

POPIS REALIZACE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ LEDOVEC

(k 1. 2.2024)

NÁZEV SLUŽBY

Odborné sociální poradenství Ledovec

DRUH SLUŽBY

Odborné sociální poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

POSLÁNÍ

Poskytnout informace, rady a praktickou pomoc lidem s vlastní zkušeností s duševním onemocněním (a jim blízkým osobám) v plzeňském regionu tak, aby mohli řešit svou situaci s maximální mírou samostatnosti a v běžných podmínkách společnosti.

CÍLOVÁ SKUPINA

Poradenství je poskytováno lidem s vlastní zkušeností s duševním onemocněním starším 16-ti let a lidem, kteří mají ve svém okolí osobu s duševním onemocněním a v této souvislosti potřebují poradenství.

CÍLE SLUŽBY

- uživatel má relevantní informace a rady a ví, jak je využít pro řešení své situace;
- uživatel ví, jak uplatňovat vlastní práva a nároky – tzn. uživatel je informovaný o tom, jaká jsou jeho práva a nároky, jak se domoci jejich uplatnění a v případě potřeby ví, kam se obrátit o pomoc při jejich uplatňování;
- uživatel zná veřejná místa a služby, které jsou dostupné v daném místě pro řešení jeho situace.

ZÁSADY

- **individuální přístup** – podpora a její míra je přizpůsobována konkrétním potřebám, přáním a schopnostem uživatele;
- **partnerský přístup** – během poskytování služby s uživatelem pracujeme jako s rovnocenným partnerem, s ohledem na jeho individuální potřeby;
- **důraz na uživatelské možnosti** – snažíme se posilovat uživatelskou samostatnost v běžných podmínkách a podpořit při tom jeho vlastní možnosti a zdroje;
- **využití běžných zdrojů společnosti** – s uživatelem pracujeme v podmínkách běžné společnosti a využíváme možností nabídek běžně dostupných služeb.

ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služba Poradenství Ledovec je zajišťována poskytováním tzv. **základních činností** odborného sociálního poradenství stanovených zákonem č. 108/2006 Sb. (§ 46) a upřesněných vyhláškou č. 505/2006 Sb. (§ 12) a poskytováním **základního poradenství**.

Dále poskytujeme informace o problematice duševních onemocnění.

Základní činnosti sociální služby Poradenství Ledovec

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v sociálních systémech a v oblasti vzdělávání;
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí;
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Služba je poskytována **bezplatně**.

KAPACITA

Okamžitá kapacita je **2** konzultace.

ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

- poradenství lze poskytnout telefonicky nebo osobně v místě poskytování služby (viz dále); službu je možné kontaktovat také mailem;
- služba je většinou poskytována anonymně – o poskytnutí služby je uzavírána ústní smlouva; avšak lze poskytnout i neanonymně;
- službu lze využít i bez předchozího objednání (v určených časech, viz dále);
- službu lze využívat i opakovaně.

DOKUMENTACE SLUŽBY

- o průběhu poskytnuté služby je vždy veden písemný záznam – uživatelé mají možnost nahlédnutí do tohoto záznamu;

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PORADENSTVÍ

Uživatelé služby odborné sociální poradenství si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování poradenství. Stížnosti mohou podávat **písemně i ústně** a také **anonymně**. Pro podání a vyřizování stížností si mohou **zvolit zástupce**. Stížnosti mohou být **zaslány poštou, e-mailem, mohou být předány pracovníkovi nebo vhozeny do poštovní schránky** nebo **vhozeny do schránky „Přání a stížnosti“** umístěné ve vstupní místnosti v místě poskytování služby ul. Karoliny Světlé 13 Plzeň. Stížnosti jsou vyřizovány **ve lhůtě 30 dnů**.

DOSTUPNOST SLUŽBY

Místo poskytování služby

Odborné sociální poradenství Ledovec

Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň
(případně na jiném – individuálně domluveném – místě)

Dopravní obslužnost

MHD – tramvajová linka č. 4 (zastávka B. Němcové)

Čas poskytování služby

Službu poskytujeme v pracovní dny, v obvyklou denní dobu. **Provozní hodiny** služby byly k 1.2.2024 stanoveny následovně:

po: 8:30 - 15:30

út: 12:30 - 15:30

st: 8:30 - 15:30

čt: 8:30 - 15:30

pá: 8:30 - 15:30

V jiný čas službu poskytujeme jen výjimečně, po vzájemné dohodě pracovníka a klienta.

KONTAKTY

telefon	739 054 931
e-mail	por@ledovec.cz
web	www.ledovec.cz

Vypracovala: Mgr. Mgr. Jana Fojtíčková (vedoucí služby)

Schválila: Mgr. Mgr. Drahomíra Franzová (odborná vedoucí Ledovce)