



PORADENSKÉ CENTRUM LITOMĚŘICE

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU A UŽIVATELE

CO JE TO - PORADENSKÉ CENTRUM?

Poradenské centrum je zařízením Diecézní charity Litoměřice a poskytuje základní a odborné sociální poradenství dle zákona o sociálních službách

č. 108/2006 Sb. Rozsah základních úkonů poradny je definován zákonem o sociálních službách (konkrétně §37). Pro bližší představu, co naše služba nabízí, uvádíme tento základní přehled:

Základní sociální poradenství: Jedná se o předání potřebných informací - např. vyhledávání a předávání kontaktů na jiné úřady či instituce.

Odborné sociální poradenství: Informování uživatele o jeho právech a povinnostech, které vyplývají ze zákonů, a které mu mohou pomoci při řešení jeho životní situace. Informování o tom, jakým způsobem se může svých práv domáhat. Vysvětlení obsahu právních dokumentů a dalších listin. Zprostředkování navazujících služeb. Pomoc při sepisování dopisů, návrhů, žádostí, vyplňování formulářů.

Konkrétní oblasti poradenství: pracovně-právní vztahy, rodinná problematika, řešení situace v zadluženosti včetně oddlužení, sociální systémy a služby, ochrana spotřebitele a občanských práv.

Poradenské centrum nenabízí: Nevyměřuje sociální dávky. Neprovádí výpočty daní, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory, mezd, úroků. Nenahrazujeme specializované poradny a pracoviště (např. psycholog, mediátor). Nenahrazujeme činnost právních kanceláří.

POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY

Poslání: Naším posláním je být uživateli partnerem při překonávání a řešení nepříznivých životních situacích krátkodobého i dlouhodobého charakteru, podporovat je při získávání potřebných znalostí, dovedností a informací, které posilují jejich plnohodnotný a bezkonfliktní život. Uživateli pomáháme orientovat se v každodenním životě a motivujeme je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání v nepříznivé situaci.

Cíle: Dlouhodobým cílem služby je prostřednictvím poskytování informací a posilování zdatností a kompetencí uživatelů přispívat k sociálnímu začleňování.

Zásady: Služba je založena na **respektování, ochraně a rozvíjení přirozených práv každého člověka**. K poskytování služeb a k uživatelům přistupujeme **poctivě, pravdivě a otevřeně**. Usilujeme o **pružný a individuální přístup** k potřebám uživatelů služby. Ctíme **právo uživatelů služby na nesení rizika** a maximálně využíváme síťového charakteru charitní organizace. Služby poradny jsou **poskytovány bezplatně**. Při poskytování služeb se řídíme Etickým kodexem Charity ČR.

PRO KOHO TU JSME A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Cílová skupina

Na Poradenské centrum Litoměřice se mohou obrátit osoby (starší 18 let) v krizi a rodiny s dítětem/děťmi, které se ocitají v různorodých situacích ohrožení nebo nouze, které nezvládají řešit vlastními silami.

Pro koho jsme:

Ambulantní forma služby

- * Osoby v krizi starší 18 let, které nezvládají danou situaci řešit vlastními silami a převážně se zdržují na území Ústeckého kraje.
- * Rodiny s dítětem/děťmi, které nezvládají danou situaci řešit vlastními silami a převážně se zdržují na území Ústeckého kraje.

Terénní forma služby

- * Osoby v krizi starší 18 let, které nezvládají danou situaci řešit vlastními silami a zdržují se na území města Litoměřice a jeho spádových obcí.
- * Rodiny s dítětem/děťmi, které nezvládají danou situaci řešit vlastními silami a zdržují se na území města Litoměřice a jeho spádových obcí.

Okamžitá kapacita v ambulantní i terénní službě: 2

Pro koho nejsme:

Ambulantní i terénní forma služby

- * osoby mladší 18 let

KDE A KDY TU JSME

Adresa: Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice - vchod do poradny je po venkovním železném schodišti (v případě zájmu o využití venkovní plošiny, prosíme, zvoňte na příslušný zvonek - Poradna).

Provozní doba:

Po 10:00 – 11:30 12:00 – 16:00
Út 8:00 – 11:30 12:00 – 16:00
St 8:00 – 11:30 12:00 – 16:00
Čt 8:00 – 11:30 12:00 – 16:00
Pá 9:00 – 12:00 terénní forma

Objednaní zájemci o službu jsou přijímáni přednostně.

Poslední zájemce o službu je přijat minimálně 45 minut před koncem pracovní doby nebo polední přestávkou.

