

Proč a pro koho tu jsme

Posláním terénních programů KoCeRo, o.p.s – komunitního centra Romů, o.p.s. je snižování rizik spojených s životem v sociálně vyloučených lokalitách města Český Krumlov a regionu Českokrumlovsko. Touto službou usilujeme o vyrovnávání nedostatků v přístupu k základním zdrojům společnosti obyvatelům, kteří se ocitají v těžké životní situaci a jsou znevýhodněni životem ve výše uvedených sociálně vyloučených lokalitách. Službu poskytujeme v přirozeném prostředí uživatelů.

Cíle terénních programů:

- prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování romské populace,
- prevence sociálně rizikových jevů ve vyloučených lokalitách,
- sociální začleňování romské populace,
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů (včetně jejich dopadu na společnost),
- zmírňování nerovností (včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení apod.),
- pomoc klientům získávat a znovu nabývat sociální kompetence,
- předávat informace pomáhající překonat obtížné životní situace.

Cílová skupina:

Klienty terénních programů jsou jednotlivci a rodiny, kteří trpí neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb a kteří se ocitají v nepříznivé sociální situaci, jako je:

- ztráta zaměstnání
- dlouhodobá nezaměstnanost
- příjmy na úrovni životního minima
- špatné podmínky bydlení (např. přeplněné byty, špatný technický stav bytů...)
- hrozící ztráta bydlení
- neúnosné zadlužení.

Jak to tady funguje

Zásady TP ZMĚNA

- Služba je otevřena v dopoledních i odpoledních hodinách
- Službu poskytujeme v kanceláři nebo přímo v terénu
- Služba je bezplatně
- Službu využíváte dobrovolně
- Služba je založena na důvěrnosti, diskrétnosti, zachovává mlčenlivost o tom, co nám sdělit
- Služba je poskytována všem bez ohledu na etnickou příslušnost, náboženské vyznání
- názory apod
- Pracovníci jednají v souladu se zákonem, nestranně a nezávisle
- Pracovníci mají odborné vzdělání
- Při realizaci služby vycházíme z individuálního přístupu ke každému klientovi. Při poskytování služby respektujeme vždy vlastní vůli a přání klienta. Klienty vedeme k uvědomění si a převzetí odpovědnosti za své jednání. Při poskytování pomoci respektujeme rozhodování klienta služby.
- Pokud chcete službu využívat, uzavřete s pracovníkem služby ústní Dohodu o poskytování služby. Máte právo si vybrat pracovníka, se kterým chcete spolupracovat na dosažení vašeho osobního cíle. O aktivitách je vedena dokumentace, do které může nahlížet pouze pracovník služby a vy.

Služba nebude poskytnuta tomu, kdo:

- nespadá do vymezené cílové skupin
- jeho aktuální zdravotní stav neumožňuje poskytování služb
- je pod vlivem alkoholu nebo dro
- je nad kapacitní limit služb
- chová se násilně a agresivně vůči pracovníkům služby

Práva klientů

- právo na podpůrné a podnětné prostředí
- právo na poskytování služeb bez ohledu na svůj původ, etnickou příslušnost, věk, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení
- právo na rovné a důstojné zacházení
- právo na bezplatné čerpání služby
- právo na soukromí a ochranu svých osobních údaj
- právo na kvalitní a odborné služby
- právo na odmítnutí nabízené služby nebo ukončení spolupráce
- právo na podání stížnosti na kvalitu poskytované služb
- právo zůstat v anonymitě
- právo na včasné a jasné informování o pravidlech poskytování sociální služby a sankcích při jejich nedodržování
- právo nahlížet do dokumentace, která je o klientovi vedena

Povinnosti klientů

- klient respektuje práva ostatních klientů
- klient během poskytované služby respektuje pokyny pracovníků
- klient dodržuje provozní dobu Terénních programů ZMĚN
- klient nesmí použít slovní nebo fyzickou agresi na pracovníka služby nebo jiného klienta
- při vstupu do zařízení nesmí být uživatel ozbrojen, nesmí být pod vlivem návykových a omamných látek (drogy, alkohol)
- klient nesmí ohrožovat pracovníka v terénu
- během poskytování služby nesmí být uživatel pod vlivem návykových a omamných látek (drogy, alkohol)
- klient nesmí sexuálně ani slovními narážkami obtěžovat pracovníka služb
- klient je povinen aktivně spolupracovat na plnění stanoveného cíle a řídit se smluvně ujednanými podmínkami

Pravidla sociální služby

- pravdomluvnost a vzájemná důvěra
- nevyužívat službu pod vlivem omamných látek
- dodržovat povinnosti klientů služby

Stížnost

Pokud nejste spokojeni s kvalitou a se způsobem poskytování služby, můžete podat stížnost. Stížnost můžete podat také anonymně u pracovníka služby u ředitelky

- telefonicky na číslo 722 003 335 (v pracovní době)
- písemně - vhodit do schránky na adrese Horní Brána 425, Č. Krumlo
- písemně – poslat poštou na adresu Horní Brána 425, Č. Krumlo
- e-mailem na e-mailovou adresu info@kocero.cz

O vyřízení stížnosti budete informováni.

Co můžeme nabídnout

- pomoc s vyplňováním formulářů
- pomoc se sepsáním dokumentů
- zprostředkování kontaktu s institucemi a úřad
- doprovod na úřad
- pomoc při vyřizování dalších běžných záležitostí
- poradenství v oblasti nezaměstnanosti (např. pomoc při hledání pracovních nabídek, pomoc s tvorbou životopisu, motivačního dopisu apod.)
- poradenství ohledně vzdělávání dětí a mládeže
- poradenství v oblasti rodinné problematiky
- pomoc při hroící ztrátě bydlení

Poskytování sociální služby je bezplatné. Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí.