

INFORMACE V KOSTCE

Odborné sociální poradenství Ledovec
Karolíny Světlé 13
323 00 Plzeň

leden 2025

1. Základní informace

1.1. Poskytovatel

Ledovec, z.s.
Ledce 1, 330 14 Ledce
IČO: 265 17 051

Právní forma: zapsaný spolek
Statutární zástupce: Mgr. Petr Moravec – ředitel

1.2. Druh poskytované služby

Odborné sociální poradenství dle § 37, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

2. Dostupnost služby

2.1. Místo poskytování služby

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

2.2. 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	<i>porada pracovníků</i>	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.

2.3. Kapacita

Okamžitá kapacita je 2 konzultace.

2.4. Výše úhrady za poskytnutí služby

Služba je poskytována **bezplatně**

2.5. Základní údaje o poskytování služby

- poradenství lze poskytnout telefonicky nebo osobně v místě poskytování služby; službu je možné kontaktovat také mailem;
- službu lze využít i bez předchozího objednání (v určených časech);
- služba může být poskytována anonymně;
- službu lze využívat i opakovaně.

3. Obecné vymezení služby

3.1 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 svoji situaci s maximální mírou samostatnosti a v běžných podmínkách společnosti.

3.2 Cílová skupina

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

3.3 Cíle

- uživatel má potřebné 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.

3.4 Zásady poskytování sociální služby

- **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.

4. Rozsah a způsob poskytování služby

Konkrétní rozsah a způsob poskytované služby je vždy sjednáván individuálně. Odpovídá obsahu sjednané spolupráce a individuálním potřebám klienta (jeho očekáváním, představám a možnostem).

4.1 Rozsah poskytování služby

Odborné sociální poradenství Ledovec je zajišťováno poskytováním **základního poradenství** a poskytováním tzv. **základních činností** odborného sociálního poradenství, stanovených zákonem č. 108/2006 Sb. (§ 46) a upřesněných vyhláškou č. 505/2006 Sb. (§ 12).

Dále poskytneme informace o problematice duševních onemocnění.

Základní činnosti Odborného sociálního 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.

Základní poradenství

V rámci základního poradenství poskytujeme informace umožňující větší orientaci pro řešení problematiky (nepříznivé sociální situace).

Při využití základního poradenství je možné získat zejména informace o tom:

- jaké sociální či jiné služby by mohly být vhodnou pomocí v řešení situace;
- jaké další zdroje možné pomoci je možné pro řešení situace využít;
- jaká jsou práva a povinnosti v případě využití dalších sociálních služeb;
- jaké jsou možnosti podpory dalších členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu blízkou.

Odborné sociální poradenství – základní činnosti

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zprostředkování navazujících služeb

Poskytujeme poradenství o možných navazujících službách.

b) sociálně terapeutické činnosti, a to poskytnutím poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech a vzdělávání

Poskytujeme poradenství o sociálních systémech (např. sociální dávky, invalidní důchody, problematika zaměstnání apod.), na co může mít uživatel nárok, kam se obrátit v případě jeho uplatňování, jak postupovat.

Dále poskytujeme poradenství o možnostech vzdělávání v regionu (střední, vysoké školy, rekvalifikační kurzy apod.), pomáháme uživateli získat další informace týkající se např. podmínek zahájení studia, školného apod.

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

c1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

c2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Pomáháme uživatelům při vyřizování jejich záležitostí, např. při vyřizování různých žádostí, vyplňování formulářů, jednání s úřady, institucemi aj. Dále je informujeme o jejich právech a pomáháme jim s jejich uplatněním.

Je také možné poskytnout doprovod tak, aby mohl sám své záležitosti obstarat a uplatnit svá práva. Pomáháme uživateli s vyhledáním a navázáním nebo s obnovením kontaktů a zdrojů v jeho nejbližším okolí a přirozeném prostředí.

V oblasti vzdělávání pomáháme uživatelům při vyřizování běžných záležitostí, ale také při uplatňování oprávněných práv ve škole (podpora uživatele v kontaktu s pedagogy, pomoc s vyjednáváním adekvátních podmínek u výchovného poradce, ředitele či pedagoga apod.)

4.2 Způsob poskytování služby

Odborné sociální poradenství Ledovec je zpravidla poskytováno krátkodobě – v rámci jedné (dvou) konzultací. V případě potřeby může být poskytováno dlouhodoběji.

Poradenství lze poskytnout telefonicky nebo osobně v místě poskytování služby (či na jiném sjednaném místě) – výběr možnosti vychází z potřeb a přání uživatele.

Službu lze kontaktovat také mailem, a to pro objednání termínu osobní konzultace nebo pro poskytnutí základního poradenství.

Poradenství je poskytováno následujícími způsoby – jejich konkrétní výběr vychází z potřeb a rozsahu sjednané spolupráce:

o Informace

Obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci uživatele. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení.

Příklady: číslo právní normy; odkazující informace (kontaktní údaje o jiných institucích); znění vybraného paragrafu zákona; zjištění, zda určitá právní norma je platná

o Rada

Rada vychází z konkrétní situace uživatele. Nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientovaná na řešení konkrétní nepříznivé situace daného uživatele.

Příklad: uživatel zvažuje podání žádosti o invalidní důchod, poradce nabízí různé varianty a společně zvažují výhody a nevýhody možných řešení, včetně širšího kontextu jejich dopadu na uživatelovu situaci.

o Pomoc

Jedná se o pomoc s praktickými kroky pro řešení uživatelovy situace. Pomoc probíhá buď v prostorách Ledovce, nebo formou doprovodu na místa dalšího jednání ve prospěch řešení situace.

Příklady: vyplňování formulářů; pomoc s psaním písemností a podání; konzultace věcné správnosti různých písemností; vysvětlování obsahu dokumentů; zprostředkování pomoci u dalších institucí (telefonování, e-mail); doprovod na další instituce, podpora při jednání s těmito institucemi

5. Smlouva o poskytování služby

Poradenství je poskytováno na základě ústně uzavřené smlouvy.

5.1 Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy

Ledovec může odmítnout uzavřít se zájemcem o službu smlouvu pouze v případech vymezených § 91, odst. 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Důvodem pro odmítnutí uzavření smlouvy je:

- a) požadování služby, kterou poradenství Ledovec nenabízí, nebo zájemce nespadá do vymezeného okruhu osob;
- b) aktuálně naplněná kapacita pro poskytování poradenství;
- c) zájemci byla vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností – a to v době kratší než 6 měsíců.

5.2 Doba platnosti smlouvy

Smlouva je vždy uzavírána na **dobu určitou**:

- a) do předem (oběma stranami) domluveného data (vztahuje se k předpokládané době spolupráce);
- b) do splnění cíle spolupráce – tj. do předání všech sjednaných informací, rad či poskytnutí sjednaného způsobu pomoci;
- c) při poskytování poradenství může dojít k situaci, kdy je spolupráce ukončena dohodou obou stran ještě před sjednanou dobou nebo před splněním cíle spolupráce.

5.3 Vnitřní pravidla Odborné sociální poradenství Ledovec

Uživatel Odborné sociální poradenství Ledovec má právo

- o na bezplatné a kvalitní poskytnutí základního nebo odborného sociální poradenství dle svých potřeb;
- o vystupovat anonymně;
- o dojednávat průběh spolupráce dle svých možností a představ;
- o uzavřít ústní smlouvu o poskytování poradenství;
- o na individuální spolupráci s určeným (klíčovým) pracovníkem – tato spolupráce směřuje k řešení uživatelské situace;
- o podporu řešení své situace prostřednictvím individuálního plánování a realizací sjednaných kroků;
- o stanovit a případně měnit cíl spolupráce a ujednání o průběhu spolupráce;
- o žádat o změnu klíčového pracovníka;
- o nahlížet do své dokumentace;
- o podávat stížnosti na průběh nebo způsob poskytování poradenství;
- o ukončit čerpání služby bez udání důvodu;
- o znovu požádat o poskytování poradenství.

