



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: Pomůžeme vám zorientovat se v těžké životní situaci. Vysvětlíme vaše práva a povinnosti, poradíme, jak se jich domáhat, a pomůžeme s vyplňováním důležitých dokumentů a žádostí. Také Vás propojíme s dalšími potřebnými službami.

V čem konkrétně např. pomáháme:

Základní stabilizace: Zorientování se v situaci, asistence na úřadech, psychosociální podpora, vyřízení dokladů (občanka, pas apod.).

Uplatňování práv a zájmů: Ochrana Vašich práv (občanské, rodinné, sousedské vztahy), řešení domácího násilí, pomoc obětem trestných činů.

Peníze a majetek: Hospodaření s penězi, řešení dluhů a exekucí, oddlužení (insolvence), smlouvy (nájemní, kupní), sociální dávky, nakládání s majetkem.

Vztahy a rodina: Zlepšování vztahů, řešení krizí v manželství a rodině, rodičovské kompetence a péče o děti.

Práce a vzdělání: Hledání a udržení práce, informace o vzdělávání, orientace v zákoníku práce.

Zdraví a bezpečí: Zdravotní péče, duševní zdraví, podpora pečujících osob, prevence rizikového chování a pomoc s léčbou (včetně závislostí).

Bydlení: Hledání a udržení bydlení, orientace v nákladech a dávkách na bydlení, nájemní smlouvě.

Poradenské centrum nenabízí:

Výpočty: Nevyměřujeme ani nepočítáme sociální dávky, daně, důchody, pojištění, mzdy ani úroky.

Specializované služby: Nenahrazujeme práci psychologů, mediátorů ani právních kanceláří. Neposkytujeme daňové poradenství, neradíme v komerčních a podnikatelských záležitostech.

POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY

Poslání: Naším posláním je být uživatelům 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. Uživatelům pomáháme orientovat se v každodenním životě a motivujeme je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání v nepříznivé situaci.

Cíle: Naším cílem je podporovat klienty v řešení obtížných životních situací prostřednictvím odborného sociálního poradenství. Služba je zaměřena na posilování samostatnosti, orientace a kompetencí klienta.

Cílem služby je, aby klient:

- získal srozumitelné informace a potřebnou podporu k řešení své životní situace,
- se orientoval ve svých právech a povinnostech a věděl, jak dále postupovat,
- posílil své dovednosti a schopnosti řešit svou situaci samostatně.

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,

kteře se ocitají v řůznorodých situacích ohrožení nebo nouze, ktere 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/dětmi, 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/dětmi, které nezvládají danou situaci řešit vlastními silami a zdržují se na území města Litoměřice a jeho spádových obcí.

Okamžitá kapacita služby: 2 klienti (ambulantní i terénní forma). Při poskytování terénní formy služby je ambulantní forma dočasně snížena na 1 klienta.

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	8:00 – 11:30	12:00 – 16:00
Út	8:00 – 11:30	12:00 – 16:00
St	8:00 – 11:30	12:00 – 16:00, 16:00 – 17:30 – na objednání
Čt	8:00 – 11:30	12:00 – 16:00
Pá	8:00 – 14:00	– na objednání

Objednání zájemci o službu jsou přijímáni přednostně. **Poslední konzultace začíná nejpozději 30 minut před koncem provozní doby.**

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 nejlépe ve formě osobní konzultace (konzultace však 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 povinná zaručit, aby podání stížnosti bylo pro Vás bezpečné a nijak Vás nepoškodilo.

Kdo si může stěžovat – stížnost může podat

- * Vy, pokud využíváte nebo jste využívali sociální službu.
- * Váš opatrovník nebo zákonný zástupce.
- * Blízká osoba, pokud to sami nemůžete.
- * Někdo, koho jste k tomu pověřili.
- * Člen Vaší domácnosti.
- * Zaměstnanec sociální služby.

Jak stížnost podat – můžete podat stížnost

- * Ústně nebo po telefonu – vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi.
- * E-mailem: na adresu služby nebo na roman.strizenec@ltm.charita.cz
- * Písemně na adresu:
Diecézní charita Litoměřice Kosmonautů 2022
412 01 Litoměřice
- * Online – přes webový formulář (na webu organizace).

Kdo stížnost řeší

- * Pokud si stěžujete na vedoucího služby, stížnost vyřídí sociální pracovník – metodik Charity.
- * Ostatní stížnosti řeší vedoucí služby.

Jak bude stížnost řešena

1. Odpovědný pracovník Vám potvrdí, že stížnost obdržel.
2. Stížnost vyřídí nejpozději do 30 dnů.
3. Máte právo si prohlédnout spis a udělat si z něj kopie nebo výpisy.
4. Pracovník vše prošetří a zjistí, co se stalo.
5. Na závěr Vám dá písemnou odpověď, kde vysvětlí, co zjistil a co se bude dít.
6. Tuto odpověď dostanete poštou nebo jiným dohodnutým způsobem.

Když se stížnost nestihne vyřídit včas

- * Lhůta může být prodloužena o 30 dnů.
- * důvodu a prodloužení Vás pracovník informuje.

Kdy se stížnost neřeší

Stížnost nebude řešena, pokud:

- * Je anonymní nebo ji podal někdo, kdo na to nemá právo.
- * Netýká se sociální služby.
- * Je úplně stejná jako jiná stížnost, která už byla řešena.
- * Je podána po více než 1 roce, co se problém stal. I v těchto případech se však může vedoucí služby Vaším podnětem zabývat jiným způsobem – např. pro zlepšení kvality služby.

Co dělat, když nejste spokojeni s vyřízením stížnosti

Pokud se Vám odpověď nelíbí nebo jste odpověď nedostali včas. Můžete do 60 dnů napsat na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Do žádosti napište, proč si myslíte, že stížnost nebyla správně vyřešena.

Ministerstvo:

- * Vaši žádost prověří.
- * Umožní Vám nahlédnout do spisu.
- * Pošle Vám písemné vyjádření.
- * Pokud je stížnost zjevně nesmyslná nebo už jednou řešená, může být odložena.

Kde jinde si můžete stěžovat

* Veřejný ochránce práv (ombudsman):
podatelna@ochrance.cz 542 542 888 Údolní 39, 602 00 Brno ID datové schránky: jz5adky

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
- * situaci informujte na některém z těchto tel. číslech:
+420 604 186 130 – 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:

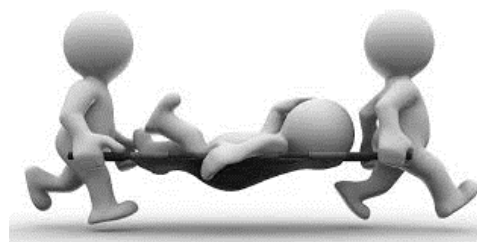
- * neprodleně informujte pracovníka Poradenského centra Litoměřice či jakéhokoliv jiného pracovníka v budově a postupujte dle jeho pokynů
- * pokud nedokážete situaci ani s pomocí pracovníka vyřešit, volejte Pohotovostní službu dle typu havárie
- * o situaci informujte na některém z těchto tel. číslech:
+420 604 186 130 – 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. číslech:
+420 604 186 130 – ředitelka DCH Litoměřice
+420 603 175 812 – správce

V PŘÍPADĚ JINÉ KRIZOVÉ SITUACE VOLEJTE TÍSŇOVOU LINKU 112



INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Podrobnější informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách Diecézní charity Litoměřice a také na nástěnce v čekárně Poradenského centra.