

Pravidla fungování a informace o službě

Poradenské centrum

(dokument platný od 1. 2. 2023)

Poskytovatel služby

Okamžik, z. ú. , Na Strži 1683/40, 140 00 Praha 4, IČO: 70837791, www.okamzik.cz

Komu je služba určena

Služba je poskytována osobám se zrakovým postižením starším 16 let, a dále osobám jednajícím s jejich vědomím a souhlasem (např. rodinným příslušníkům).

Provozní doba a kontakt s pracovníky Poradenského centra

Poradenské centrum je možné kontaktovat:

- telefonicky na čísle **774 209 055**,
- e-mailem na adrese **poradna@okamzik.cz**

Provozní doba:

- pondělí a středa: 9.00–14.00
- úterý a čtvrtek: 9.00–17.00
- pátek: 9.00–13.00

Pokud se nedovoláte, probíhá právě jednání s jiným klientem. Pracovník Poradenského centra vás bude kontaktovat zpět, jakmile to bude možné.

Na e-mailové dotazy odpovídá pracovník Poradenského centra nejpozději do 5 pracovních dnů.

Poskytované služby

Poradenské centrum je registrovaným poskytovatelem odborného sociálního poradenství.

Poradenství vychází z individuálně sjednané zakázky s klientem a může mít jednorázový, krátkodobý i dlouhodobý charakter. Na individuální poradenství navazuje skupinové poradenství, které je realizováno formou odborných besed, workshopů a diskuzních setkání.

Součástí služeb jsou také doplňující aktivity, zejména:

- pravidelné poskytování informací cílové skupině osob se zrakovým postižením (měsíční elektronický zpravodaj),
- odborné konzultace pro veřejnost a instituce.

Všechny služby Poradenského centra jsou poskytovány bezplatně.

Individuální poradenství

Individuální poradenství je poskytováno na základě žádosti klienta, který může Poradenské centrum kontaktovat telefonicky, e-mailem nebo osobně po předchozí telefonické domluvě.

Adresa Poradenského centra:

Na Strži 1683/40, Praha 4, 4. patro

Budova je vybavena výtahem a je bezbariérově přístupná. Na vyžádání je možné zajistit doprovod od MHD do Poradenského centra a zpět.

V odůvodněných případech může být poradenství poskytováno také v přirozeném prostředí klienta na území hlavního města Prahy.

Oblasti individuálního poradenství

V rámci individuálního poradenství nabízíme zejména:

- poskytování informací a podporu při řešení nepříznivé sociální situace;
- informace o dávkách sociální pomoci, příspěvcích, výhodách a slevách pro osoby se zdravotním postižením;
- informace k pořízení kompenzačních pomůcek, možnostem získání příspěvků od úřadu práce, nadací a nadačních fondů;
- informace o návazných sociálních službách a dalších formách pomoci;
- pomoc s vyplněním formulářů, doprovod na úřady a asistenci při jednání;
- pomoc s rezervací termínů, odesláním online dokumentů a vyhledáváním informací;
- poradenství v oblasti pracovního uplatnění;
- braillový a reliéfní tisk.

Nepříznivou sociální situací se rozumí zejména snížení nebo ztráta soběstačnosti, nutnost adaptace na nové životní podmínky, profesní a ekonomické dopady ztráty zraku, informační deficit, komunikační bariéry, sociální izolace či ztráta sociálních kontaktů.

Průběh poskytování individuálního poradenství

Službu odborného sociálního poradenství poskytují kvalifikovaní sociální pracovníci Poradenského centra.

Při prvním kontaktu jsou zájemci předány základní informace o službě. Pravidla a informace pro klienty jsou na vyžádání zasílány e-mailem nebo poskytovány v tištěné podobě ve zvětšeném černotisku či v Braillově písmu. Dokument je rovněž trvale dostupný na webových stránkách organizace.

Při prvním kontaktu může klient vystupovat anonymně.

Služba je poskytována na základě ústní dohody o cíli spolupráce a způsobu poskytování pomoci. V případě e-mailových dotazů je dohoda uzavřena konkludentně. Na vyžádání je možné uzavřít i písemnou smlouvu.

