

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Údaje o poskytovateli

Název poskytovatele: Jihočeské centrum pro zdravotně postižené a seniory o. p. s. (dále JCZPS)

Sídlo poskytovatele: SNP 559, 383 01 Prachatice

IČ: 26594463

Název sociální služby: Poradna pro zdravotně postižené a seniory Český Krumlov

Identifikátor sociální služby: 2863115

Místo poskytování sociální služby: Za Tiskárnou 588, 381 01 Český Krumlov

Kontaktní osoba: Bc. Hana Pupíková

Kontakt: 602 177 402, ceskykrumlov@jczps.cz

Druh sociální služby - Odborné sociální poradenství (dle § 37, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.)

Odborné sociální poradenství zahrnuje tyto úkony:

1. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- zprostředkování navazujících služeb (předání kontaktu a informací o navazujících a alternativních sociálních službách v regionu, volnočasových a zájmových aktivitách, zprostředkování pomoci při řešení obtížné situace formou spolupráce a kooperace s příslušnými úřady a jinými subjekty)

2. sociálně terapeutické činnosti:

- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání (tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí)

3. pomoc při prosazování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

4. činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci

Cíle sociální služby

Cílem sociální služby je uživatel, který prostřednictvím rady, pomoci, podpory bude informován o svých právech, povinnostech a bude lépe zorientovaný ve své životní situaci, v možnostech jejího řešení a motivovaný k řešení své nepříznivé situace vlastními silami.

Poslání sociální služby

Posláním sociální služby je poskytnout radu, pomoc a podporu uživatelům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jsou touto situací ohroženi. 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.

Zásady sociální služby

- odborné sociální poradenství je poskytováno **bez úhrady**
- přístup pracovníků k uživatelům je profesionální a individuální
- pracovníci podporují uživatele při řešení jejich nepříznivé sociální situace
- způsob řešení nepříznivé sociální situace si uživatel vybírá sám nebo na základě nabídnutých možností
- uživatel je informován o možnosti zachování anonymity, pokud si to přeje a pokud je to s ohledem na složitost jeho problému možné

Cílová skupina

Sociální služba je zaměřena na občany se zdravotním postižením a seniory. Doplnkovou cílovou skupinou jsou rodinní příslušníci, neformální pečovatelé - pečující osoby, které se o osoby se zdravotním postižením a seniory starají.

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

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

Sociální službu poskytneme zájemcům a uživatelům ze všech míst okresu Český Krumlov.

Forma poskytování sociální služby

Sociální služba je poskytována ambulantní formou.

Sociální službu poskytujeme v následujících oblastech

Podpora uživatelů v obtížné životní, resp. sociální situaci

- rada nebo podpora směřující k řešení nepříznivé sociální situace uživatele prostřednictvím vhodné sociální služby nebo dávky
- rada nebo podpora členům rodiny, neformálním pečujícím – pečující osoby, které se o OZP starají
- poradenství při podávání žádosti o příspěvek na péči nebo dávky pro osoby se zdravotním postižením
- podpora a doprovod při komunikaci s úřadem vedoucím řízení, resp. vyplácejícím příspěvek na péči nebo dávky pro osoby se zdravotním postižením

Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

- zprostředkování navazujících služeb a potřebných kontaktů
- poradenství při formulování potřeb a výběru vhodné sociální služby
- poradenství a doprovod při jednání s poskytovatelem sociální služby
- specifická podpora uživatelů při pochopení smyslu a textu smlouvy o poskytování sociální služby
- poradenství při řešení neshod a konfliktů mezi uživatelem a poskytovatelem služby
- poradenství ohledně výše plateb za sociální službu a platebních podmínek
- poradenství při uzavírání smlouvy o poskytování služby s fyzickou osobou – neregistrovaným poskytovatelem sociální služby
- poradenství v oblasti sociálních dávek

Podpora v oblasti ochrany lidských práv a důstojnosti osob se zdravotním postižením

- ochrana práv uživatelů
- poradenství v oblasti způsobilosti k právním úkonům, hmotně právní a procesně-právní aspekty
- práva a povinnosti opatrovníka a postavení osoby zbavené /omezené/ způsobilosti k právním úkonům
- možnosti řešení případů diskriminace občanů se zdravotním postižením s využitím příslušné legislativy
- doporučení na instituce a organizace, které se podílejí na ochraně lidských práv občanů se zdravotním postižením
- poradenství v oblasti lidských práv a jejich ochraně, včetně platných mezinárodních dokumentů

