

Charita Zlín

Burešov 4886, 760 01 Zlín

IČO: 44117434

telefon: 577 224 050

www.zlin.charita.cz, e-mail: info@zlin.charita.cz

Posláním Charity Zlín

je praktická a konkrétní pomoc lidem
v tělesné, duševní nebo sociální nouzi.

Je to služba poskytovaná člověku bez ohledu na jeho
národnostní a rasovou příslušnost,
sociální postavení nebo náboženské vyznání.

Cílem konání Charity Zlín

je důstojný život pro každého člověka v každé situaci.

Poslání poskytované služby

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.

Cíl poskytované služby

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.

Popis realizace poskytované služby

revize provedena ke dni 01.06.2018

Skupina:

sociální poradenství

Název střediska:

Občanská poradna Charity Zlín

Adresa sídla služby, kontakty:

Zálešná I/4057, 760 01 Zlín, telefon: 739 245 974, 739 245 973, e-mail: poradna@zlin.charita.cz

Základní údaje o službě

Časový rozsah ambulantní forma (ORP Zlín)

- Zálešná I/4057, 1.NP, Zlín 760 01
pracovní dny pondělí, úterý a čtvrtek 9:00 – 15:00 hodin
pracovní úterý, pouze objednaní uživatelé 15:00 – 17:00 hodin
- Okružní 4699, tzv.1.segment, 2.NP, dveře číslo 215, Zlín 760 05
pracovní úterý, vždy první v měsíci 9:00 – 13:00 hodin

Časový rozsah ambulantní forma (ORP Vizovice)

- Palackého 365, Vizovice 763 12
pracovní úterý, vždy třetí v měsíci 9:00 – 13:00 hodin

Časový rozsah terénní forma

- pracovní dny středa, pátek 9:00 – 13:00 hodin

Místní dostupnost terénní služby

Nejčastěji je poradenství poskytováno ve Zlíně a jeho místních částech, Fryštáku a jeho místních částech, v obcích Březnice a Želechovice nad Dřevnicí.

V dalších, Zlínu okolních obcích, je poradenství poskytováno v případě nenaplněné kapacity.

Základní činnosti:

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

Doplňující údaje

OP nabízí uživatelům:

- *odborné sociální poradenství – v případě zdravotních obtíží i v domácím prostředí*
- *informace a zprostředkování sociálních služeb (např. pečovatelská, ošetrovatelská)*
- *sepisování dokumentů (vyplňování formulářů, žádostí a podání návrhů a žalob)*
- *poskytování informací a kontaktů na specializované instituce a zařízení*
- *pomoc při řešení problémů, mezilidských vztahů atd.*

OP se zabývá zejména problematikou:

- *sociálního zabezpečení*
- *sociální podpory a sociální péče*
- *lidských práv*
- *pracovně právních vztahů*
- *bydlení a vzdělání*
- *rodiny*
- *občansko právních vztahů*
- *dluhového poradenství a dále poskytuje informace o jiných službách*

OP neřeší problémy týkající se:

- *daňového poradenství*
- *komerčních záležitostí*
- *obchodního práva*
- *trestního práva*

Zásady poskytované služby:

Služba vychází ze čtyř základních principů:

- bezplatnost
- nezávislost
- nestrannost
- diskrétnost

Cílová skupina:

1. senioři
2. rodiny s dítětem/děťmi
3. osoby v krizi

Věková struktura uživatelů:

1. mladší senioři (65 – 80 let)
2. mladší dospělí (19 – 26 let)
3. dospělí (27 – 64 let)
4. starší senioři (nad 80 let)

Kapacita služby:

- forma poskytování ambulanti: 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 není stanovena.

Náplň poskytované sociální služby

Služba poskytuje informace, rady, aktivní pomoc a doprovod všem lidem v obtížné situaci, kteří se na ni obrátí. Je nezávislým místem bezplatné, diskrétní a nestranné pomoci a provází občany při jejich obtížích. Veškeré služby jsou poskytovány uživatelům bez rozdílu věku, pohlaví, politického nebo náboženského přesvědčení, handicapu nebo sexuální orientace.