Klient má právo přizvat k jednání další osoby.

O průběhu jednání je vedena evidence klientů, do níž jsou zaznamenávány pouze informace nezbytné pro poskytnutí kvalitní služby. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob a pracovníci Poradenského centra jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se klientů.

V případě dlouhodobé spolupráce je průběžně vyhodnocován individuální plán, který slouží k naplnění cíle spolupráce. Po dohodě může být tento dokument klientovi zpřístupněn.

Od klienta je očekáván aktivní přístup k řešení jeho situace. Pracovník Poradenského centra nevyřizuje za klienta záležitosti, které je klient schopen řešit samostatně.

Služba je ukončena dosažením cíle spolupráce, tedy vyřešením problému nebo získáním potřebných informací k jeho řešení. Klient může spolupráci ukončit kdykoli, bez udání důvodu.

Poradenské centrum může spolupráci ukončit v případě, že klient přestane splňovat podmínky cílové skupiny nebo poruší pravidla služby, zejména:

- nedodržuje sjednané termíny schůzek nebo účasti na akcích;
- nekomunikuje aktivně a nespolečně;
- nechová se respektujícím a zdvořilým způsobem k pracovníkům nebo ostatním klientům.

Skupinové poradenství

Skupinové poradenství je realizováno formou odborných besed, workshopů, diskuzních setkání, edukačních vycházek a komentovaných výstav. Je zaměřeno na získávání znalostí a zkušeností přínosných pro život se zrakovým postižením. Do realizace akcí se jako lektoři zapojují i odborníci se zrakovým postižením.

Informace o plánovaných akcích lze získat prostřednictvím e-mailu **poradna@okamzik.cz** nebo na telefonním čísle **774 209 055**.

Akce jsou určeny osobám se zrakovým postižením. Vidící osoby se mohou účastnit jako doprovod. Program i prostředí jsou přizpůsobeny potřebám osob se zrakovým postižením.

Na vyžádání je zajištěn doprovod od MHD do Poradenského centra a zpět, případně doprovod během akcí konaných mimo prostory organizace. Doprovod je realizován ve spolupráci s Dobrovolnickým centrem.

Informace o délce, obsahu, místě konání a místě srazu jsou uvedeny v pozvánce, která je zasílána e-mailem. Klientům, kteří nepoužívají počítač, mohou být informace zaslány formou SMS.

Přihlašování na akce probíhá dle pokynů uvedených v pozvánce. Po naplnění kapacity jsou zájemci zařazeni mezi náhradníky a v případě uvolnění místa jsou kontaktováni.

Během akce klient služby odpovídá za vodícího psa, který jej doprovází. Účast jiných, než vodících psů není možná.

Další služby

Poradenské centrum vydává měsíční elektronický zpravodaj s aktuálními informacemi o problematice zrakového postižení, službách a akcích organizace Okamžik, z. ú.

Zpravodaj je určen především klientům organizace. V případě zájmu o jeho bezplatné zasílání je možné se přihlásit prostřednictvím e-mailu poradna@okamzik.cz

Pravidla odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu může být odmítnut v následujících případech:

- nesplňuje podmínky pro zařazení do cílové skupiny;
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí požadované služby;
- poskytovatel neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá.

Služby, které Poradenské centrum neposkytuje

V rámci služeb Poradenského centra nejsou poskytovány:

- výběr náročných elektronických pomůcek a nácvik práce s nimi (např. počítače, digitální zápisníky, pokročilé funkce chytrých telefonů);
- průvodcovství a služby osobní asistence,
- nácvik prostorové orientace;
- právní poradenství;
- zprostředkování zaměstnání;
- pomoc z jiných důvodů, než je zrakové postižení.

Zpětná vazba a stížnosti

Klienti mohou k průběhu služby podávat podněty a připomínky ke zlepšení. Na webových stránkách organizace je trvale dostupný anonymní [Dotazník spokojenosti](#)

Podání stížnosti na pracovníky nebo způsob poskytování služby je možné dle Pravidel podávání stížností a podnětů, která jsou rovněž zveřejněna na webových stránkách organizace [Okamžik-Poradenské centrum](#)
