

# 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 Tábor

**Identifikátor sociální služby:** 8373801

**Místo poskytování sociální služby:** Kpt. Jaroše 3106, 390 03 Tábor

**Kontaktní osoba:** Ing. Bc. Michaela Spálenková, DiS.

**Kontakt:** 702 281 480, tabor@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 zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci**

## Cíle sociální služby

**Cílem sociální služby je uživatel, který prostřednictvím rady, pomoci a 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 OZP a seniory starají.

### **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

**Sociální službu poskytneme zájemcům a uživatelům ze všech míst okresu Tábor.**

## **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.**

**Místo poskytování sociální služby:**

Sociální služba je poskytována v poradně JCZPS v Táboře. Poradna se nachází v budově Centra sociálních a pečovatelských služeb v Táboře, Kpt. Jaroše 3106, Tábor. Toto Centrum je před Nemocnicí Tábor a.s., za MHD zastávkou Nemocnice. V těsné blízkosti budovy je parkoviště. Budova Centra má přízemí (1 NP) a 2 patra (2 NP a 3 NP). Poradna se nachází v 1. patře (2 NP), č. dveří 256. Od hlavního vchodu budovy se do poradny lze dostat dvěma způsoby. Jedním je použití prostorného výtahu, do kterého se vejde standardní mechanický vozík. Výtah se v přízemí nachází hned proti hlavnímu vchodu. Po výstupu z výtahu v 1. patře (2 NP) uživatel zatočí mírně vpravo a ocitne se přede dveřmi poradny JCZPS.

Uživatel také může v přízemí použít schodiště, které se nachází hned vedle výtahu naproti hlavnímu vchodu. Vyjde jedno patro a dostane se do 2 NP, kde přímo proti němu budou dveře poradny. Na dveřích poradny jsou vyznačené hodiny pro veřejnost a kontakty na pracovníci. Pro lepší orientaci jsou v přízemí nainstalovány cedulky s číslem kanceláře a patro, kde se poradna JCZPS nachází.

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 stížností**

Vzhledem k typu sociálních služeb a principu anonymity jsou stížnosti na poskytování sociálních služeb oprávněni podávat zájemci o službu, uživatelé služby, instituce a jiné osoby.

Stížnost je možné podat několika způsoby – **osobně** (ústně, písemně), **telefonicky**, **písemně poštou** či **elektronicky e-mailem**.

**Osobně** může stěžovatel podat stížnost v době poskytování sociálních služeb buď ústně sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v sociálních službách či přímo ředitelce organizace, nebo písemně do rukou pracovníků sociálních služeb či do schránky na stížnosti, připomínky a podněty, která je umístěna v místě sociálních služeb. Tato schránka se vybírá jedenkrát týdně, o její kontrole se provede zápis do sešitu evidence stížností, připomínek a podnětů.

Stěžovatel může stížnost poslat také písemně poštou či e-mailem. Kontakty obdrží u pracovníků sociálních služeb nebo na informační nástěnce v sídle sociálních služeb (viz. standard 7).

Stěžovatel je seznámen s možností podat stížnost anonymně. Anonymní stížnost má pro JCZPS stejnou váhu, jako podepsaná stížnost.

V Táboře dne 1. 7. 2024

Ing. Bc. Michaela Spálenková, DiS.