Poradce poskytuje rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti. Rozhodnutí uživatele o řešení své situace je respektováno. Uživatel může spolupráci s poradnou kdykoliv ukončit bez udání důvodu. Poradce seznamuje uživatele s jeho právem na ochranu osobních a citlivých údajů. Uživatelé dávají písemný souhlas se zpracováním těchto dat, pokud jsou nezbytně nutná a potřebná ke kvalitnímu poskytnutí sociální služby.

Služba projednává s uživatelem jeho požadavky, očekávání, cíle, k čemuž má stanovené postupy.

Služba uživatelům sociálně slabým může nabídnout potravinovou a materiální pomoc.

Služba aktivně informuje veřejnost k využívání nabízené služby a má stanovená pravidla, za jakých může zájemci/uživateli službu přerušit nebo odmítnout ze zákonných důvodů, viz níže - Pravidla pro postup při odmítnutí nebo přerušení poskytnutí sociální služby.

Podmínky pro poskytnutí služby:

- zájemce o službu spadá do cílové skupiny uživatelů
- 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
- volná kapacita poradny

- Občanská poradna Charity Zlín poskytuje služby na území působnosti CHZ

Pravidla 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 (dochází ke změně poradce)
- ohrožuje sebe nebo poradce
- technické důvody (havarijní situace, ...)

Pravidla pro odmítnutí poskytnutí služby (dle §91 odst.3 zákona 108/2006Sb. v platném znění):

- nedostatečná kapacita poradny k poskytnutí služby
- poradna neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá (problém nespadá do oblasti poskytovaného poradenství); pokud zájemce o službu nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů, je při počátečním kontaktu přesměrován na jinou organizaci, popř. odborníka, kde mu bude zajištěna odpovídající, odborná pomoc
- dotaz uživatele je v rozporu s posláním služby (např. směřuje k informacím pro spáchání trestného činu) nebo je ve střetu zájmu
- zájemce jeví známky podnapilého stavu či vlivu omamných látek nebo je agresivní
- pokud osobě, která žádá poskytnutí služby, byla vypovězena v době kratší 6 měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Jednání se zájemcem o službu

Zájemci o službu jsou před uzavřením smlouvy seznámeni s nabídkou služby poradny, podmínkami pro její poskytování, s rozsahem a principy, které poradna uplatňuje.

Zájemci o poradenské služby kontaktují službu většinou osobně, v menší míře případů telefonicky, případně e-mailem.

Kompetentní osobou pro vstupní rozhovor je poradce. Při tomto rozhovoru jsou zjišťovány podrobnosti o jeho situaci – poradce se snaží získat informace o jeho zakázce, se kterou se zájemce obrátil na poradnu. Na základě získaných informací poradce zjistí, zda zájemce spadá do cílové skupiny a tímto je stanoven cíl. Poté je zájemci představena nabídka služby poradny, a pokud má žadatel o službu zájem, je s ním uzavřena ústní smlouva o poskytování služby, čímž se zájemce stává uživatelem se všemi právy a povinnostmi.

Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

Poradenské služby, které Charita Zlín poskytuje uživatelům, jsou dobrovolné a záleží pouze na jejich zájmu, zda se rozhodnou jich 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 zajišťovatele a garanta. Každou, i již dohodnutou službu, má uživatel právo odmítnout bez rizika, že by mu byla poslána pomoc ze strany Charity Zlín odepřena nebo omezena.

Vyřizování stížností ze strany uživatele

Uživatel má právo vznášet dotazy a podávat připomínky, podněty, může si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb (stížnost může být podána též prostřednictvím jeho zástupce), aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Stížnost, připomínku či podnět lze podat ústně, telefonicky (i do hlasové schránky), písemně dopisem (i e-mailem) - jakákoliv forma může být užita anonymně.

Ústně mohou podávat stížnost, připomínku či podnět službu konajícímu pracovníkovi, vedoucímu střediska či řediteli organizace.

