

Sociální poradna Palackého

Druh služby:	odborné sociální poradenství
Identifikátor služby:	6315827
Název zařízení:	Sociální poradna Palackého (SP Palackého)
Místo poskytování:	Palackého 4505, 430 01 Chomutov
Forma poskytování:	ambulantní, terénní
Cílová skupina:	osoby v krizi
Věková struktura cílové skupiny:	od 16 let věku, za doprovodu zákonného zástupce a dospělí od 18 let – nad 80 let

Popis realizace poskytování sociální služby

Základní činnosti

V rámci odborného sociálního poradenství jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uživatelům SP Palackého poskytovány tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Jsme nápomocni při zprostředkování navazujících služeb (adresář kontaktů, propagační materiály, internet) jako jsou úřady (Úřad práce ČR, FÚ, OSSZ, exekutorské úřady) a instituce (okresní či krajské soudy, ministerstva), různě zaměřené firmy, organizace a zařízení (zdravotnická či sociální), ordinace odborných lékařů, lékárny, dodavatele energií, obchody apod.

Poskytujeme informace o možnostech výběru konkrétního druhu sociálních služeb podle potřeb klienta a o jiných formách pomoci, např.: dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky státní sociální podpory.

V případě zájmu provádíme s klientem nácvik jednotlivých sociálních dovedností, chování v různých společenských situacích, případně různé způsoby formální komunikace nebo komunikace v oblasti mezilidských vztahů, práce s informacemi aj.

Zaměřujeme se na podporu klienta v kontaktu s přirozenou podpůrnou sítí (rodinou a jinými blízkými osobami) a podporujeme klienta v obnovení zaniklých sociálních kontaktů.

2. Sociálně terapeutické činnosti

Podporujeme reintegraci osob, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a jsou vystaveny nepříznivým životním okolnostem, které jim znesnadňují běžné fungování ve společnosti.

Zaměřujeme se na posilování klientovy schopnosti vnímání a přijímání sebe sama, odpovědnosti za své jednání a na rozvoj jeho osobnosti.

Prostřednictvím rozhovoru směřujeme ke zmapování potřeb klienta, předkládáme možná řešení a vedeme klienta ke vhledu do své situace a motivaci nepříznivou situaci řešit.

Provádíme nácvik běžných, sociálních a technických dovedností, jako je hospodaření s penězi, vytváření rozpočtu, komunikace s okolím, okrajově také práce s PC aj.

Sociálně terapeutické aktivity přispívají k lepší orientaci v sociálních vztazích a sociálních systémech, zvyšují sociální kompetence klientů. Práce s klientem je systematická, má střednědobý či dlouhodobý charakter. Důraz je kladen na problematické oblasti v životě klienta (zadluženost, neschopnost uplatnit se na trhu práce, neschopnost vypořádat se se ztrátou blízké osoby, rodičovské kolize aj.), na příčiny vzniku problémů a jejich negativní důsledky. Cílem je hledat příčiny konkrétního chování, způsobu myšlení, nežádoucích reakcí a vést klienta ke zmírnění či odstranění z toho vyplývajících negativních důsledků a rovněž směřovat k jejich prevenci.

3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Poskytujeme pomoc při vyřizování běžných záležitostí – podpora při jednání s úřady a jinými institucemi, lékaři apod. a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podporu při dalších aktivitách směřujících k sociálnímu začleňování.

Seznamujeme klienta s jeho právy, které pracovníci poradny znají, respektují je a ctí.

Sociální pracovnice jsou klientovi podporou ve vyřizování úředních záležitostí, poskytují sociální poradenství, seznamují klienty s institucemi, na které se mohou obrátit, případně zajišťují kontakt, podporují komunikaci a spolupráci s rodinnými příslušníky a snaží se v maximální míře využívat vlastní zdroje klienta.

Poslání

Posláním SP Palackého je prostřednictvím kvalitní, profesionální a efektivní sociální služby podpořit a pomoci osobám, které se ocitly v obtížné sociální situaci.

Těmto osobám nabízíme bezplatné poradenství v oblasti:

- **sociálně právní,**
- **dluhové, finanční, právní a vypracování návrhu na povolení oddlužení,**
- **partnerské, manželské a rodinné,**
- **pro pozůstalé** se zaměřením na podporu ve smutku a truchlení, citovém odpoutávání se od zesnulé osoby, pomoc při nalézání smyslu života a motivaci k novým zájmům,
- **pro seniory v pobytových službách organizace,** kteří s ohledem na sníženou mobilitu již mají možnost využití služeb sociální poradny, poradenství je specializováno na adaptační potíže, generační spory, pocity osamělosti, motivaci k realizovatelným zájmům;
- **pro seniory žijící ve svém přirozeném prostředí (doma), kteří jsou z důvodu věku či zdravotního stavu odkázáni na pomoc jiné osoby,** jedná se o poradenství, na jaké služby či další zdroje se obrátit, aby člověk mohl co nejdéle ve svém přirozeném prostředí zůstat (domácí péče, pečovatelská služba, stavební firmy – úprava bytu na bezbariérový), popřípadě kde by mohl pobývat v období, kdy již v domácím prostředí zůstat nemůže a současně čeká na přijetí do pobytové sociální služby (přechodný pobyt při DpS, ONP či jiné zdrav. zařízení, kontaktování rodinných příslušníků), zprostředkování kontaktů (včetně potřebných dokumentů) na pobytové sociální služby (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem atd.),
- **sociální patologie u nelátkových závislostí** – pozornost je věnována novým typům závislostního chování, které souvisejí zejména se změnou životního stylu a využíváním nových technologií, patří sem např. patologické hráčství, závislost na internetu nebo počítačových hrách, závislost na nakupování aj., v oblasti sociální patologie je poradenství zaměřeno na mobbing, bossing, šikanu, nezaměstnanost, agresivitu.

