost, kde tato práva uplatnit, bezradnost
- o snížená schopnost uplatňovat svá práva a orientovat se ve společnosti
- o snaha o vyřešení své krizové situace vlastními silami – s pomocí poradce
- o volná kapacita poradny
- o Občanská poradna Charity Zlín poskytuje služby na území působnosti ChZ

### Podmínky pro přerušování poskytované služby

- o 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, ...)

Poradna může odmítnout poskytnutí služby z těchto důvodů:

- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby
- neposkytuje službu, o kterou osoba žádá
- osoba nespadá do cílové skupiny
- pokud osobě, která žádá poskytnutí služby, byla vypovězena v době kratší šesti měsíců před touto žádostí ústní smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících z dohody

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 WebCarol (informační databázový systém, 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 tematikou

- sociálního zabezpečení
- sociální podpory a sociální péči
- lidských práv
- pracovně - právních vztahů
- bydlení
- vzdělávání

- rodiny a mezilidských vztahů
- dluhové pasti – akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení, identifikační číslo AO-010-2019
- a dále poskytuje informace o jiných službách

#### Zásady poskytované služby vycházejí z Etického kodexu občanských poraden

- nezávislost
- nestrannost
- diskrétnost
- bezplatnost
- respektování

#### Hodnocení kvality a efektivnosti služby

- pravidelné a operativní porady pracovního týmu služby
- odborná kolegia – odborné sociální poradenství Zlínského a Olomouckého kraje
- pravidelné porady managementu organizace
- externí supervize
- dotazníkové šetření (uživatelé služby)
- podněty, připomínky, stížnosti (uživatelé služeb i pracovníci)
- služba je popsána v každoročně vydávané Výroční zprávě za uplynulý rok
- vykazování dat, systém měřitelných ukazatelů v oblasti sociálních služeb ve ZK
- interní sledování parametru efektivity, dostupnosti a potřeby
- interní sledování výnosů
- audit účetních výkazů

Poradenské služby **jsou dobrovolné a záleží pouze na zájemci**, zda se rozhodne je využít či nikoliv. Průběh poskytování služby směřuje 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.

Služba **zdarma pomáhá** lidem bez rozdílu věku, rasy, pohlaví, postižení, vyznání, sexuální orientace, politické příslušnosti a světonázorové orientace. Služba **reaguje** na akutní i chronické tíživé či krizové situace v životě občanů, předně seniorů a mladých rodin s dětmi, obyvatel Zlína a okolí. Služba **směřuje** občany při řešení dluhové pasti. Služba **respektuje** soukromí. Služba **dodržuje** práva uživatelů. Služba **nabízí** pomoc i při řešení obecných problémů. Služba **zprostředkovává** sociální službu uživateli. Služba **přichází s pomocí i do domácností uživatelů**, a to jako jediná v kraji. Služba **podává ruku v nesnázích**. Služba **neřeší uživatelův problém za něj**, ale poskytuje mu takovou oporu, která mu přispěje k nejrychlejšímu a nejefektivnějšímu vyřešení jeho životní situace vlastními silami. Služba **poskytuje** odbornou radu dle zákona 108/2006Sb. o sociálních službách v platném znění.

**Posláním Občanské poradny Charity Zlín** je poskytovat podporu a pomoc občanům, jejichž sociální a zdravotní stav je pro ně momentálně omezující a kteří svou nepříznivou životní situaci vnímají jako neodkladnou a nemohou ji zvládnout vlastními silami.

**Cílem Občanské poradny Charity Zlín** je 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 29.prosince 2020 s účinností 1.ledna 2021

revize 23.01.2020

revize 30.prosince 2019 s účinností 1.ledna 2020

revize 1.prosince 2019

revize 13.července 2018

revize 16.června 2018 s účinností 19.června 2018

revize 16.května 2018 s účinností 1.června 2018

revize 23.listopadu 2017 s účinností 1.ledna 2018

revize 2.ledna 2017



# Caritas