

Dokument: PRAVIDLA A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ODBORNÉHO SOC. PORADENSTVÍ

Zpracovala: Danuše Šaferová, krajská ředitelka a statutární zástupkyně CZP ÚK
Čerpáno ze zdrojů: zák.108/2006 Sb., vyhl.505/2006 Sb., veřejné internetové zdroje
Zpracováno dne: 14.9.2013
Rozdělovník: obdrží elektronicky všichni pracovníci CZP ÚK,o.p.s.
Uloženo: 1) agenda krajské ředitelky 2) veřejný šanon

PRAVIDLA A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

- **Centrum pro zdravotně postižené Ústeckého kraje, o.p.s. (dále jen Centrum) poskytuje soc. službu odborného sociálního poradenství na základě řádné registrace, jako odbornou činnost, která pomáhá uživatelům této služby v jejich složité životní situaci, která zpravidla nastala kvůli zhoršenému zdravotnímu stavu nebo přišla s věkem, aby se správně zorientovali a nacházeli ve spolupráci s odborníky Centra optimální řešení.**
- Centrum důsledně, prostřednictvím svých odborníků, naplňuje své **poslání POMOC-PÉČE-PODPORA**. Klienti obvykle nejsou s to zvládnout obtížnou situaci vlastními silami. Nabízíme pomoc, péči podporu a společné řešení situace. **Už od roku 1989** nacházíme cesty z problémů našich klientů, rozplétáme složitou legislativní síť, hledáme optimální řešení. **Za čtvrt století této činnosti již máme velmi cenné zkušenosti.**
- **Odborné sociální poradenství poskytují sociální pracovníce ambulantně v poradně, v sídle společnosti Centra, dále terénní formou po celém Ústeckém kraji.** Navštěvujeme klienty i v jejich domovech nebo jinde, kde jsou přechodně umístěni. Např. při hospitalizaci v nemocnici. Poradna bez předchozího objednání funguje každé pondělí, dopoledne i odpoledne, od 8 do 12 hodin a od 13 do 16 hodin. Další pracovní dny v témže čas provozní doby ale na základě předchozí individuální dohody, buď osobně, telefonicky nebo e-mailem.
- **Služba odborného poradenství je poskytována ze zákona zdarma. Jsou poskytovány cílové skupině v souladu s posláním a cíli dané služby.** Služba je určena osobám se zdravotním postižením, chronicky a dlouhodobě nemocným nebo blízkým těchto osob, ať již je to rodina, přátelé nebo pečovatelé. **Věkové rozpětí našich klientů je od 1roku až po osoby nad 80let.** Jedná-li se o klienta nedospělého, jednáme s jeho zákonným zástupcem, obvykle rodičem. Jedná-li se o klienta s omezenými schopnostmi dorozumívání, vyhledáme nejvhodnější řešení pro vzájemnou komunikaci, např. tlumočnicka znakové řeči. Pokud má klient zákonného zástupce, jednáme s ním. Pokud si klient přeje, aby v poradně byli další osoby, které si vezme s sebou, také vyhovíme, protože máme zaregistrováno, že v danou chvíli můžeme poskytovat odborné poradenství až skupině 5ti osob.
- **Ročně vyhledá naši poradnu, naši poradenskou službu, několik tisíc osob.** Žádají buď základní nebo odborné poradenství. Podmínky poskytování odborného poradenství se za roky hodně změnily. Dříve se na nás klienti obraceli převážně osobně nebo telefonicky. Poslední roky jsou časté dotazy elektronickou cestou.
- **Nejčastější problémy, s kterými se klienti na naši poradnu obracejí se týkají oblasti dávek a příspěvků, postupů při jejich získávání, dále poskytování informací ohledně různých výhod pro handicapované, pomoci při orientaci ve spleti složité legislativy, pomoci s vyplňováním různých listin, formulářů, dokumentů.** Často jde pomoc při řešení bydlení, zaměstnání, problémy s lékařem, pojišťovnami, získávání kompenzačních a zdravotních pomůcek, postup při získání lázeňských poukazů, odstraňování architektonických bariér a spousta jiných, individuálních problémů, které v životě postižených, nemocných a seniorů nastávají.
- **Tým našeho Centra tvoří odborně zdatní a zkušení pracovníci.** Paní ředitelka je např. v Centru od samého začátku, celých 25let. Sociální pracovníce mají předepsané vzdělání v souladu se zákonem o soc. službách 108/2006 Sb., vyhlášky 505/2006 Sb. Dále spolupracujeme s externími odborníky např. z oblasti práva, medicíny, apod. Úzkou

