

Druh poskytované služby: **Odborné sociální poradenství**

Název zařízení: **Poradna pro osoby se zdravotním postižením Ostrava**

## Poslání

Posláním služby je poskytovat odbornou poradenskou pomoc a podporu osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci z důvodu zdravotního postižení nebo věku, a tím za aktivní účasti uživatelů přispívat k řešení situace. Služba je poskytována bezplatně na pracovišti v Ostravě odbornými poradci. Nemůže-li se uživatel ze zdravotních důvodů dostavit na pracoviště osobně, může využít terénní formu služby ve svém přirozeném prostředí.

## Cíle služby

- zvyšovat orientaci uživatelů v systémech sociální podpory, sociální péče a sociálních služeb a tím zvyšovat schopnost řešit svou obtížnou sociální situaci, prosazovat svá práva a dostát svým povinnostem,
- zvyšovat schopnost uplatnitelnosti osob se zdravotním postižením na trhu práce,
- zvyšovat schopnost překonávat fyzické bariéry pomocí půjčovny kompenzačních pomůcek.

## Okruh osob, kterým je služba určena

Služba je určena osobám, které se ocitly v obtížné sociální situaci z důvodu zdravotního postižení nebo vysokého věku. Minimální věk uživatele služby je 15 let.

## Okruh osob, kterým služba není určena

- osobám, se kterými není možné se slovně dorozumět,
- osobám postiženým úplnou hluchoslepotou,
- cizincům bez znalostí českého nebo slovenského jazyka bez doprovodu osoby, která hovoří uvedenými jazyky.

## Principy služby

- **Nezávislost** – služba je nezávislá na subjektech, které se podílejí na řešení sociální situace uživatele.
- **Respektování uživatelů** – respektování uživatelů v oblasti soukromí, přání a projevech svobodné vůle.
- **Partnerství a komunikace** – vztah mezi uživatelem a poradcem se zakládá na vzájemné důvěře a spolupráci.
- **Individuální přístup** – přistupujeme ke každému uživateli s ohledem na jeho potřeby a přání.
- **Profesionalita** – odborný přístup k uživateli, dodržování pravidel etického chování (Etický kodex sociálních pracovníků).
- **Anonymita** – u každého uživatele je zachována anonymita a nemusí uvádět své jméno.

## Přehled nabízených činností

Jedná se o registrovanou sociální službu podle zákona č. 108/2006 Sb. poskytovanou se zaměřením na potřeby **osob se zdravotním postižením a seniorů**. Toto poradenství zajišťují kvalifikovaní pracovníci. Mohou Vám nabídnout zejména:

- **sociální poradenství** v oblastech:
  - **systemu státní sociální podpory,**
  - **dávek pro osoby se zdravotním postižením** (příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením a dalších benefitů),



- **systemu sociálních služeb a zákona o sociálních službách.** Jedná se zejména o pomoc a podporu s vyřízením a při využití příspěvku na péči, s vyhledáním a výběrem vhodné sociální služby,
- **invalidních důchodů.** Jedná se o pomoc a podporu při vyřizování nároku na invalidní důchod,
- **pomoci v hmotné nouzi.** Jedná se o pomoc a podporu při vyřizování příspěvku na živobytí, doplatku na bydlení a mimořádné okamžité pomoci,
- **poradenství v oblasti omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům.** Jedná se o pomoc při sepsání návrhu k omezení nebo zbavení způsobilosti, povinnosti opatrovníka apod.
- **zaměstnávání osob se zdravotním postižením.** Jedná se zejména o pomoc a podporu při vyhledávání pracovních příležitostí, zprostředkování údajů o rekvalifikačních programech a jiných možnostech usnadnění vstupu do zaměstnání.

Poskytneme obecné informace o právech a povinnostech uchazečů nebo zájemců o práci na Úřadech práce a o Vašich právech a povinnostech vyplývajících z pracovně právního vztahu (např. způsob sjednání pracovního poměru, výše minimální mzdy).

