

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

1 Sociální poradenství

1.1 Základní sociální poradenství v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o sociálních dávkách,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

1.2 Odborné sociální poradenství v rozsahu těchto úkonů:

- a) **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,
- b) **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,
- c) **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,
- d) **činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.**

1.2.1 Poslání 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. 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.,
- nemůže si najít práci s ohledem na svůj zdravotní stav (OZP, OZZ),
- nemá dostatečné zkušenosti ohledně péče v domácím prostředí.

1.2.2 Cíle odborného sociálního poradenství

Cílem odborného sociálního poradenství je uživatel, 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.

1.2.3 Cílové skupiny odborného sociálního poradenství

- občané se zdravotním postižením
- senioři 65+

Upřesnění: naší doplňkovou cílovou skupinou jsou rodinní příslušníci, neformální pečovatelé - pečující osoby, které se o OZP a seniory starají.

Odborné sociální poradenství není určeno:

v souladu s § 91 odstavce 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

- osobám, které žádají sociální službu, kterou neposkytujeme,
- osobám s agresivními projevy směřujícími na pracovníky či na vybavení,
- osobám pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek,
- osobám, které nejsou v našich cílových skupinách,
- osobám, které požadují odborné sociální poradenství v oblastech, ve kterých poradenství neposkytujeme.

1.2.4 Druhy poskytování odborného sociálního poradenství

- ambulantní – v poradně JCZPS o.p.s. Český Krumlov

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, kdy není objednan další uživatel. Pokud 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.

1.2.5 Formy poskytování odborného sociálního poradenství

- osobně v poradně JCZPS o.p.s. Český Krumlov

Poznámka: telefonicky nebo e-mailem – pouze za účelem domluvení poradenské schůzky nebo poskytnutí základní informace.

1.2.6 Místo a čas poskytování sociální služby

Poradna JCZPS o. p. s. Český Krumlov, Za Tiskárnou 588, 381 01 Český Krumlov

Ambulantní hodiny pro veřejnost:

Pondělí:	7:00 – 11:30	12:00 – 17:00 hodin
Středa:	7:00 – 11:30	12:00 – 16:30 hodin
Čtvrtek:	7:00 – 11:30	12:00 – 15:00 hodin

1.2.7 Výše úhrady

Sociální poradenství je poskytováno bez úhrady.

1.2.8 Uzavření smlouvy

Mezi poskytovatelem odborného sociálního poradenství a zájemcem/uživatelé je uzavřena ústní smlouva, pokud o to zájemce/uživatel požádá, je uzavřena písemná smlouva.

1.2.9 Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Uživatel:

- má právo ústní smlouvu s poskytovatelem odborného sociálního poradenství ukončit bez udání důvodu kdykoli v průběhu poskytování služby (o této možnosti je před uzavřením smlouvy informován),
- může službu kdykoliv odmítnout, přerušit či ukončit, a pokud o ni znovu požádá, využít, služba mu bude poskytnuta ve stejné kvalitě.

Poskytovatel:

- dosažením dohodnutého cíle/ů,
- poradna neposkytuje požadované služby, které vyplynuly při řešení dané situace uživatele, nemá možnost dále požadovanou službu zajistit a odkáže uživatele na jinou službu,
- další pokračování v poskytování služby by bylo v rozporu s posláním a cíli.

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.

1.2.10 Podávání stížností

Uživatelé poradny, jejich rodinní příslušníci a další osoby si mohou kdykoliv stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Máme stanovena vnitřní pravidla, kterými se řídí vyřizování stížností, která jsou umístěna na nástěnce v poradně, našich webových stránkách nebo ve Standardech kvality.

Stížnosti jsou poskytovatelem chápány jako informace o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Stížnost je brána jako přirozená obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů uživatelů poradny, může ji uplatnit kdykoliv každý uživatel, či jiná osoba, která by ho zastupovala.

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 Prachatice

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.

Tato pravidla nabývají platnosti od 2.1.2025. Dosavadní pravidla jsou od tohoto data neplatná.

Pravidla jsou závazná pro pracovníky zajišťující službu odborné sociální poradenství, uživatele i opatrovníka.

Zpracovala: Bc. Hana Pupíková