Centrum

pro zdravotně postižené Ústeckého kraje, o.p.s. IČ: 26593661 č.ú. 182796256/0300

✉ 400 01 Ústí nad Labem Štefánikova 25 ☎ 775204056-7 📧 info@krcentrum.cz www.krcentrum.cz

☺ **provozní doba:**

Ambulantní poradna, půjčovna KZP: každé pondělí 8 - 12 - 13 - 16 dále dle dohody

Terénní služby: po-čt 8-12-13-16 pá 8-12 dále dle dohody I PO PRACOVNÍ DOBĚ, O VÍKENDECH A SVÁTCÍCH !

Dokument: PRAVIDLA A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ODBORNÉHO SOC. PORADENSTVÍ

Zpracovala: Danuše Šaferová, krajská ředitelka a statutární zástupkyně CZP ÚK
Čerpáno ze zdrojů: zák.108/2006 Sb., vyhl.505/2006 Sb., veřejné internetové zdroje

Zpracováno dne: 14.9.2013

Rozdělovník: obdrží elektronicky všichni pracovníci CZP ÚK,o.p.s.

Uloženo: 1) agenda krajské ředitelky 2) veřejný šanon

spolupráci máme s naším zakladatelem **NÁRODNÍ RADOU OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM V ČR** ale i na krajské úrovni.

- **Naši pracovníci jsou pravidelně proškolení v rámci BOZP a PO**, jsou zapojeni v celoživotním vzdělávání a procházejí vstupními a periodickými pracovně lékařskými prohlídkami.
- **Odborné sociální poradenství v rozsahu zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. a Vyhlášky 505/2006 Sb. § 4) zahrnuje také zprostředkování návazných služeb, poskytování poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech, práva, psychologie, vzdělávání, pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.**
- **Pracovníci jsou zavázáni** Závazkem mlčenlivosti a to i poté, když v Centru již nepracují, dále mají povinnost řídit se Etickým kodexem Centra a dodržovat všechny vnitřní směrnice a pravidla.
- **Pracovník-poradce má povinnost uvědomit každého zájemce o službu, že může vystupovat anonymně, neboť mu zákon výslovně umožňuje. Pokud se rozhodne vystupovat neanonymně, musí dát výslovně písemný souhlas svým podpisem, že souhlasí, aby Centrum vedlo písemnou složku.**
- **Písemná složka o uživatelích služby je uložena v trezoru a klient-uživatel služby má právo do ní kdykoliv na požádání nahlížet.** Ve složce se shromažďují údaje a listiny, které souvisejí s poskytovanou službou odborného soc. poradenství a jsou nezbytné pro řádnou spolupráci Centra a klienta, s cílem optimálně vyřešit záležitost, s níž se klient na nás obrací. **Vedení složky povinné není. Centrum však o každém anonymním klientovi, který žádá službu odborného poradenství vede tzv. ZÁZNAMOVÝ LIST** umístěný ve složce služebního počítače sociálního pracovníka-poradce. Záznamový list vede klienta pod označením, např. senior, tělesně postižený, matka s postiženým dítětem, apod. Dále se popisuje problém, se kterým se klient na Centrum obrátil a způsob, jak se řešil. V záznamovém listě poradce vyplní také datum a čas návštěvy a očekávání klienta.
- **Klient může službu kdykoliv ukončit, bez udání důvodu.** Centrum může službu ukončit pouze v případě, že se problém klienta vyřešil nebo že již pominul. Dále že se klient a poradce dohodli.
- **Všichni klienti mají v poradně volně k dispozici, k nahlédnutí, všechny vnitřní směrnice, dodatky k nim, metodiku a formuláře.** Mohou si vyhledat sami nebo s pomocí poradce na internetu.

Danuše Š a f e r o v á
ředitelka a statutární zástupkyně

Centrum

pro zdravotně postižené Ústeckého kraje, o.p.s. IČ: 26593661 č.ú. 182796256/0300

✉ 400 01 Ústí nad Labem Štefánikova 25 ☎ 775204056-7 📧 info@krcentrum.cz www.krcentrum.cz

☺ **provozní doba:**

Ambulantní poradna, půjčovna KZP: každé pondělí 8 - 12 - 13 - 16 dále dle dohody

Terénní služby: po-čt 8-12-13-16 pá 8-12 dále dle dohody I PO PRACOVNÍ DOBĚ, O VÍKENDECH A SVÁTCÍCH !