

Popis realizace poskytované sociální služby

Skupina: sociální poradenství

Druh: odborné sociální poradenství (§37)

Forma služby: terénní, ambulantní

Sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich situace. 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 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 poskytovatele odeprána, 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.

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.

Zásady poskytované služby

- nezávislost
- nestrannost
- diskrétnost
- bezplatnost

- respektování

Jednání se zájemcem o službu, vlastní průběh služby

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 sociální pracovník, poradce. Při rozhovoru jsou zjišťovány podrobnosti o situaci zájemce. 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 zájemce 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 posléze pomoc ze strany Charity Zlín odepřena nebo omezena.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - podpora uživatele v samostatnosti a zodpovědnosti za své jednání
 - informace pro uživatele
 - zprostředkování navazujících služeb
- b) sociálně terapeutická činnost
 - poskytnutí poradenství - orientace v sociálních systémech, v oblasti vzdělávání
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - pomoc při vyplňování formulářů a tiskopisů, vysvětlení obsahu formulářů nebo obdržených dopisů a informací
 - dluhové poradenství, akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- d) činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci
 - pečující osobou je
 1. osoba blízká uvedená v žádosti o příspěvek na péči poskytující pomoc osobě před přiznáním příspěvku na péči
 2. osoba blízká poskytující pomoc osobě, již byl přiznán příspěvek na péči
 3. osoba, které je vypláceno dlouhodobé ošetrovné z nemocenského pojištění z důvodu péče o osobu potřebující poskytování dlouhodobé péče v domácím prostředí
 4. osoba, již bylo vyplácení dlouhodobého ošetrovného ukončeno, ale nadále pečuje o osobu vyžadující péči v domácím prostředí
 5. osoba poskytující péči osobě, která spadá do cílové skupiny poskytované služby

Vyřizování stížností ze strany uživatelů služby

Již při úvodním pohovoru jsou uživatelé služby seznámeni s možností případně podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Každá zaevidovaná stížnost je označena evidenčním číslem, datem převzetí; obsah stížnosti, způsob vyřízení, osoba odpovědná za vyřízení, datum písemného předání odpovědi (pokud se nejedná o anonymní stížnost). Stížnost je řešena v nejkratším termínu, a to do 30 pracovních dnů od jejího podání. S osobou, která podala stížnost, je dohodnutý termín společného objasnění stížnosti. Ke stížnosti se může vyjadřovat i klíčový pracovník, který službu u uživatele hodnotí.

Podněty pozitivní a děkované jsou zveřejněny na pravidelných poradách střediska/managementu, nejsou předmětem vyřízení stížností a jsou založeny ve složce připomínky, podněty a pochvaly.

Problematiku řeší směrnice organizace 01.18 Vnitřní pravidla pro podávání a vyhodnocování stížností uživatele a dále vnitřní dokumenty služby. Zde uvedeny stručné základní informace.

Definice pojmů

- podnět - něco na zlepšení, nápad, návrh na změnu, definování problému
- připomínka - upozornění na nedostatek, komentář, názor
- stížnost - opakovaná připomínka, vyjádření nesouhlasu, závažný problém, protest

Při převzetí a vyřizování stížnosti je dodržována ze strany poskytovatele diskrétnost, nezávislost, bezpečí a efektivita.

Rámcově: Uživatelé služby (popř. jejich zástupci, rodinní příslušníci) mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi. Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality nabízené služby. Jsou ukazatelem toho, jak jednotliví uživatelé vnímají poskytovanou službu a co je jejich přáním na případnou změnu, tímto způsobem můžeme zkvalitňovat a přibližovat služby potřebám uživatelů.

Stížnosti je možno podat ústně, elektronicky (e-mail), písemně (dopis); služba se zabývá i stížnostmi anonymními (forma anonymní má znaky uvedené v definici stížnosti, ovšem nejsou zde kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpověď konkrétní osobě). Stížnost je zaslána adresně (příp. ji převezme osobně) sociální pracovník - vedoucí sociální služby – ředitel/ka Charity Zlín – rada Charity Zlín – ředitel/ka diecézní Charity – necírkevní instituce – nezávislý orgán a instituce – schránka důvěry na místech k tomu určených (seznam viz. Vnitřní předpis).

Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí sociální služby, pokud se stížnost týká vedoucí osoby, je postoupena podle posloupnosti v organizaci. V případě nepřítomnosti vedoucí/ho pracovníka/ce zodpovídá za průběh vyřizování stížnosti osoba pověřená zastupováním. Pokud pověřená osoba není schopna danou situaci řešit, obrátí se na ředitele/ředitelku Charity Zlín.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ukončení poskytování služby

Ukončení poskytování služby

- uživatel může službu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu
- poskytovatel může ústní smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající z ústní smlouvy a Všeobecných vnitřních pravidel služby
 - b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh sociální služby

- c) zánik služby
- d) ukončení dohodou obou smluvních stran
- e) smlouva automaticky zaniká úmrtím uživatele

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
- uživatel ohrožuje sebe nebo poradce
- technické důvody (havarijní situace atp.)

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 téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Místní dostupnost terénní služby

SO ORP Zlín

(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)

SO ORP Vizovice

(Bratřejov, Březová, Dešná, Hrobice, Jasenná, Lhotsko, Lutonina, Neubuz, Podkopná Lhota, Slušovice, Trnava, Ublo, Veselá, Vizovice, Všemina, Zádveřice-Raková)

Úhrady za služby

Služba je poskytována bez úhrady, zdarma.

Další doplňující údaje

Veškeré další podrobné informace, postupy ... jsou obsaženy ve vnitřní metodice sociální služby, z části zveřejněny na sociálních sítích poskytovatele (viz. Veřejný závazek aj.).

Prostory, materiální a technické zabezpečení služby

Na veškeré prostory, užívané sociální službou, je sepsána mezi Charitou Zlín a vlastníkem nemovitosti smlouva. Služba je poskytována dle časového harmonogramu; disponuje vozovým parkem pro práci v terénu.

Zálešná I/4057, 760 01 Zlín, II.etáž v objektu 'Drofa', 2+kk standardní vybavenosti – ambulance, kontaktní místo. Užívané prostory jsou v majetku statutárního města Zlína a provozovatel Charita Zlín je má v nájmu. Ambulance je přístupná po veřejné komunikaci, která je v zimním období udržována; v dosahu MHD; bezbariérová; uzamykatelná; zákaz kouření.

Místo a datum aktualizace

Zlín 7.5.2025