Povinnosti uživatele Odborné sociální poradenství Ledovec

- o účastnit se domluvených schůzek s pracovníkem Poradenství, svou nepřítomnost předem omluvit (pokud je to možné);
- o spolupracovat při:
 - o stanovení cílů a průběhu spolupráce;
 - o individuálním plánování, plnění sjednaných kroků;
 - o aktualizaci a hodnocení spolupráce;
- o nechodit na schůzky pod vlivem návykových látek;
- o závažným způsobem neomezovat nebo neohrožovat jiné uživatele nebo pracovníky Poradenství;
- o respektovat ostatní uživatele a pracovníky Poradenství, chovat se k nim dle obecných zásad slušného chování.

Odborné sociální poradenství Ledovec má právo

- o odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování služby odborného sociálního poradenství – pouze v souladu se zákonem o sociálních službách;
- o ukončit poskytování služby – v souladu s výpovědními důvody uvedenými ve smlouvě;
- o zhodnotit, zda je žádost uživatele o změnu klíčového pracovníka odůvodněná a lze jí vyhovět.

Povinnosti Odborné sociální poradenství Ledovec

- o poskytovat kvalitní službu dle interních postupů Odborné sociální poradenství Ledovec a v souladu s legislativou;
- o zajistit klíčového pracovníka pro individuální spolupráci s uživatelem;
- o realizovat poskytování služby na základě představ, možností a osobních cílů uživatele;
- o projednávat stížnosti uživatelů;
- o respektovat uživatele, jeho práva a oprávněné zájmy;
- o dodržovat mlčenlivost.

5.4 Výpovědní lhůty a výpovědní důvody

Uživatel může ukončit spolupráci kdykoliv, bez udání důvodů.

Ledovec může poskytování služby ukončit s výpovědní lhůtou 14 kalendářních dní v případě, že:

- 1) uživatel ohrožuje bezpečí pracovníka (např. vyhrožováním, fyzickou agresí);
- 2) uživatel nedodržuje povinnosti vyplývající z vnitřních pravidel;
- 3) pracovník v rámci spolupráce dojde k závěru, že pro řešení uživatelské situace by byl vhodný jiný druh služby (např. v rámci spolupráce byly poskytnuty informace, rady, případně i praktická pomoc, a spolupráce zároveň ukázala další aspekty uživatelské situace, které jsou mimo rámec poradenství) – pracovník navrhne ukončení spolupráce dohodu, pokud na to uživatel nepřistoupí, ukončuje službu s výpovědní lhůtou 14ti kalendářních dnů – výpovědní lhůta může být využita na podporu uživatele ve využití jiných služeb apod.;
- 4) uživatel zvolí takový způsob řešení své situace, který je v rozporu se zákonnými předpisy nebo je výrazným překročením přiměřené míry rizika – i v tomto případě může být výpovědní lhůta využita na podporu uživatele.

Další důležité informace

6.1 Postup při přijímání a vyřizování stížností

Obecná ustanovení

Každý uživatel služby má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob nebo způsob poskytování služby. Stížnost může podat uživatel služby nebo v jeho zájmu jiná osoba, která jej v tomto zastupuje („zástupce“).

Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.

Budeme se zabývat každou stížností (písemnou, ústní i anonymní), avšak musí se týkat skutečnosti, která nastala nejpozději v rámci jednoho roku od data podání stížnosti (tj. není starší než jeden rok).

Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, maximálně do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. Lhůtu 30 dnů můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a o důvodech prodloužení budeme stěžovatele informovat.

Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu a možnost některé věci měnit a vyvíjet službu se na základě potřeb uživatelů.

Každou stížnost může uživatel kdykoliv odvolat.

Každý pracovník musí umět důstojně a s respektem přijmout stížnost od uživatele.

Přijmout stížnost je povinností všech pracovníků služby; vyřízení stížností je v kompetenci vedoucí služby. V případě stížnosti na službu jako celek nebo na vedoucí služby, stížnost eviduje a vyřizuje metodická a odborná manažerka. Platí, že stížnost vyřizuje vždy osoba odlišná od té, na kterou je stížnost směřována.

Informování uživatele o jeho právu stěžovat si

Každý uživatel služeb je pracovníky informován o právu a o způsobu, jakým způsobem může podat stížnost.