Pro písemnou formu vyjádření stížnosti, připomínek a podnětů je možno využít „Knihu přání a stížností“, umístěnou v konzultační místnosti OP Charity Zlín nebo lze vhodit písemné (i anonymní) stížnosti do uzavřené schránky označené „Připomínky, podněty, stížnosti“, umístěné na vstupních dveřích Občanské poradny Charity Zlín. Korespondence je ze schránky vybírána každé pondělí. Písemnou stížnost (připomínku, podnět) formou dopisu lze zaslat na adresu střediska či sídla organizace.

Ze všech forem stížností, připomínek a podnětů (písemné, ústní, telefonické, anonymní, e-mail a hlasové schránky telefonu) je následně vyhotoven písemný zápis. Obsahuje datum převzetí stížnosti (připomínky, podnětu), obsah, způsob vyřízení, osoba zodpovědná za vyřízení, kontaktní osoba pro vyřízení a zapsání a datum předání písemné odpovědi uživateli – pokud se nejedná o anonymní stížnost (připomínku, podnět), s poznámkou o způsobu vyřízení. Osoba zodpovědná za vyřízení a zapsání stížností, připomínek a podnětů je vedoucí střediska, případně osoba jím pověřená.

Vyřízení anonymních stížností, je vypracováno písemně a po dobu 14 dnů je zveřejněno na nástěnce OP Charity Zlín vedle vstupních dveří služby.

Lhůta pro vyřízení stížností je 20 pracovních dní od obdržení stížnosti.

Stížnosti jsou vyřizovány podle možností v co nejkratší lhůtě. Pokud je překročena doba pro vyřízení stížností, je odpovědný pracovník povinen podat stěžovateli a svému nadřízenému vysvětlení, proč k tomu došlo (ředitel prověří důvody nedodržení termínu) a uvést předpokládanou dobu, kdy bude možnost stížnost vyřídit.

Podněty pozitivní a děkovné, adresované Občanské poradně, jsou zveřejňovány na pravidelných poradách střediska a jsou uloženy ve složce s názvem Pochvaly a přání v kanceláři služby.

Stěžovatel se může ve lhůtě do 10 dnů odvolat k nadřízenému orgánu.

Pokud uživatel podávající stížnost není spokojen s jejím vyřízením nadřízenými orgány, je pouze na jeho uvážení, zda ve své stížnosti bude i nadále pokračovat například cestou soudní k věcně a místně příslušnému soudu a nezávislému či nikoliv.

Materiální a technické zabezpečení služby

Provoz poradny je zajištěn ambulantně na jednotlivých adresách v pracovní dny dle časového rozsahu viz.výše. Pracovníci poradny mají k dispozici mobilní telefony, PC s tiskárnou, možnost přístupu na internet, samostatnou e-mailovou schránku, sociální zařízení.

Všechny místnosti jsou vybaveny snadno omyvatelným nábytkem, podlahová krytina je rovněž omyvatelná, částečně pokrytá kobercem. Větrání je přirozené, okny. Je zde zákaz kouření.

Zálešná I/4057, 760 01 Zlín, II.etáž v DPS “Drofa“, 2+kk standardní vybavenosti

Okružní 4699, 760 05 Zlín, 2.NP (1.segment), dveře 215, garsoniéra standardní vybavenosti

Užívané prostory jsou v majetku Statutárního města Zlína a provozovatel Charita Zlín je má v dlouhodobé bezplatné výpůjčce. Provozní místa jsou bezbariérová, v dosahu MHD, přístupná po veřejné komunikaci, která je v zimním období udržována; prostory jsou uzamykatelné.

Palackého 365, 763 12 Vizovice, místnost v 1.NP se soc. zázemím, standardní vybavenost

Užívané prostory jsou v majetku Římskokatolické farnosti Vizovice a provozovatel Charita Zlín je má v dlouhodobé bezplatné výpůjčce. Provozní místo je bezbariérové, přístupné po veřejné komunikaci, která je v zimním období udržována; prostory jsou uzamykatelné.