Podpora dalšího vzdělávání osob se zdravotním postižením a seniorů

- poradenství v oblasti vzdělávání občanů se zdravotním postižením
- poradenství v oblasti celoživotního vzdělávání osob se zdravotním postižením
- poradenství v oblasti dalšího vzdělávání seniorů

Podpora nezávislého života a mobility osob se zdravotním postižením a seniorů

- poradenství při výběru vhodné rehabilitační nebo kompenzační pomůcky
- poradenství při nákupu vhodné kompenzační pomůcky – v zájmu uživatele
- zprostředkování kontaktu na půjčovnu kompenzačních pomůcek

Ochrana práv spotřebitele se zdravotním postižením a seniorů

- pomoc při uplatňování reklamací u výrobků a produktů určených pro osoby se zdravotním postižením
- prevence komerčního zneužívání osob se zdravotním postižením – podomní prodej, výjezdní prodejní akce, neinformované změny dodavatelů energií, telekomunikačních služeb nebo zdravotního a jiného pojištění
- eliminace rizikových nabídek tzv. výhodných nákupů, služeb a úvěrů

Sociální službu neposkytujeme v oblasti trestního, rodinného práva a dluhové problematiky.

Popis průběhu poskytování sociální služby

Místo poskytování sociální služby:

Sociální služba je poskytována v poradně JCZPS v Českém Krumlově. Objekt se nachází nad autobusovým nádražím, naproti nemocnici Český Krumlov a je viditelný nápisem sídla České spořitelny. Do poradny je možné přijít po schodech přímo nad autobusovým nádražím nebo je možné budovu obejít po chodníku kolem hlavní silnice (Nemocniční) cca 20 m, vyjít schodištěm na pravé straně a vrátit se rovnoběžně s hlavní silnicí zpět k budově. Poradna se nachází v přízemí budovy, z druhé strany než je Česká spořitelna. Přístup do budovy a celá budova je bezbariérová. Od hlavního vchodu se do poradny přijde chodbou, která se stáčí dvakrát vlevo, je mírně nakloněná a je osazená zábradlím.

Poradna je zařízena kancelářským vybavením, na chodbě před poradnou je čekárna, kde jsou pro zájemce o sociální službu k dispozici letáky a základní informace.

Sociální službu poskytuje sociální pracovník.

Zájemce o sociální službu nás může kontaktovat:

a) **osobně** - přímo v poradně v ambulantních hodinách pro veřejnost (mimo tyto hodiny po domluvě),

b) telefonicky, e-mailem - sociální pracovník předá zájemci o sociální službu prvotní informace nebo odkáže na webové stránky Jihočeského centra pro zdravotně postižené a seniory o. p. s., poté nabídne termín osobního jednání.

Průběh poskytování sociální služby:

Sociální pracovník při prvotním kontaktu se zájemcem o sociální službu zjišťuje obecný okruh problému a jeho potřeby.

V případě, že zájemce přijde do poradny a splňuje podmínku okruhu cílové skupiny, pracuje s ním sociální pracovník hned, v případě, telefonické či mailové žádosti o sociální službu si společně domluví schůzku.

Průběh poradenského rozhovoru:

Sociální pracovník se před samotným rozhovorem se zájemcem o sociální službu přivítá a předá mu základní informace o odborném sociálním poradenství (poslání, cíle, zásady, cílová skupina, základní činnosti poskytované v rámci sociální služby, místo, čas) a to buď ústní formou, nebo kombinovaně (předá v písemné formě). Tyto informace poskytuje srozumitelně, aby se zájemce mohl rozhodnout, zda sociální službu využije či nikoliv. Pokud se zájemce rozhodne službu využít, dochází k uzavření ústní smlouvy o poskytování sociální služby, ta může být uzavřena i písemně. V případě, že zájemce o službu poskytne citlivé údaje, je sepsán souhlas se zpracováním osobních údajů. Nyní se zájemce stává uživatelem sociální služby.

Služba může být poskytnuta i anonymně.

Sociální pracovník pomocí poradenského rozhovoru zjišťuje základní informace potřebné pro poskytnutí konkrétní podpory či pomoci. Uživatel si sám určuje své cíle a priority. Zpravidla se jedná o strukturovaný rozhovor, během kterého si sociální pracovník dělá poznámky.

