

## Popis realizace sociální služby od 1. 7. 2025

Druh poskytované služby: **Odborné sociální poradenství**

Název zařízení: **Poradna pro osoby se zdravotním postižením Opavsko a Bruntálsko**

### 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 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 fakultativní činnosti půjčovny kompenzačních pomůcek.

### Okruh osob, kterým je služba určena

Služba je určena osobám, které se ocitly v obtížné sociální situaci z důvodu zdravotního postižení, vysokého věku a osobám pečujícím o tyto osoby. 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.
- **Bezplatnost** – poradenství je poskytováno bezplatně. Náklady na službu jsou hrazeny z dotace poskytovatele a z dalších zdrojů, které zajišťuje poskytovatel služby.

## Přehled nabízených činností

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb.:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci

Fakultativní služba: Půjčovna kompenzačních pomůcek

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:**
  - **systému státní sociální podpory** (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné, pohřebné)
  - **dávek pro osoby se zdravotním postižením** (příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením a dalších benefitů)
  - **systému 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.
  - **podpůrných opatření a omezení svéprávnosti** (poradenství v oblasti opatrovnictví bez a s omezením svéprávnosti, v oblasti dalších podpůrných opatření, pomoc při sepisu návrhu na určení opatrovníka, či jeho změnu, pomoc při sepisu zprávy opatrovníka na soud, 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 o možnostech financování kompenzačních pomůcek, výběru vhodného výrobce kompenzačních pomůcek a vyhledání odborného lékaře pro vypsání poukazu. V rámci poradny pro osoby se zdravotním postižením je **fakultativní službou** půjčovna kompenzačních pomůcek, která propojuje praktickou pomoc s odborným poradenstvím. Uživatelé si mohou pomůcky nejen vyzkoušet, ale především i zapůjčit, což jim umožňuje lépe porozumět svým potřebám a najít optimální řešení. Tato služba je obzvláště užitečná pro ty, kteří si nejsou jistí výběrem nebo pomůcku potřebují jen dočasně, například po úrazu či během rehabilitace.
- **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. **Nabídka možných řešení:** domluva 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.

### 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, zdali pracujeme s jednotlivcem či skupinou. V Centru pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s. nejčastěji pracujeme s jednotlivci. Proto je hlavní důraz kladen na metody práce s individuálním přístupem k uživateli.

Nejužívanější metodou odborného poradenství je osobní konzultace. 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. Dle domluvy je záznam sepsán anonymní či neanonymní formou. 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 uživatele a jeho chování tak, aby bylo podpořeno přijatelné řešení situace;
4. **zakončení** – 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.

## **Poradna pro osoby se zdravotním postižením Opavsko a Bruntálsko, pracoviště Opava**

### **Služba je poskytována v těchto časech**

#### *ambulantní forma*

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

#### *terénní forma*

Čtvrtek: 8:00 - 12:00 jen pro objednané

## **Poradna pro osoby se zdravotním postižením Opavsko a Bruntálsko, pracoviště Bruntál a Krnov**

### **Služba je poskytována v těchto časech**

#### *ambulantní forma*

Úterý: 8:30 – 12:30 – pracoviště **Krnov**  
Středa: 8:30 – 12:30, 13:00 – 16:00 – odpoledne jen pro objednané, pracoviště **Bruntál**

#### *terénní forma*

Úterý: 13:00 – 16:00 – jen pro objednané, **pracoviště Krnov**  
Čtvrtek: 8:00 – 12:30, 13:00 – 16:00 – den 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.p.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 a měst.

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 pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s. dlouhodobě spolupracuje.

## Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

### Pracoviště Opava

Adresa: Horní Náměstí 132/47, 746 01 Opava  
Telefon: +420 553 734 109  
E-mail: [czp.opava@czp-msk.cz](mailto:czp.opava@czp-msk.cz)  
Velikost objektu: 243,92 m<sup>2</sup>  
Vztah k objektu: Smlouva o výpůjčce  
Vybavení: PC s internetem, telefony, multifunkční tiskárna, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace, výtah  
Bezbariérový vstup: ANO (výtah)  
Bezbariérové WC: ANO  
Popis a umístění objektu: Objekt se nachází v centru města. V objektu sídlí další neziskové organizace. Ve dvoře jsou parkovací místa.

### Pracoviště Bruntál

Adresa: Dr. E. Beneše 1497/21, 792 01 Bruntál  
Telefon: + 420 774 993 215  
E-mail: [czp.bruntal@czp-msk.cz](mailto:czp.bruntal@czp-msk.cz)  
Velikost objektu: 31,7 m<sup>2</sup>  
Vztah k objektu: Nájemní smlouva  
Vybavení: PC s připojením k internetu, multifunkční tiskárna, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace  
Bezbariérový vstup: částečně  
Bezbariérové WC: ANO  
Popis a umístění objektu: Poradna se nachází v objektu ve 2. patře na ulici Dr. E. Beneše naproti poště u náměstí Míru. U objektu je vyhrazené parkoviště.

### Pracoviště Krnov momentálně mimo provoz z důvodu povodní

Adresa: Moravská 2, 794 01 Krnov  
Telefon: + 420 774 993 215  
E-mail: [czp.bruntal@czp-msk.cz](mailto:czp.bruntal@czp-msk.cz)  
Velikost objektu: 28,9 m<sup>2</sup>  
Vztah k objektu: Nájemní smlouva  
Vybavení: PC s připojením k internetu, multifunkční tiskárna, kancelářský nábytek  
Bezbariérový vstup: ANO  
Bezbariérové WC: ANO  
Popis a umístění objektu: Poradna se nachází v přízemí objektu naproti železniční zastávce Krnov – Cvilín. U objektu je vyhrazené parkoviště.

### Pracoviště Krnov dočasné řešení po povodních

Adresa: Opavská 1103/53A, 794 01 Krnov  
Telefon: + 420 774 993 215  
E-mail: [czp.bruntal@czp-msk.cz](mailto:czp.bruntal@czp-msk.cz)  
Vztah k objektu: Smlouva o výpůjčce  
Vybavení: Notebook s připojením k internetu, kancelářský nábytek  
Bezbariérový vstup: ANO  
Bezbariérové WC: NE



Popis a umístění objektu: Poradna se nachází v přízemí prodejny se zdravotnickými potřebami KEDAR CARE. U objektu je vyhrazené parkoviště.

**Platné od 1. 7. 2025**

Zpracovala: Ing. Marie Karasová, ředitelka organizace