

Popis realizace poskytované sociální služby od 1. 1. 2026

Druh poskytované služby: **Odborné sociální poradenství**

Název zařízení: **Poradna pro osoby se zdravotním postižením Ostravsko a Frýdecko-Místeko**

Identifikátor: **3091926**

Poslání

Posláním služby je poskytovat odbornou poradenskou pomoc a podporu osobám, které se v důsledku zdravotního postižení nebo vyššího věku ocitly v nepříznivé sociální situaci, a rovněž osobám, které o ně pečují. Uživatelé se na řešení své situace aktivně podílejí – služba jim poskytuje prostor, oporu i potřebné informace, aby mohli rozhodovat o svém životě. Služba je poskytována bezplatně.

Cíle služby

- Zvyšovat orientaci uživatelů v systémech sociální podpory a pomoci, sociální péče a sociálních služeb a tím zvyšovat schopnost řešit svou nepříznivou 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 nepříznivé sociální situaci z důvodu zdravotního postižení, vysokého věku a osobám pečujícím o tyto osoby. Minimální věk uživatele služby je 18 let.

Dluhové poradenství ve Frýdku-Místku

Na pracovišti ve Frýdku-Místku poskytujeme také dluhové poradenství. Tato činnost je akreditována Ministerstvem spravedlnosti pro oblast oddlužení (IČ AO-10-2018). V rámci dluhového poradenství je okruh osob, kterým je služba určena, rozšířen – kromě osob se zdravotním postižením a seniorů mohou tuto službu využít i lidé, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci nebo jim hrozí, že se do ní dostanou, a sami ji nedokážou vyřešit bez potřebné pomoci a podpory. Dluhové poradenství je poskytováno osobám od 18 let.

Poradna není schopna poskytnout své služby:

- osobám, se kterými není možné se dorozumět slovně bez zajištění nezbytné komunikační podpory,
- osobám s mentálním postižením, které jsou závislé na intenzivní podpoře druhé osoby, pokud jim tato podpora není při využívání služby dostupná,
- osobám v akutní psychóze, jejichž stav znemožňuje poskytování služby,
- cizincům bez znalosti českého nebo slovenského jazyka, pokud není zajištěna potřebná jazyková podpora,
- osobám, které se projevují agresivně,
- osobám pod vlivem návykových látek.

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 činnost: půjčovna kompenzačních pomůcek.

Jedná se o registrovanou sociální službu podle zákona č. 108/2006 Sb., která se zaměřuje na potřeby osob se zdravotním postižením, seniorů a pečujících osob. Poradenství poskytují kvalifikovaní sociální pracovníci, kteří nabízí zejména:

- **Sociální poradenství** v těchto oblastech:
 - **Systém státní sociální podpory a pomoci.** Poskytování informací o možnostech finanční podpory v různých životních situacích (např. péče o dítě, zajištění bydlení, ztráta příjmu), včetně postupu při podávání žádostí a požadovaných náležitostí.
 - **Dávky pro osoby se zdravotním postižením.** Orientace v dostupných typech podpory, jako jsou finanční příspěvky, průkazy osoby se zdravotním postižením a související výhody.
 - **Systém sociálních služeb a zákon o sociálních službách.** Podpora při vyřizování příspěvku na péči, při jeho využití a při výběru vhodné sociální služby dle individuálních potřeb.
 - **Invalidní důchody.** Poradenství týkající se žádostí o invalidní důchod a řešení situací spojených s jeho přiznáním.
 - **Podpůrná opatření a omezení svéprávnosti.** Orientace v problematice opatrovnictví, omezení svéprávnosti a dalších forem podpory, včetně pomoci se sepsáním návrhů k soudu či zprávy opatrovníka.
 - **Zaměstnávání osob se zdravotním postižením.** Poradenství zaměřené na podporu při hledání zaměstnání, orientaci v pracovněprávní problematice, přípravu na pracovní pohovor, včetně tvorby životopisu, motivačního dopisu a rozvoj pracovních dovedností.
 - **Dluhové poradenství.** Pomoc při řešení obtížné finanční situace, informace o právech a povinnostech dlužníků, kontakt s věřiteli (jen poradna Frýdek-Místek).
- **Vzdělávací a osvětová činnost.** Realizace přednášek a prezentací na uvedená témata určených pro skupiny osob se zdravotním postižením, seniory a pečující osoby.
- **Poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek.** Poskytování informací o výběru vhodných kompenzačních pomůcek pro různé typy zdravotního postižení, jejich financování a praktickém využití. Součástí poradenství je také pomoc s výběrem dodavatele a s vyhledáním odborného lékaře pro vystavení potřebného poukazu. Součástí služby je

půjčovna kompenzačních pomůcek, která umožňuje jejich dočasné zapůjčení a praktické vyzkoušení.

