

# 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 Prachatice

**Identifikátor sociální služby:** 9171996

**Místo poskytování sociální služby:** SNP 559, 383 01 Prachatice

**Kontaktní osoba:** Mgr. Bc. Daniela Werbynská Laschová

**Kontakt:** 602 273 257, prachatice@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

#### **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 a podpory 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 z důvodu svého postižení či věku a v důsledku zatížení péčí o své blízké (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.

## 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. Doplňkovou cílovou skupinou jsou pečující osoby, které se o své blízké se zdravotním postižením nebo seniory starají.

### **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, výběru vhodného bezbariérového bydlení, v možnostech úpravy bytu/domu a jejich financování 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 Prachatice.**

## 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, pečujícím osobám, které se o OZP a seniory 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 včetně pomoci při sepisování opravných prostředků rozhodnutí.

### **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, případně asistentem sociální péče)
- 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 ochrany, 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 Prachaticích. Poradna se nachází v přízemí Domu s pečovatelskou službou SNP 559, po vstupu do budovy dveře vlevo.

Poradna je zařízena kancelářským vybavením, na dveřích jsou uvedené hodiny pro veřejnost a kontakty na sociální pracovníci. Před vstupem je umístěno několik židlí pro čekající uživatele. Pro zájemce o sociální službu jsou zde k dispozici letáky a základní informace.

**Sociální službu poskytuje sociální pracovník.**

### **Zájemce o sociální službu nás může kontaktovat:**

- a) osobně** – přímo v poradně během hodin 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** – pracovník aktivním nasloucháním zjistí, v jaké situaci se uživatel nachází nyní, dochází k výměně informací o dané situaci,
- **formulace zakázky** – uživatel vyjádří záměr, 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 návrhů, 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 údajů a jejich srozumitelné zprostředkování uživateli,
- **reálné uskutečnění cíle** – je plně v kompetenci uživatele sociální služby, který jej realizuje sám, případně za pomoci sociálního pracovníka,
- **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** – poradce provede vyhodnocení průběhu celé sociální služby a v součinnosti s uživatelem i její efektivitu a přínos pro zlepšení jeho sociální situace, vyřešení problému, sociální začlenění uživatele, větší osamostatnění apod., závěry z vyhodnocení sociální služby jsou součástí záznamů v evidenci uživatelů.

Jestliže problém uživatele přesahuje rámec možností poskytované sociální služby, může být 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 poradna neposkytuje požadované sociální služby, které vyplynuly z nepříznivé sociální situace uživatele (odkáže uživatele na jinou službu), nebo 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 uživatelích 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 uživatelích 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 uživatelích se řídí Obecným nařízením o ochraně osobních údajů č. 2016/679(EU).

### **Podání stížností**

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, písemně poštou nebo e-mailem, případně anonymně vhozením do schránky na stížnosti, připomínky a podněty, která je umístěna u dveří do poradny.

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

**Kontakt na ředitelku:** Jihočeské centrum pro zdravotně postižené a seniory, o.p.s.

Mgr. Bc. Daniela Werbynská Laschová, MBA  
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

V Prachaticích dne 1. 12. 2025

Mgr. Bc. Daniela Werbynská Laschová, MBA