



Centrum pro rodinu a mezilidské vztahy

odborné sociální poradenství

INFORMAČNÍ LETÁK

POSLÁNÍ

Centrum pro rodinu a mezilidské vztahy – odborné sociální poradenství nabízí podporu, pomoc a provázení dětem, mládeži a dospělým nacházejícím se v nepříznivé vztahové životní situaci.

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinu tvoří děti od 11 let, mládež a dospělé osoby, jednotlivci, páry nebo rodina.

Jedná se o osoby:

- které se ocitli v nepříznivé vztahové životní situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami,
- které mají problémy v oblasti výchovy a péče o děti,
- řeší komplikovanou rozvodovou nebo porozvodovou situaci,
- potřebují se zorientovat ve své nepříznivé vztahové životní situaci,
- potřebují podporu při kontaktu se širším společenským prostředím,
- potřebují si ujasnit své potřeby a práva a získat informace v těchto oblastech,
- potřebují se zorientovat se ve své situaci, zvýšit sebevědomí a získat podporu v sebepřijetí apod

Neposkytujeme službu osobám, které ohrožují pracovníka svým chováním.

Předpokladem úspěšného zvládnutí nepříznivé situace je aktivní spolupráce ze strany klienta.

ZPŮSOB KONTAKTU

Zájemci o službu se mohou **objednávat** osobně pondělí až čtvrtek od 8:00 do 16:00, telefonicky pondělí až pátek od 8:00 - 16:00 hodin, případně elektronickou poštou.

Telefon: 721 778 556

E-mail: poradenstvi@centruminkluze.cz

Osobní konzultace jsou poskytovány **po předchozí domluvě** v poradenských místnostech Centra pro rodinu a mezilidské vztahy, Švermova 249, 749 01 Vítkov a to: **pondělí až čtvrtek od 8:00 do 16:00, jinak dle domluvy.**

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

V úvodním setkání je zájemce o službu informován o podmínkách poskytované služby. Využitím poskytnuté služby vyjadřuje souhlas s uvedenými podmínkami.

Změna termínů: v případě změny či zrušení dojednaného termínu, prosíme o domluvu se sociálním pracovníkem osobně nebo na tel. čísle 721 778 556 co nejdříve před domluveným termínem. Poskytování služby může být ukončeno v případě třetí absence bez včasné omluvy.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Bezplatnost
- Partnerství
- Rovný přístup
- Důvěra
- Zmocňování
- Mlčenlivost

Veškerá jednání se zájemcem či klientem mají důvěrný charakter, pracovník poradny nesděljuje třetím stranám žádné informace, které se dozví v průběhu poskytování služby. Poradna informuje, že zpracovává vyplněné osobní údaje v souladu se Zákonem o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. v platném znění a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR) z důvodu oprávněných zájmů poradny i zájemce, a to pro evidenci činností služby a pro vyúčtování dotací a grantů, které poradna na svou činnost získává. Výše uvedené údaje jsou potřebné k tomu, aby mohla být služba poskytnuta.

Oznamovací povinnost – zaměstnanci služby jsou povinni respektovat klientovo právo na soukromí a důvěrnost sdělení. Existují ovšem výjimky, kdy je sociální pracovník ze zákona povinen informace o klientovi poskytnout třetí osobě – OSPOD, Policii ČR nebo státnímu zástupci. Jedná se o oznamovací povinnost vyplývající ze zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, (§ 367, § 368) a č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Vést jednání se zájemcem o službu mohou pouze sociální pracovníci

Sociální pracovník služby:

- zjišťuje a vyjasňuje, co zájemce o službu potřebuje, čeho chce dosáhnout, aby se změnila jeho nepříznivá vztahová situace, co od služby očekává;
- nabídne konkrétní možnosti služby;
- informuje zájemce o nakládání s jeho osobními daty a o vedení dokumentace;
- informuje o průběhu služby.

Pokud zájemce souhlasí s podmínkami, je uzavřena ústní smlouva s klientem o poskytování sociální služby.

V případě, že nedojde k uzavření smlouvy, jsou zájemci dle možností nabídnuty jiné varianty řešení jeho situace.

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdokoli má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší sociální služby.

- Stížnost může být podána písemně nebo ústně i telefonicky, s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno.
- Osobou pověřenou pro přijímání stížností je vedoucí služby Centra pro rodinu a mezilidské vztahy, která rovněž zodpovídá za vyřízení stížnosti.
- V případě podání stížnosti na vedoucí pracovníky služby je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti ředitelka Centra inkluze o. p. s., Mgr. Lucie Stanjurová
- Se stěžovatelem bude dohodnuta forma sdělení výsledku řízení. Stěžovatel obdrží vyrozumění o vyřízení stížnosti písemně nebo ústně do 30 kalendářních dnů.
- Podrobná pravidla pro vyřizování stížností jsou součástí metodik Centra pro rodinu a mezilidské vztahy. K nahlédnutí jsou každému zájemci k dispozici v metodice, která je uložena v Centru pro rodinu a mezilidské vztahy, Švermova 249, Vítkov.

KONTAKT

Centrum inkluze o.p.s.

Švermova 249, 749 01 Vítkov

IČ: 2946154

Tel.: 721 778 556

Mail: poradenstvi@centruminkluze.cz