

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

- Klient má relevantní informace a rady a ví, jak je využít pro řešení své situace.
- Klient ví, jak uplatňovat vlastní práva a nároky – tzn. 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.
- Klient zná veřejná místa a služby, která jsou dostupná v daném místě pro řešení jeho situace.

ZÁSADY

- **Individuální přístup** – podpora a její míra je přizpůsobována konkrétním potřebám, přáním a schopnostem klienta;
- **Partnerský přístup** – během poskytování služby s klientem pracujeme jako s rovnocenným partnerem, s ohledem na jeho individuální potřeby;
- **Důraz na uživatelské možnosti** – snažíme se posilovat klientovu samostatnost v běžných podmínkách a podpořit při tom jeho vlastní možnosti a zdroje;
- **Využití běžných zdrojů společnosti** – s klientem 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**.

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 zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci.

V rámci služby poskytujeme informace o problematice duševních onemocnění, pomůžeme zorientovat se v systému péče o duševní zdraví.

Nabízíme podporu prostřednictvím finské metody **Let's Talk about Children**. Jde o podporu rodinám, kde některý z rodičů má zkušenost s duševním onemocněním, jejímž cílem je podpořit duševní pohodu dětí a pomoci rodičům zvládnout jejich rodičovskou roli.

Poskytujeme také podporu prostřednictvím **mediace**. Mediace je komunikační metoda, která pomáhá tam, kde je třeba se domluvit, porozumět si, dojít ke společnému řešení.

V rámci poradenství můžeme poskytnout i krátkodobou podporu člověku v krizové situaci prostřednictvím krizové intervence.

VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Služba je poskytována **bezplatně**.

ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

- Poradenství lze poskytnout telefonicky nebo osobně; 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; klienti mají možnost nahlédnutí do tohoto záznamu;
- službu lze využít i bez předchozího objednání (v určených časech, viz dále), avšak preferujeme se na setkání domluvit předem;
- službu lze využívat i opakovaně;
- službu poskytujeme **ambulantní i terénní formou**.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PORADENSTVÍ

Klienti služby odborné sociální poradenství si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování poradenství. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zveřejněna na webových stránkách organizace, v místech poskytování služby a na vyžádání u pracovníků služby.

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Plzeň – Karolíny Světlé 13, Plzeň
v ambulantní formě:

	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
Čtvrtek	8:30 – 12:00	12:30 – 15:30, 15:30 – 17:00 (po domluvě)
Pátek	8:30 – 12:00	12:30 – 15:30 (po domluvě)

V **terénní formě** ve výše uvedených časech po vzájemné domluvě.

Klatovy – Maxima Gorkého 800, Klatovy (pro pečující osoby),
v ambulantní formě:

	Dopoledne	Odpoledne
Pondělí	8:30 – 12:00	12:30 – 15:30

V **terénní formě** ve výše uvedených časech po vzájemné domluvě.

Pozn.: Do oblasti Stříbrsko/Tachovsko (pro pečující osoby) dojíždíme zpravidla ve středu.

V jiný čas službu poskytujeme po vzájemné dohodě.

KONTAKTY

telefon	739 054 931 (Plzeň), 734541723 (Klatovsko, Tachovsko/Stříbrsko)
e-mail	por@ledovec.cz
web	www.ledovec.cz

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 došlo k rozšíření nabídky služby i v oblasti Klatovsko a Tachovsko/Stříbrsko pro cílovou skupinu „pečující osoby“.

Vypracovala: Mgr. Mgr. Drahomíra Franzová (odborná vedoucí Ledovce), aktualizace
4.12.2025 účinnost k 1. 1. 2026