Občanská poradna Charity Zlín
Zálešná I/4057, 760 01 Zlín 1

tel.: +420 739 245 973-4
e-mail: poradna@zlin.charita.cz
www.zlin.charita.cz

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)

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 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

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 cílové skupiny:
mladí dospělí (19-26 let)
dospělí (27-64 let)
mladší senioři (65-80 let)
starší senioři (nad 80 let)

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 téže 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
4. činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Služba se zabývá především tématikou

- sociálního zabezpečení
- sociální podpory a sociální péčí
- 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, včetně podpory pečujících
- 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 dokumentu Charita Zlín – ruka podaná v nesnázích 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 uživateli. Služba přichází s pomocí i do domácností uživatelů. Sociální pracovníci neřeší uživatelův problém za něj, ale poskytují 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 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, 01.09.2026 (revize)