Nabízíme pomoc a podporu při přípravě motivačního dopisu nebo životopisu a skupinové motivačně vzdělávací aktivity zaměřené na sebepoznávání, zvýšení sebevědomí, rozvoj osobnostních dovedností, praktické ukázky využití znalostí, osvojení relaxačních technik apod.,

- **vzdělávací činnost**, která zahrnuje osvětovou činnost pro větší či menší skupiny osob formou přednášky či prezentace výše uvedených témat v rozsáhlé síti organizací, zaměřujících svou činnost na osoby se zdravotním postižením a seniory,
- **poradenství při výběru kompenzačních pomůcek** i podmínek s nimi spojenými pro různé druhy zdravotního postižení včetně poradenství při výběru vhodného výrobce kompenzačních pomůcek a vyhledání odborného lékaře pro vypsání poukazu. Centrum rovněž provozuje **půjčovnu** kompenzačních pomůcek,
- **poskytování informací** o ozdravných, relaxačních, životosprávných a rehabilitačních pobytech, kurzech, rehabilitačním plavání nebo cvičení aj.,
- **zprostředkování odborných konzultací** v oblasti životního prostředí zdravotně postižených (stavební úpravy bytů, domů, komunikací apod.), při kterých spolupracujeme s externími odborníky.

## Popis průběhu poskytování sociální služby

Odborné sociální poradenství je poskytováno **ambulantní** a **terénní** formou. Zájemci nás mohou kontaktovat osobně v konzultačních hodinách, telefonicky, dopisem a e-mailem.

Služba je poskytována na třech praktických úrovních:

1. **Informace:** poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na instituce apod.).
2. **Rady:** poskytování cílené rady na zakázku uživatele, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
3. **Aktivní pomoc:** praktická pomoc a podpora při vyplňování formulářů, při psaní dopisů a podání (úřady, soudy apod.), vysvětlování obsahu dokumentů.

Délka jedné konzultace by neměla přesahovat **45 minut**. Ve vymezených časech jsou přednostně přijímáni zájemci či uživatelé, kteří byli předem **objednáni** nebo hrozí-li vypršení lhůty pro odvolání atd.



Dle situace je pak zakázka uživatele buď zodpovězena již při první konzultaci, nebo je sjednán termín další konzultace. Počet následných konzultací zcela závisí na potřebách uživatele. Ze strany poradny není počet konzultací omezen.

V rámci poradny pro osoby se zdravotním postižením neposkytujeme fakultativní služby.

## Popis jednání se zájemcem o službu

Pro přímou práci s uživateli je vyčleněna poradenská místnost, ve které je pro uživatele vytvořeno bezpečné prostředí pro poradenský rozhovor. Poradenský proces vedou sociální pracovníci, kteří s ohledem na náročnost projednávaného problému mohou využít externí konzultace.

Odborné sociální poradenství se liší a to v závislosti např. na typu zdravotního postižení či na tom, zda-li pracujeme s jednotlivcem či skupinou. V Centru pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s. (dále jen Centrum) nejčastěji pracujeme s jednotlivci. Proto je hlavní důraz kladen na metody práce s individuálním přístupem ke klientovi.

Nejužívanější metodou odborného poradenství je osobní konzultace. V odůvodněných případech (např. zdravotní stav) mohou mít charakter **terénní** služby, tj. poskytování služeb buď v bytě uživatele nebo jeho okolí. Neméně důležité je také telefonní, písemné a e-mailové spojení s uživateli služeb. Důležité informace o službě jsou vedeny na webových stránkách organizace [www.czp-msk.cz](http://www.czp-msk.cz).