Obecně platí, že základní informaci o tom, že a jakým způsobem si může uživatel stěžovat jsou pracovníci povinni předat **nejpozději při uzavírání smlouvy o spolupráci**.

Kdo si může na poskytování služby stěžovat

Uživatel (osoba), kterému je nebo byla poskytována sociální služba.

Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele (osoby), kterému je nebo byla poskytována sociální služba.

Osoba blízká, nemůže-li podat stížnost uživatel (osoba), které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.

Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba.

Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku.

Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

(dále jen “stěžovatel”)

Způsoby podání stížnosti

Písemná stížnost (možná i anonymní)

- je možno ji poslat poštou na adresu Karoliny Světlé 13, 323 00 Plzeň na obálku doporučujeme uvést „k rukám vedoucí týmu“,
- nebo na adresu Ledovce, z.s., Ledce 1, 330 14 (oficiální sídlo Ledovce, z.s)

- nebo na adresu kanceláře ředitele Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň (na obálku doporučujeme uvést „k rukám metodické a odborné manažerky“ nebo „k rukám ředitele“),
- je možno ji poslat e-mailem na
 - e-mail služby: por@ledovec.cz
 - e-mail metodické a odborné manažerky: drahomira.franzova@ledovec.cz.
- je možno ji předat kterémukoliv pracovníkovi Ledovce
- je možno ji vložit přímo do poštovních schránek označených nápisem Ledovec umístěných na výše uvedených adresách, eventuálně umístit do schránky na chodbě v Karolíny světlé 13, a to i v anonymní podobě.

Ústní stížnost

Uživatel si může osobně stěžovat kterémukoliv pracovníkovi Ledovce.

Telefonicky na čísle služby 739 054 931, nebo na čísle metodické a odborné manažerky Ledovce: 735 170 324. V provozních hodinách služby uvedených na webových stránkách organizace.

Prostřednictvím nezávislého zástupce

Nezávislého zástupce si uživatel sám zvolí, může to být příbuzný, tlumočník, advokát apod.

Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti

Stížnost přijímá jakýkoliv pracovník.

Stížnost eviduje a vyřizuje vedoucí služby. V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucí služby, vyřizuje stížnost metodická a odborná manažerka Drahomíra Franzová.

Vyřízení stížnosti je vypracováno v písemné formě a předáno uživateli.

V případě, že jde o **anonymní stížnost** a pokud je to možné, je s uživatelem dojednán způsob, jakým způsobem chce být o vyřízení stížnosti informován.

Pokud není možné způsob informování dojednat, bude výsledek vyřízení stížnosti po uplynutí lhůty určení k jejímu vyřízení:

- zveřejněn na webových stránkách Ledovce v sekci daného týmu služby po dobu 14 dní;
- vyvěšen na nástěnce služby po dobu jednoho měsíce.

Pokud není možné odpověď veřejně vyvěsit (např. konkrétní informace o obsahu stížnosti nebo jejího řešení by ohrožily anonymitu stěžovatele nebo zásah do práv jakékoliv zúčastněné osoby), je v kompetenci vedoucího služby rozhodnout o nezveřejnění vyřízení stížnosti.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty:

- Požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (*Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, podatelna: posta@mpsv.cz*)
- řediteli Ledovce: Karolíny Světlé 13, Plzeň, 32300, e-mail: reditel@ledovec.cz o prověření této stížnosti

- nadřízeným orgánům Ledovce (Správní rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14; Dozorčí rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14, (dozorci.rada@ledovec.cz); Valná hromada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
- nezávislým organizacím mimo Ledovec (Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň; Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141, e-mail info@helcom.cz; Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz)

6.2 Dokumentace

- o průběhu poskytnuté služby je vždy veden písemný záznam – uživatelé mají možnost nahlédnutí do tohoto záznamu;
- díky anonymnímu poskytování služby není zpravidla nutné shromažďovat osobní údaje uživatelů.

6.3 Nouzové a havarijní situace

V případě vzniku nouzové či havarijní situace (např. požár) postupujte vždy podle pokynů pracovníků poradenského centra Ledovec.

V Plzni 2. 1. 2025 (nahrazuje všechny relevantní předchozí dokumenty)

Tým pracovníků služby odborného sociálního poradenství Ledovec