

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

V poradnách Jihočeského centra pro zdravotně postižené a seniory, o. p. s. je poskytováno základní a odborné sociální poradenství.

Úkony sociálního 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 dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- 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,
- 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 zvládnání 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 z důvodu svého věku, postižení či zatížením péčí o své blízké. Poradenství jim má pomoci lépe se orientovat ve svých právech a povinnostech, nalézt vhodná 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,

- nezná soustavu dávek, příspěvků a výhod určenou pro OZP a seniory,
- neorientuje se v oblasti kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, ve výběru vhodného bezbariérového bydlení, úpravy bytu/domu a jejich financování,
- 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:

- 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+
- pečující osoby

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 poradnách JCZPS o. p. s.

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 sjednání 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, sestavuje odvolání či námitku apod.), doprovází uživatele při jednání, dochází k prolomení anonymity a anonymní evidence již není možná. Poskytovatel pak 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 poradnách JCZPS o. p. s.

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

1.2.6 Místo a čas poskytování sociální služby

Služba je poskytována v poradnách JCZPS, o. p. s. dle ambulantních hodin pro veřejnost.

1.2.7 Výše úhrady

Sociální poradenství je poskytováno bez úhrady.

1.2.8 Uzavření smlouvy

Mezi poskytovatelem odborného sociálního poradenství a zájemcem/uživatelem 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:

- smlouva je ukončena dosažením dohodnutého cíle/ů,
- poradna může smlouvu ukončit v případě, že 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: (Je 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

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.

Zpracovali:
vedoucí sociálních služeb

Platnost a účinnost: 1.1.2025

Vydala:
Mgr. Bc. Daniela Werbynská Laschová, MBA
ředitelka JCZPS o.p.s.