

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK PORADNA PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM OSTRAVSKO A FRÝDECKO-MÍSTECKO

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.

Forma a způsob poskytování služby

Poradna pro osoby se zdravotním postižením Ostravsko a Frýdecko-Místecko 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.

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.

Principy služby

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