Kontaktovat nás můžete také telefonicky:
416 733 487, 603 175 830, 731 557 615 nebo
e-mailem: poradenske.centrum@ltm.charita.cz

JAK PORADENSTVÍ PROBÍHÁ

Jednání se zájemcem o službu je situace zpravidla prvního kontaktu, kdy mezi sociálním pracovníkem a zájemcem dochází ke vzájemnému vyjasňování podoby a průběhu poskytování služeb. Fáze jednání se zájemcem o službu probíhá pouze ve formě osobní konzultace (další konzultace mohou být vedeny i formou e-mailové či telefonické komunikace). Pracovník zjišťuje požadavky a očekávání zájemce o službu a vyhodnocuje, zdali jsou v souladu s poskytovanou službou. Pokud ano, je uzavřena zakázka (osobní cíl), která je naplňována prostřednictvím poskytování poradenství. Jedna konzultace trvá obvykle 45 minut, maximální doba konzultace je 90 minut (pokud se řešená záležitost nestihne dořešit, je nabídnutý termín pro další setkání).

Po stanovení zakázky je se zájemcem o službu uzavřena ústní smlouva o poskytování služby. Na vyžádání bude uzavřena smlouva v písemné formě. Smlouva obsahuje označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování služby, místo a čas poskytování služby, výši úhrady za sociální službu a výpovědní důvody a lhůty, dobu platnosti smlouvy a ujednání o dodržování vnitřních pravidel. Po jejím uzavření se zájemce o službu stává uživatelem Poradenského centra.

VAŠE PRÁVA A POVINNOSTI V RÁMCI UZAVŘENÉ SMLOUVY

Práva uživatele na:

- * přidělení a možnost změny sociálního pracovníka, který s ním bude spolupracovat na dosažení jeho osobního cíle a plánovat společně s ním kroky, jak tohoto cíle dosáhnou
- * ochranu osobních údajů
- * podání stížnosti, pokud nebude s poskytovanou službou spokojený
- * nahlížení do dokumentace, která je o něm vedena, můžete si z ní činit výpisky, případně kopie
- * svobodu v rozhodování
- * důstojné prostředí v místě poskytování služby
- * poskytnutí informací o poskytované službě
- * přiměřenost lhůty pro odpověď (max. do 30 dnů)

Povinnosti uživatele:

- * dle svých možností aktivně spolupracovat se sociálním pracovníkem na dosahování osobního cíle
- * jednat s pracovníky a dalšími uživateli dle pravidel slušného chování (tzn. žádné urážky, vyhrožování či násilí vůči osobám či majetku zařízení)
- * sdělovat pravdivě skutečnosti, které souvisejí s naplňováním osobního cíle
- * chodit na předem domluvené schůzky. V případě nečekané události se ze schůzky včas omluvit
- * při nouzových a havarijních situacích, které ohrožují bezpečnost, dbát pokynů pracovníků
- * pořizovat audio / video záznamy z konzultací pouze se souhlasem pracovníka
- * respektovat konzultační hodiny a pořadí uživatelů ke konzultaci

UKONČENÍ SMLOUVY

Ze strany uživatele:

Máte právo kdykoliv ukončit smlouvu bez udání důvodu.

Ze strany poskytovatele:

Poskytovatel má právo s Vámi ukončit smlouvu z těchto důvodů:

- * porušování povinností, vyplývajících ze smlouvy (porušení vnitřních pravidel)
- * uživatel nevyužívá služeb zařízení po dobu tří měsíců (žádný kontakt)

Výpovědní lhůta při ukončení smlouvy ze strany poskytovatele i uživatele je **okamžitá**, tzn. bez výpovědní doby.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Máte právo podat stížnost na kvalitu či způsob, jakým je Vám služba poskytována. Diecézní charita Litoměřice je povinna zaručit, aby podání stížnosti bylo pro Vás bezpečné a nijak Vás nepoškodilo. Stížnost můžete podat ústně či písemně. Osobně, anonymně či prostřednictvím svého zástupce.

Postup při podání stížnosti

Ústní podání – můžete učinit osobně vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi v Poradenském centru Litoměřice nebo telefonicky vedoucímu služby Poradenského centra Litoměřice na telefonu 416 733 487.

Stížnosti týkající se vedoucího služby adresujte ředitelce Diecézní charity Litoměřice.

Písemné podání - na adresu:

Diecézní charita Litoměřice
Poradenské centrum Litoměřice – vedoucí služby
Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice
E-mail: poradenske.centrum@ltm.charita.cz

Anonymní podání - lze doručit do schránky v čekárně.