- **Informování o volnočasových a rehabilitačních aktivitách.** Poskytování informací o ozdravných, rehabilitačních, životosprávných a relaxačních pobytech, kurzech, plavání či cvičení.

Forma a způsob poskytování služby

Poradna pro osoby se zdravotním postižením Ostravsko a Frýdecko-Místeko poskytuje své služby ambulantní i terénní formou, dle individuálních potřeb uživatele.

- **Ambulantní forma:** poradenství je poskytováno ambulantně na pracovišti v Ostravě a Frýdku-Místku. V rámci této formy probíhá kontakt s uživatelem **osobně, telefonicky, písemně nebo online**. Uživatel se může objednat na konkrétní termín nebo využít konzultační hodiny bez předchozího objednání.
- **Terénní forma:** služba může být poskytnuta v přirozeném prostředí uživatele, pokud se z vážných zdravotních nebo jiných důvodů nemůže dostavit osobně. Terénní poradenství je poskytováno na území statutárních měst Ostrava a Frýdek-Místek. V odůvodněných případech i mimo tato území.

Služba je poskytována v těchto časech

Poradna pro osoby se zdravotním postižením Ostravsko a Frýdecko-Místeko, pracoviště Ostrava

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 Ostravsko a Frýdecko-Místeko, pracoviště Frýdek-Místek

Ambulantní forma

Pondělí: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – den jen pro objednané
Úterý: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – odpoledne 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

Principy služby

- **Bezplatnost** – poradenství je poskytováno bezplatně, od uživatelů se neočekává poskytnutí odměny, daru nebo protislужby.

- **Nezávislost** – poradenství je poskytováno v souladu se zájmy uživatele, nezávisle na vnějších vlivech, na zájmech poradny a třetích osob.
- **Důvěrnost** – poradenství umožňuje uživatelům vystupovat anonymně. O všech skutečnostech týkajících se uživatele je zachována mlčenlivost, kromě zákonem stanovených situací.
- **Nestrannost** – poradenství uživatele nediskriminuje v žádné oblasti, je objektivní a respektuje individuální odlišnosti uživatele.
- **Komplexnost** – poradenství je poskytováno tak, aby zohledňovalo celkovou situaci uživatele.
- **Podpora samostatnosti** – uživatelé jsou podporováni k samostatnému řešení své nepříznivé sociální situace.
- **Individuální přístup** – ke každému uživateli je přistupováno individuálně s ohledem na jeho potřeby, osobní plány a sociální situaci.

Popis jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem probíhá s důrazem na individuální potřeby každého člověka. Cílem je zjistit, s jakou nepříznivou sociální situací se zájemce potýká, a poskytnout mu jasné, srozumitelné a úplné informace o službě, jejím rozsahu, podmínkách i možnostech podpory. Zájemce se může rozhodnout, zda službu využije, a má právo ji kdykoli odmítnout nebo přerušit jednání. Posouzení vhodnosti služby provádí také sociální pracovník poradny, který zjišťuje, zda služba odpovídá potřebám zájemce a zda spadá do cílové skupiny. V případě odmítnutí poskytnutí služby (např. z kapacitních důvodů nebo pokud služba neodpovídá potřebám zájemce) je zájemci nabídnuto základní poradenství a kontakty na jiné vhodné dostupné služby. Na jednání navazuje uzavření smlouvy o poskytování služby, pokud se obě strany na spolupráci dohodnou.

Popis uzavírání smlouvy o poskytnutí služby

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována na základě uzavřené smlouvy mezi zájemcem a poskytovatelem. Smlouva se nejčastěji uzavírá ústně, na základě vzájemného souhlasu, na přání zájemce i písemně. Obsah smlouvy vychází z individuálních potřeb a přání zájemce a stanovuje mimo jiné rozsah a místo poskytování služby, dobu trvání a pravidla spolupráce. Zájemce se na tvorbě smlouvy aktivně podílí a má prostor klást dotazy i vyjádřit své cíle. V případě anonymního využití služby lze smlouvu uzavřít bez uvedení osobních údajů. Uzavřená smlouva může být dle potřeby doplněna nebo upravena na základě dohody obou smluvních stran.

Popis průběhu poskytování sociální služby

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována individuálně, podle aktuálních potřeb každého uživatele. Konzultace obvykle trvá do 45 minut, může být jednorázová nebo více návazných, v závislosti na složitosti situace a potřebách uživatele. Poradenství zahrnuje tři základní úrovně: poskytnutí přesných a věcných informací, nabídku možných řešení a aktivní pomoc při jejich realizaci (např. při vyplňování formulářů, psaní podání apod.).

S každým uživatelem je vytvořen **individuální plán**, který vychází z jeho cílů a potřeb. Tento plán slouží jako společně dohodnutý rámec spolupráce – určuje, na co se poradenství zaměří a jakými kroky bude postupováno. V průběhu služby je plán pravidelně vyhodnocován a podle potřeby upravován, aby co nejlépe odpovídal aktuální situaci uživatele.

