

Cílem poradenského pracoviště je nabídnout informace, pomoc, podporu pečujícím, osobám v krizi, seniorům, osobám se zdravotním postižením v nepříznivých sociálních situacích, které aktuálně nedokážou řešit samostatně.

S čím může služba pomoci:

- při podávání žádostí či odvolání u dávek sociálního systému
- s informováním o sociálních a komerčních službách v regionu
- se zajištěním a používáním kompenzačních pomůcek
- s nácvikem péče doma
- se zajištěním odborné pomoci pro bezbariérové úpravy
- s doprovázením v náročných životních situacích

S čím služba nepomůže:

- s daněmi, dluhy, s obchodními a trestními záležitostmi

Zájemcům o tyto oblasti nabídneme vhodný kontakt.

Zásady služby

Anonymita – zájemce/klient nemusí uvádět své jméno.

Aktivita a spolupráce – klient se aktivně podílí na řešení své situace.

Individuální přístup – poskytovaný dle individuálních potřeb tak, aby bylo podporováno samostatné jednání.

Mlčenlivost a důvěrné prostředí – pracovníci zachovávají mlčenlivost v souladu se zákonnými normami.

Pravidla poskytování služby

Služba je bezplatná. Poskytuje se ambulantně a v terénu. Lze ji kontaktovat osobně, e-mailem, telefonicky, poštou. Řídí se provozní dobou s možností individuálního přístupu. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí /vyjma situací, kdy dochází k porušení zákonných norem/. Nelze-li

službu poskytnout, postupuje se dle Pravidel pro odmítnutí zájemce. Zájemce je vždy seznámen s nabídkou, pravidly, právy a časovou dostupností služby. Zájemce uzavírá se službou ústní dohodu a stává se klientem. Jednání jsou zdokumentována, a lze na ně dle stanovených pravidel nahlížet. Klient má právo spolupráci kdykoliv ukončit. Poskytovatel má daná Pravidla pro ukončení služby. Klient může podat stížnost na kvalitu služby.

Maximální okamžitá kapacita služby je 1 osoba.

Pravidla pro odmítnutí zájemce

Služba nebude poskytnuta osobě která: nespadá do cílové skupiny, žádá o službu, kterou pracoviště neposkytuje, se chová agresivně, je pod vlivem návykové látky. Služba se neposkytne při naplněné kapacitě.

Podávání stížností

Klient má právo podat podnět, připomínku, stížnost na kvalitu služby. Podání stížnosti neovlivní poskytování služby klientovi. Stížnost může podat i osoba blízká, zástupce či kdokoliv, v jehož zájmu je ochrana práv klienta. Stížnost lze podat osobně, telefonicky, písemně na adresu Charita Nový Hrozenkov 504, 756 04, tel.: 571 451 548, email: poradna@nhrozenkov.charita.cz, do „Schránky přání a stížností“ u hlavního vstupu do budovy CHNH 504.

Řešení stížnosti

Pověřený pracovník rozhoduje o stížnosti do 30 dnů od jejího podání.

Vyřízení je písemné s návrhem řešení. Výsledek anonymní stížnosti je zveřejněn na webu a u vstupních dveří CHNH 504 po dobu 30 dní. Každá stížnost je evidována. Stěžovatel může dle daných pravidel nahlížet do dokumentace o stížnosti. Při neuspokojivém vyřízení se může stěžovatel odvolat na: Arcidiecézní Charitu Olomouc, Krajský úřad Zlínského kraje, Veřejného ochránce práv. V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné požádat ministerstvo /MPSV/ o prověření této stížnosti.

INFORMAČNÍ BALÍČEK PORADNY SVATÉ RITY

Adresa:

Charita Nový Hrozenkov
Nový Hrozenkov 504
Tel.: 739 726 109, 734 783 900
poradna@nhrozenkov.charita.cz

Provozní doba:

Terénní forma /mimo poradnu/:
ÚT 12:30–15:00

Ambulantní forma:

ÚT 8:00–10:30

