

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SLUŽBY NÁSLEDNÉ PÉČE V KONTAKTNÍM CENTRU ANABELL OSTRAVA

V Kontaktním centru Anabell Ostrava (dále jen KCA Ostrava) jsou poskytovány podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytován druh sociální služby s názvem Služby následné péče v ambulantní formě.

Podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a. *sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k trvalé abstinenci, prevenci relapsu, rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,*
- b. *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,*
- c. *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*
  1. *pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
  2. *pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,*

Služby následné péče jsou poskytovány v **ambulantní formě**.

### **POSLÁNÍ**

*Posláním Služeb následné péče v Kontaktním centru Anabell Ostrava je prostřednictvím individuálních a skupinových terapeutických aktivit posílit odolnost osoby s poruchou příjmu potravy zvládat běžné životní situace a návrat zpět k plnohodnotnému životu bez projevů poruchy příjmu potravy.*

### **OKRUH OSOB**

Služba následné péče je poskytována osobám s poruchou příjmu potravy starším 12 let, které byly hospitalizovány nebo využívají/využívaly ambulantní lékařskou péči v souvislosti s poruchou příjmu potravy.

Osobám se zdravotním postižením (smyslové, mentální či kombinované) a osobám nekomunikujícím v českém jazyce je možné službu poskytnout za přítomnosti tlumočníka, asistenta či průvodce, se kterým nás navštíví.

### **CÍLE**

**Cílem služby je klient, který:**

- využil dostatečný prostor pro sdílení svého problému;
- zná a využívá dostupné formy odborné podpory vedoucí k posílení osobní odolnosti zvládat běžný způsob života ve svém přirozeném prostředí;
- si udržel nebo vytvořil okruh blízkých osob, na které se obrací, a které umí požádat o pomoc;
- díky účasti na skupinové či individuální terapii a sdílením své situace prostřednictvím verbální terapie, terapeutických a rozvojových technik dokáže zvládat běžný způsob života.

## ZÁSADY SLUŽBY

- **Bezplatnost** – služba je poskytována bezplatně.
- **Zachování mlčenlivosti** – bez vědomí a souhlasu klienta nesdělujeme informace o klientovi druhým osobám a organizacím. Zásada mlčenlivosti se nevztahuje na situace, kdy pracovníkovi vyplývá ze zákona oznamovací povinnost.
- **Respektující a nehodnotící přístup** – respektujeme rozhodnutí každého klienta a nikoho nehodnotíme.
- **Individuální přístup** – ke klientům přistupujeme individuálně s ohledem na jejich potřeby a fázi uzdravovacího procesu.

### Provozní doba služby

Pondělí	9:00 – 17:00
Úterý	9:00 – 18:00
Středa	8:00 – 16:00
Čtvrtek	8:00 – 18:00
Pátek	8:00 – 13:00

## MÍSTO A KAPACITA

Kontaktní centrum Anabell Ostrava má sídlo na ulici Pivovarská 4/10, 702 00 Moravská Ostrava (1. NP). Prostory jsou bezbariérové.

Okamžitá kapacita je 6 osob ve skupinové terapii.

Okamžitá kapacita služby individuální psychoterapie je 1 osoba.

Okamžitá kapacita služby individuální socioterapie je 1 osoba.

### Telefonní kontakt na čísle 602 236 457

Mimo provozní dobu linky můžete zanechat vzkaz v podobě SMS. Pokud pracovník telefon nezvedá v provozní době linky, patrně se osobně věnuje klientovi. V tomto případě můžete rovněž využít SMS, nebo kontaktu přes email.

### E-mailový kontakt: [ostrava@anabell.cz](mailto:ostrava@anabell.cz)

Prostřednictvím e-mailu jsou poskytovány základní informace o službě, eventuálně probíhá objednání do Služby následné péče. Odpověď je odesílána nejpozději do pěti pracovních dnů.

### Službu následné péče je možné ze strany poskytovatele odmítnout v těchto případech:

- a) osoba žádá o službu, která v rámci sociální služby není poskytována,
- b) osoba nespadá do cílové skupiny sociální služby,
- c) nedostatečná kapacita sociální služby k jejímu poskytnutí,

d) osobě byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.

Poslání, cíle, zásady a okruh osob, kterým jsou v KCA Ostrava poskytovány výše uvedené sociální služby, jsou veřejným závazkem Služby následné péče, a jako takové jsou zveřejněny na webových stránkách [www.anabell.cz](http://www.anabell.cz) a na nástěnce KCA Ostrava. Dále tvoří součást veřejně dostupné databáze poskytovatelů sociálních služeb integrovaného portálu MPSV – Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Tento Veřejný závazek je součástí Vnitřní směrnice, kterou vydala a schválila: Mgr. Vladimíra Osadníková.

V Ostravě dne 1. 5. 2023

**Centrum Anabell, z. ú.**

**PhDr. Ing. Jana Sladká Ševčíková, ředitelka**

Masarykova 506/37, 602 00 Brno

Tel. 5 4221 4014

e-mail: [jana.sladka@anabell.cz](mailto:jana.sladka@anabell.cz)

**Magistrát města Ostravy Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**

vedoucí odboru

30. dubna 3130/2d, 730 81 Ostrava

Tel: (+420) 599 444 444 nebo (+420) 599 445 606

**Krajský úřad - Moravskoslezský kraj Odbor sociálních věcí**

28. října 117, 702 18 Ostrava

Tel.: (+420) 595 622 222

FAX: (+420) 595 622 126

E-mail: [posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00.

Sekretariát – tel.: 542 542 555

E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888

- V případě jakýchkoli nejasností se můžete obrátit na kteréhokoli pracovníka KCA Ostrava s žádostí o vysvětlení.
- Všichni pracovníci KCA Ostrava, kteří pracují v přímém kontaktu s klienty, jsou povinni odpovídajícím a srozumitelným způsobem Vám předat informace o postupu pro podávání a vyřizování přání a stížností, včetně způsobů řešení.
- V případě, že se neodvoláte do 30 dnů od zaslání návrhu řešení (případně do 30 dnů od data vyvěšení odpovědi před vstupem do KCA Ostrava), je přání/stížnost považována za vyřízenou.