Průběh poradenského procesu je členěn do několika na sebe navazujících fází:

- **Úvodní fáze** – pracovník seznámí zájemce se službou, jejími možnostmi a podmínkami. Vysvětlí pravidla spolupráce, včetně informací o ochraně osobních údajů a možnosti podat stížnost.
- **Diagnostická fáze** – cílem je zjistit, s jakou nepříznivou sociální situací uživatel přichází, co potřebuje vyřešit, a co je cílem jeho návštěvy. Společně se stanoví hlavní cíle spolupráce a navrhnou možné způsoby řešení.
- **Intervenční fáze** – pracovník spolu s uživatelem hledají konkrétní cesty, jak problém překonat. Pracovník motivuje uživatele, podporuje jeho schopnost rozhodovat se a řešit situaci aktivně a s využitím vlastních možností.
- **Závěrečná fáze** – dochází ke shrnutí výsledků konzultace, pracovník s uživatelem vyhodnotí dosažený pokrok a domluví se na případném dalším postupu. Uživatel je motivován k samostatnému pokračování nebo je dohodnut další termín konzultace.

V průběhu celého poradenství je kladen důraz na respekt, partnerský přístup, podporu samostatnosti uživatele a jeho zapojení do hledání řešení. Pracovník nevystupuje jako autorita, ale jako průvodce, který nabízí podporu a odborné informace pro informované rozhodování uživatele.

Informovanost o službě

Odborné sociální poradenství je veřejnosti představováno různými formami, aby se informace o službě dostaly k co nejširšímu okruhu lidí, kteří ji mohou potřebovat – včetně jejich blízkých, institucí a spolupracujících organizací. Základní informace o poskytovaných službách, kontaktech a aktivitách jsou dostupné na webové stránce www.czp-msk.cz. Pravidelné aktuality, pozvánky a novinky z činnosti organizace jsou sdíleny také prostřednictvím Facebookových stránek.

Další formou informování je tištěný čtvrtletník **Zpravodaj**, který přináší aktuální informace o poskytovaných službách, novinkách v sociální oblasti, nabídce kompenzačních pomůcek i volnočasových aktivitách. Je určen uživatelům služeb organizace, jejich blízkým, i široké veřejnosti.

Informace o službě jsou dále šířeny prostřednictvím informačních letáků, obecních zpravodajů a katalogů sociálních služeb v rámci komunitního plánování. Pracovníci se také aktivně účastní veřejných akcí (např. dny sociálních služeb) a dlouhodobě spolupracují s organizacemi osob se zdravotním postižením, kterým službu představují na členských schůzích a dalších setkáních.

Organizace zároveň nabízí možnost domluvit si prezentaci služby přímo pro konkrétní skupiny osob – například pro školy, pracovní týmy sociálních a zdravotních služeb, úřady, neziskové organizace nebo veřejnost.

Podávání a vyřizování stížností

Poradna pro osoby se zdravotním postižením vítá zpětnou vazbu – ať už ve formě podnětů, připomínek nebo stížností. Vnímáme ji jako důležitý nástroj pro zlepšování kvality našich služeb. Každý uživatel může kdykoliv ústně či písemně sdělit svůj podnět – osobně, telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím označené schránky na pracovišti. Podání je možné i anonymně či prostřednictvím zástupce. Zájemci o službu jsou s možnostmi podávání a vyřizování stížností seznamováni při uzavírání smlouvy. O každou stížnost, připomínku nebo námět se pečlivě zajímáme a snažíme se hledat vhodné řešení. Podrobné informace o způsobu podání a vyřízení stížností jsou

k dispozici na nástěnkách jednotlivých pracovišť, na webových stránkách organizace nebo je sdělí kterýkoliv pracovník.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Pracoviště Ostrava

Adresa: Bieblova 3, 702 00 Ostrava
Telefon: + 420 596 115 318
E-mail: asistenceov@czp-msk.cz
Velikost objektu: 75,59 m²
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.

Pracoviště Frýdek-Místek

Adresa: Kolaříkova 2185, 738 01 Frýdek-Místek
Telefon: + 420 774 993 214
E-mail: czp.fm@czp-msk.cz
Velikost objektu: 95,37 m²
Vztah k objektu: Nájemní smlouva
Vybavení: PC s připojením k internetu, tiskárny, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace
Bezbariérový vstup: ANO
Bezbariérové WC: ANO
Popis a umístění objektu: Poradna se nachází na ulici Kolaříková, před objektem je vyhrazené parkoviště pro osoby se zdravotním postižením.

Platné od 1. 1. 2026

Zpracovala: Ing. Marie Karasová, ředitelka organizace