

POPIS REALIZACE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ LEDOVEC

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 lidem, kteří o ně pečují 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 dále lidem pečujícím o osobu s duševním onemocněním.

Obrátit se na nás mohou i lidé, 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 Odborné sociální 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:
 - o pomoc při vyřizování běžných záležitostí;
 - o pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím;
- d) činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Služba je poskytována **bezplatně**.

KAPACITA

Okamžitá kapacita je **4** 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 veden písemný záznam;
- 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);

Čas poskytování služby

Službu poskytujeme v pracovní dny, v obvyklou denní dobu. **Provozní hodiny** služby jsou 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.

Pozn.:

Od října 2025 realizujeme projekt "Podpora neformálních pečujících v Plzeňském kraji" podpořený z programu Operační program Zaměstnanost plus („OPZ+“). Jednou z aktivit projektu je poskytování služby odborného sociálního poradenství osobám pečujícím o člověka s duševním onemocněním (tj. osoba blízká, neformální pečující). Díky projektu dojde k částečnému rozšíření nabídky služby i v oblasti Klatovsko a Tachovsko/Stříbrsko. Po datu 1.10.2025 budou tato specifika upřesněna na webových stránkách organizace ev. dalších informačních materiálech.

KONTAKTY

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

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