**POPIS REALIZACE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

**ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ LEDOVEC**

(k 1. 10. 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 uživatelovy možnosti** – snažíme se posilovat uživatelovu 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 Odborné sociální poradenství Ledovec**

1. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
2. sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v sociálních systémech a v oblasti vzdělávání;
3. 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 e-mailem (avšak prostřednictvím e-mailu odborné sociální poradenství neposkytujeme);
* služba může být poskytována anonymně i neanonymně; o poskytnutí služby je;
* 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 jsou k 1. 10. 2024 stanoveny následovně:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | dopoledne | odpoledne |
| **pondělí** | **8:30 - 12:00** | **12:30 - 15:30** |
| **úterý** | **8:30 - 12:00** | **12:30 - 15:30** |
| **středa** | **8:30 - 12:00** | **12:30 - 15:30**  **15:30 - 17:00** (pro objednané) |
| **čtvrtek** | *porada pracovníků* | **12:30 - 15:30** |
| **pátek** | **8:30 - 12:00** | **12:30 - 15:30** (pro objednané) |

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

**KONTAKTY**

telefon 739 054 931

e-mail [por@ledovec.cz](mailto:por@ledovec.cz)

web www.ledovec.cz

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