

Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Ledovec, z.s.
Název služby	Odborné sociální poradenství Ledovec
Druh služby	Odborné sociální poradenství
Identifikátor služby	4253297
Působnost služby	Ambulantní forma – „dle zařízení“ Terénní forma – Plzeň a okolí, Klatovsko/Domažlicko (út), Tachovsko/Stříbrsko (st), ev. po předchozí domluvě kdekoliv v rámci Plzeňského kraje.

a) Okruh osob, kterým je sociální služba určena

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.

b) Nepříznivá sociální situace, kterou sociální služba řeší

Služba je určena lidem s vlastní zkušeností s duševním onemocněním, kteří v důsledku této zkušenosti potřebují pro řešení své situace získat informace, rady, příp. podporu při praktické realizaci rad. Služba je dále poskytována lidem, kteří mají ve svém okolí osobu s duševním onemocněním a v této souvislosti potřebují poradenství, a to spočívající, jak v podpoře pro ně osobně (pro zvládání péče), tak v potřebě v náviku dovedností pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

c) Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena

Základní činnosti při poskytování sociální služby odborné sociální poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
zprostředkování navazujících služeb,
- sociálně terapeutické činnosti:
poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech a v oblasti vzdělávání;
- 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;
- činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v náviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Základním způsobem zajišťování úkonů ve službě odborné sociální poradenství je **poskytování informací, rad a aktivní pomoci při jejich realizaci**. 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**. Mediací 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**.

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; službu poskytujeme ambulantní i terénní formou.

e) Koordinace poskytování sociální a zdravotní péče při poskytování sociálně-zdravotních služeb (týká se pouze sociálních služeb dle § 36 ZSS)

- Způsob sdílení nezbytných informací mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách se zdravotnickými pracovníky v rámci poskytovaných sociálních a zdravotních služeb**

Není relevantní.

2. Koordinace pracovních postupů sociální a zdravotní péče při péči o osobu, které je sociálně-zdravotní služba poskytována, a role jednotlivých pracovních pozic v těchto pracovních postupech

Není relevantní.

f) Materiální a technické podmínky odpovídající druhu a formě poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob, pro které je určena, a časovému rozsahu

Službu odborné sociální poradenství poskytujeme v ambulantní formě v prostorách Ledovce na adrese Karoliny Světlé 13 v Plzni (všechny pracovní dny v týdnu) a dále v prostorách Centra duševního zdraví Klatovy na adrese Maxima Gorkého 800 (jeden pracovní den v týdnu). Na Klatovsku je služba určena zejména pro pečující osoby. Konkrétní provozní hodiny viz základní údaje v Registru a na webových stránkách organizace. Prostory jsou vybaveny zázemím pro pracovníky (kanceláře) a prostory pro setkání (konzultace) s klienty. Prostory nejsou bezbariérové, v Klatovech lze instalovat tzv. schodolez.

V terénní formě poskytujeme službu po vzájemné domluvě s klientem, pokud není možné využití ambulantní formy. V Plzni a okolí lze poskytnout po domluvě terénní formu jakýkoliv pracovní den. Do oblasti Klatovska a Domažlicka dojíždíme zpravidla v úterý. Do oblasti Stříbrsko/Tachovsko dojíždíme zpravidla ve středu. Pracovníci mají možnost využití služebního vozidla.

g) Další skutečnosti významné pro poskytování sociální služby

Služba je poskytována **bezplatně**.

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

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“.

Platný od: 1. 4. 2026

Zpracoval(a): Drahomíra Franzová