Poradenský proces se člení na několik částí (aktivit):

1. **úvodní** – poradce seznámí zájemce o službu se zaměřením poradny, nabídkou služeb, podmínkami jejich poskytování a principy. Snahou je vytvoření příjemného a bezpečného prostředí. Dále jsou zájemci o službu upozorněni na skutečnost, že bude proveden záznam o kontaktu a v případě nutnosti práce s osobními údaji bude požádán o souhlas ke shromažďování osobních a citlivých údajů. Zájemci o službu jsou rovněž upozorněni na možnost podávání námětů a stížností;
2. **diagnostická** – úkolem je zde zjistit relevantní informace o uživateli a potřebách, se kterými za poradcem přichází; (stanovení cílů, zakázky, návrh plánů řešení situace);
3. **intervenční** – cílem je překonání problému, motivace klienta a jeho chování tak, aby bylo podpořeno přijatelné řešení situace;
4. **zakočení** – nyní poradce spolu s uživatelem shrnou k čemu se během poradenského procesu dospělo. Poradce motivuje uživatele. Dochází k rozloučení popř. dohodnutí další schůzky, na které se bude pokračovat v řešení původního popř. nového tématu (zakázky).

Při jednání s uživateli je kladen důraz na to, aby uživatel uměl převzít zodpovědnost za vlastní rozhodnutí a využívat svého potenciálu.

Pokud situace dovoluje, řešení problému navrhuje uživatel nebo na něm participuje. Finální způsob řešení problému je tak výsledkem vzájemné interakce poradce s uživatelem.

## Služba je poskytována v těchto časech

Pondělí: 8:00 – 12:00, 13:00 – 17:00  
Úterý: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – jen pro objednané  
Středa: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00  
Čtvrtek: 13:00 – 15:00 – jen pro objednané

## Pravidla poskytování služby

Poskytování služby se řídí Standardy kvality sociálních služeb, Etickým kodexem sociálních pracovníků a dalšími vnitřními směrnici poradny.



## Informovanost o službě

Prostřednictvím Internetu, který umožňuje přiblížit službu vysokému počtu potenciálních uživatelů, jejich rodinným příslušníkům a přátelům. Organizace má vlastní webové stránky: [www.czp-msk.cz](http://www.czp-msk.cz), které obsahují informace o poskytovaných službách a aktivitách na všech pracovištích.

V rámci osvětové činnosti vydává Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s. čtvrtletník **Zpravodaj**, prostřednictvím kterého seznamuje především uživatele sociálních služeb, ale i zástupce státních a místních institucí a spolupracující organizace zejména s:

- aktuálními informacemi o poskytovaných sociálních službách,
- novinkami v oblasti sociálně právního zabezpečení zdravotně postižených osob,
- nabídkami kompenzačních a ortopedických pomůcek,
- volnočasovými aktivitami, které jsou organizovány dobrovolnými svazy sdružující osoby se zdravotním postižením.

Další způsob publicity je realizován tištěnou formou v podobě **informačních letáků**. Dle potřeby jsou uveřejňovány informace o projektu a nabízených aktivitách ve zpravodajích jednotlivých obcí, měst a městských obvodů.

Organizace je aktivně zapojena do komunitního plánování a informace o našich službách jsou součástí katalogů sociálních služeb v jednotlivých regionech.

Neméně důležitou formou propagace jsou i osobní prezentace služby v rámci dnů sociálních služeb apod. Pracovníci také nabízejí odborné informace na členských schůzích dobrovolných svazů sdružujících osoby se zdravotním postižením, se kterými Centrum dlouhodobě spolupracuje.

## Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Sídlo: Bieblova 3, 702 00 Ostrava  
Telefon/fax: + 420 596 115 318  
E-mail: [czp.ostrava@czp-msk.cz](mailto:czp.ostrava@czp-msk.cz)

### Technické a materiálové vybavení

Velikost: 75,59 m<sup>2</sup>  
Vztah k objektu: nájemní smlouva  
Vybavení: PC s připojením k internetu, tiskárny, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace.  
Bezbariérový vstup: ANO, plošina  
Bezbariérové WC: ANO

### Popis a umístění objektu

Nízkopodlažní objekt u tramvajové zastávky Důl Jindřich. V blízkosti úřad práce a odbor sociálních věcí.

Aktualizováno ke dni: 1. 8. 2012

Zpracoval: Ing. Libor Schenk