

Informace pro zájemce a uživatele odborného sociálního poradenství

Posláním odborného sociálního poradenství je poskytovat radu, pomoc a podporu uživatelům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jsou touto situací ohroženi z důvodu svého zdravotního postižení, věku či péče o osobu blízkou. Poradenství má pomoci uživatelům lépe se orientovat ve svých právech a povinnostech, nalézt vhodné řešení jejich životní situace, kterou nejsou schopni svými silami ani za pomoci svého blízkého okolí zvládnout. Poradenství má dále přispívat ke zlepšení kvality života uživatelů.

Naším uživatelem v nepříznivé sociální situaci je osoba, která se:

- nedokáže zorientovat v systému sociálních, zdravotních a vzdělávacích služeb a organizací;
- neumí se orientovat v dávkovém systému;
- neorientuje se v oblasti kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, výběru vhodného bezbariérového bydlení, úpravy bytu/domu apod.;
- si nemůže najít práci s ohledem na svůj zdravotní stav;
- nemá dostatečné zkušenosti ohledně péče v domácím prostředí.

Cílem odborného sociálního poradenství je klient, který prostřednictvím rady, pomoci a podpory bude informován o svých právech a povinnostech a bude:

- lépe zorientovaný ve své životní situaci a v možnostech jejího řešení;
- motivovaný k řešení své nepříznivé situace vlastními silami.

Odborné sociální poradenství poskytujeme občanům se zdravotním postižením a seniorům v nepříznivé sociální situaci. Doplňkovou cílovou skupinou jsou rodinní příslušníci - pečující osoby, které se o občany se zdravotním postižením a seniory starají.

Odborné sociální poradenství je poskytováno bez úhrady.

Mezi poskytovatelem a uživatelem je uzavřena ústní smlouva, pokud o to uživatel požádá, je uzavřena smlouva písemná. Doba platnosti smlouvy (tj. od okamžiku uzavření smlouvy na dobu určitou do doby, kdy se splní nebo ukončí sjednané cíle.) Maximální doba uzavření ústní i písemné smlouvy jsou 2 měsíce a smlouva je ukončena uplynutím této doby. Uživatel i poskytovatel může smlouvu vypovědět ze závažných důvodů.

Osobní forma konzultace je limitována jednou hodinou. V případě potřeby je možné v konzultaci pokračovat na základě předem domluvené další schůzky nebo, pokud to provozní situace poradny dovolí a není objednan další uživatel. Jestliže se jedná o komplikovanější problém, doporučujeme zájemcům a uživatelům předchozí osobní nebo telefonické domluvení schůzky. Odborné sociální poradenství je možné poskytovat uživateli anonymně, pokud si to přeje. V případě, že je Poskytovateli předložen písemný dokument s osobními údaji uživatele, poskytovatel sepisuje na jeho žádost písemnosti (vyplnění žádostí např. o příspěvek na péči apod.), doprovází uživatele při jednání apod., dochází k prolomení anonymity a anonymní evidence již není možná. Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele na základě jím uděleného souhlasu. Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o všech informacích získaných od uživatelů.

Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena.

Uživatel má právo stěžovat si na průběh nebo kvalitu poskytnuté sociální služby. Shromažďování a evidence stížností zajišťuje vedoucí pracovník služby, který je předá ředitelce k vyřízení.

V prostorách jsou volně k nahlédnutí dokumenty: Vnitřní pravidla pro poskytování služby, Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, Nouzové a havarijní situace.