Fáze rozhovoru vedeného mezi sociálním pracovníkem a uživatelem je následující:

- mapování situace - kde se uživatel sociální služby nachází nyní, dochází k výměně informací mezi uživatelem a sociálním pracovníkem o dané situaci
- formulace zakázky - kde chce uživatel sociální služby být, co si přeje uskutečnit, čeho chce dosáhnout, formulace cíle
- výběr řešení - sociální pracovník pomáhá najít několik alternativ řešení dané situace a seznamuje uživatele s důsledky jednotlivých řešení, doprovází uživatele sociální služby při rozhodování, zůstává ale nestranný, rozhodnutí uživatele ohledně řešení situace je sociálním pracovníkem zcela respektováno
- vyhledávání a sumarizace informací - sociální pracovník vyhledává v informační databázi poradny informace a podklady potřebné k řešení situace uživatele sociální služby, následuje shrnutí informací a jejich srozumitelné zprostředkování uživateli
- reálné uskutečnění cíle - je plně v kompetenci uživatele sociální služby, který jej realizuje sám, případně za pomoci sociálního pracovníka (úroveň služby asistence)
- závěr rozhovoru - shrnutí k čemu sociální pracovník s uživatelem dospěli, co bude následovat, ověření zda uživatel všemu rozumí, případně si domluví termín další schůzky
- hodnocení služby

Jestliže problém uživatele přesahuje rámec možností poskytované sociální služby, může být uživatel odkázán na jinou organizaci. O této možnosti sociální pracovník vyjednává pouze s předchozím výslovným souhlasem uživatele. Jedná se např. o doporučení odborné pomoci (jiné specializované zařízení).

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty:

Uživatel má právo ústní smlouvu ukončit bez udání důvodu kdykoli v průběhu poskytování sociální služby (o této možnosti je před uzavřením smlouvy informován) nebo může sociální službu

kdykoliv odmítnout, přerušit či ukončit, a pokud o ni znovu požádá, bude mu poskytnuta ve stejné kvalitě.

Poskytovatel má právo ukončit smlouvu při dosažení dohodnutého cíle, nebo když poradna neposkytuje požadované sociální služby, které vyplynuly z nepříznivé sociální situace uživatele (odkáže uživatele na jinou službu), nebo když další pokračování v sociální službě by bylo v rozporu s posláním a cíli.

Doba platnosti smlouvy je 2 měsíce (ústní i písemná forma).

Informace o uživateli a způsob archivace:

Sociální pracovník vede v písemné podobě individuální dokumentaci o průběhu poskytování odborného sociálního poradenství podle § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Vede písemné záznamy o uživateli sociální služby v elektronické podobě v aplikaci pro sociální služby EQUIP, která je provozovatelem přizpůsobena na poskytování odborného sociálního poradenství a její provozování a užívání je ošetřeno písemnou smlouvou. Zpracování osobních údajů odpovídá platným obecně závazným normám, zjišťování, uchovávání a zpracování dokumentace o uživateli se řídí Obecným nařízením o ochraně osobních údajů č. 2016/679(EU).

Podání stížnosti:

Uživatel může z důvodu nespokojenosti s poskytnutou sociální službou nebo jednáním sociálního pracovníka podat stížnost, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Pokud z nejrůznějších důvodů nemůže nebo nechce uživatel stížnost podat sám, může si zvolit svého zástupce, osobu, které důvěřuje. Stížnost je možné podat i anonymně, každá stížnost je evidována a projednána.

Stížnost je možné podat osobně (ústně), telefonicky nebo lze poslat poštou na adresu:

Jihočeské centrum pro zdravotně postižené a seniory o. p. s. pracoviště Český Krumlov
Za Tiskárnou 588, 381 01 Český Krumlov

Shromažďování a evidenci stížností zajišťuje vedoucí služby, která je předá ředitelce k vyřízení.

Kontakt na ředitelku: Mgr. Bc. Daniela Werbynská Laschová, MBA

Jihočeské centrum pro zdravotně postižené a seniory, o.p.s.
SNP 559, 383 01 Prachovice

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může uživatel nebo jiná osoba domáhat svých práv, či se odvolat k:

zakladateli: Národní rada osob se zdravotním postižením z. s.
Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7 – Holešovice

nebo k nezávislému orgánu, jakým je např.:

Veřejný ochránce práv, jež působí podle zákona č. 349/1999 Sb.
Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Zpracovala: Bc. Hana Pupíková