Vyřízení stížnosti

1. Pracovník, který Vaši stížnost přijme, ji zaznamená do formuláře a zaeviduje do Knihy stížností. U ústně podané stížnosti zaznamená pracovník její obsah a smysl.
2. Vaše stížnost bude neprodleně předána vedoucímu Poradenského centra, který se seznámí s obsahem stížnosti a veškerými okolnostmi týkajícími se obsahu stížnosti a pokud to vyžadují okolnosti, projedná obsah stížnosti s dotčenými osobami. Po objektivním posouzení všech okolností bude stížnost uznána jako
 - a) důvodná a do 14 dnů od podání stížnosti budete písemně informován o způsobu zjednání nápravy
 - b) nedůvodná a do 14 dnů od podání stížnosti budete písemně informován o důvodech takového posouzení. Písemná informace o vyřízení anonymních stížností bude vyvěšena na informační nástěnce před vstupem do Poradenského centra po dobu 14 dnů od vyřízení.

3. Pokud nebudete souhlasit se způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete se osobně či písemně obrátit se žádostí o prověření k ředitelce organizace:

Ředitelka Diecézní charity Litoměřice
Mgr. Karolína Wankovská, Dis.
Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice
Tel: 416 735 606, 731 551 531
e-mail: karolina.wankovska@ltm.charita.cz

Ředitelka organizace rozhodne o způsobu vyřízení Vaší stížnosti do 14 dnů od převzetí žádosti o prověření dosavadního postupu, písemně Vám odpoví a zdůvodní své rozhodnutí.

4. V případě, že nebudete souhlasit s dosavadním způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na nezávislou organizaci či instituci, např.:

Krajský úřad Ústeckého kraje

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
e-mail: sekr@helcom.cz

případně řešit situaci občanskoprávní cestou.



POSTUP PŘI ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH, HAVARIJNÍCH A MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍCH

Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu Poradenského centra Litoměřice a musí se okamžitě řešit.

Mezi takové mimořádné události lze například zařadit:

- * Požár v budově Poradenského centra Litoměřice
- * Náhlé zdravotní potíže pracovníka
- * Havárie instalací v budově Poradenského centra Litoměřice
- * Živelná pohroma

Požár v budově Poradenského centra Litoměřice

Postup v případě vzniku:

- * neprodleně o tom informujte pracovníka Poradenského centra Litoměřice a postupujte dle jeho pokynů
- * pokud pracovník není schopen z různých důvodů na situaci reagovat, neprodleně o tom informujte ostatní pracovníky v budově
- * postupujte dle požární poplachové směrnice a požárního evakuačního plánu (směrnice i plán visí na zdi u hlavních vchodových dveří)
- * pokud nelze požár uhasit pomocí přenosného hasicího přístroje, které jsou umístěn v čekárně, neprodleně volejte Hasičský záchranný sbor (linku 150) a nahlaste tyto informace: KDO VOLÁ, OBJEKT A ROZSAH POŽÁRU, PŘESNOU ADRESU POŽÁRU, TELEFONNÍ ČÍSLO ODKUD JE VOLÁNO, ZRANĚNÉ OSOBY A PŘÍPADNĚ UPOZORNĚTE NA NEJEDNODUŠŠÍ PŘÍJEZDOVOU TRASU.
- * poskytněte pomoc při opuštění budovy osobám, které to potřebují, a neprodleně vyjděte z budovy ven dle evakuačního plánu a vyčkejte příjezdu Hasičského záchranného sboru
- * o situaci informujte na některém z těchto tel. čísel:
+420 731 551 531 – ředitelka DCH Litoměřice
+420 603 175 812 – správce

Náhlé zdravotní potíže pracovníka

Postup v případě vzniku:

- * pokud se projeví náhlé zdravotní potíže u pracovníka Poradenského centra Litoměřice, ihned mu poskytněte první pomoc
- * při vážných komplikacích zdravotního stavu volejte Záchranou zdravotní službu linku 155
- * o situaci informujte ostatní pracovníky v budově

Havárie instalací v budově Poradenského centra Litoměřice

Postup v případě vzniku:

- * neprodleně informujte pracovníka Poradenského centra Litoměřice či jakéhokoliv jiného pracovníka v budově a postupujte dle jeho pokynů
- * pokud nedokážete situaci ani s pomocí pracovníka vyřešit, volejte Pohotovostní službu dle typu havárie
- * o situaci informujte na některém z těchto tel. čísel:
+420 731 551 531 – ředitelka DCH Litoměřice
+420 603 175 812 – správce

Živelná pohroma

Postup v případě vzniku:

- * neprodleně informujte pracovníka Poradenského centra Litoměřice či jakéhokoliv jiného pracovníka v budově a postupujte dle jeho pokynů
- * proveďte opatření pro záchranu osob, a pokud to bude vyžadovat situace, opusťte budovu
- * o situaci informujte na některém z těchto tel. čísel:
+420 731 551 531 – ředitelka DCH Litoměřice
+420 603 175 812 – správce

**V PŘÍPADĚ JINÉ KRIZOVÉ SITUACE VOLEJTE
TÍSŇOVOU LINKU 112**