V rámci odborného sociálního poradenství se pracovníci SP Palackého zaměřují na zjišťování rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace klienta, sledují příčiny jejího vzniku, pomáhají získat vhled do situace a podporují jej při hledání reálných východisek směřujících ke stabilizaci jeho sociální situace.

Cíl služby

V rámci poradenské činnosti působí pracovníci na klienty tak, aby byla podporována jejich aktivita a samostatnost, důraz je kladen zejména na to, aby byla podnícena motivace klientů k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání v jejich nepříznivé sociální situaci.

Zásady poskytování služby

Klienti mají možnost vystupovat v SP Palackého anonymně, pokud jejich situace nevyžaduje náhled a práci s osobními údaji a dokumenty. V každém případě klientem všechny sdělené informace podléhají mlčenlivosti. Služba odborného sociálního poradenství není klientům poskytována za úhradu, jedná se o službu bezplatnou. Služba je poskytována klientům tak, aby byla zachována jejich lidská důstojnost a pomoc vycházela z jejich individuálně určených potřeb.

Fakultativní činnosti

SP Palackého v rámci fakultativní činnosti poskytuje tisk a kopírování dokumentů dle platného ceníku zveřejněného v prostorách poradny.

Místo poskytování služby:

Odborné sociální poradenství v ambulantní formě je poskytováno na adrese Palackého 4505, 430 01 Chomutov.

Terénní sociální služba je poskytována na území města Chomutova a jeho spádových obcí.

Průběh sociální služby

1. Vstup klienta do služby

- Představení instituce, pracovníka a podání informací o poskytované službě.
- Mapování sociální situace klienta.
- Porozumění životní situaci, která klienta přivedla.
- Rozpoznání potřeb klienta.
- Zjištění očekávání klienta.
- Dohoda na dalším postupu, případně na ukončení spolupráce či doporučení využití služeb jiné instituce.

2. Jednání se zájemcem o poskytování sociální služby či klientem

Jednání se zájemcem či klientem primárně vychází z toho, že informace jemu poskytnuté musí být vždy ve formě pro něj srozumitelné.

V případě, že klient poskytl pracovníkovi SP Palackého jakékoliv doklady obsahující osobní identifikační údaje, či byly na přání klienta pracovníci sepsány dokumenty, v nichž se osobní data objevila, je klientovi předložen tiskopis s názvem Souhlas uživatele sociální služby se sdělením osobních údajů. Klient je požádán o důkladné přečtení tiskopisu a jeho následné vyplnění. V tomto případě totiž není možné, aby klient vystupoval anonymně.

Pokud sociální pracovnice vyhodnotí, že klient z objektivních důvodů nemá možnost dostavit se na první (seznamovací) schůzku do ambulantní služby odborného sociálního poradenství, dochází sociální pracovník do přirozeného prostředí klienta, nejlépe v doprovodu druhé sociální pracovnice.

3. Způsob, jakým jsou klienti zapojeni do rozhodování o využití služby

Uživatel sociální služby je od prvního kontaktu veden k tomu, aby sám formuloval své cíle a hledal cestu k jejich naplnění, je adekvátně poučen o svých právech, ale i povinnostech.

Na každém řešeném problému se klient úplně či částečně podílí, pracovník zde uplatňuje metodické, nedirektivní, úkolově orientované vedení.

Klient má možnost kdykoliv se vyjádřit k průběhu služby:

- pomocí pohovorů,
- při individuálních konzultacích,
- formou dotazníků – zde i anonymně,
- formou stížnosti, podnětu, ale také dopisem, popřípadě e-mailem.

4. Způsob vyřizování stížností klientů

V rámci SP Palackého mají klienti možnost se se stížností obracet na následující zaměstnance:

- sociální pracovník,
- vedoucí SP Palackého,
- manažerka kvality sociálních služeb,
- ředitelka SoS Chomutov.

Pokud je stížnost směřována proti vedoucímu pracovníkovi nebo na podanou stížnost vedoucí pracovník nereaguje v souladu s touto směrnicí, podává se stížnost ředitelce SoS Chomutov.

Stížnost může být také anonymní (nepodepsaná), lze ji vhodit do označené schránky na středisku, která je umístěna vpravo ve vnitřním prostoru vedle vstupních dveří do zasedací místnosti s označením „Informace pro ředitelku (návrhy, podněty a stížnosti)“.

Stížnosti uživatel podává shora uvedeným zaměstnancům nebo organizacím následujícím způsobem:

- ústní formou,
- písemnou formou do určené schránky umístěné uvnitř střediska,
- písemnou formou na adresu organizace,
- elektronickou poštou – s vylíčením problému e-mailem zaslaným na adresu soschomutov@soschomutov.cz

Při podávání stížnosti má každý klient možnost si zvolit nezávislého zástupce:

- rodinný příslušník nebo osoba blízká,
- fyzická osoba nebo právnická osoba.

Pracovník, který stížnost přijme, je povinen neprodleně o přijetí stížnosti sepsat „**Zápis o stížnosti uživatele**“, ve kterém bude uvedeno:

- datum a místo přijetí stížnosti,
- jméno a příjmení stěžovatele,
- jméno pracovníka, který stížnost přijal a jeho podpis,
- stručný popis skutečností, na které si stěžuje (z podání stěžovatele).

Pracovník, který stížnost přijme, je povinen po sepsání stěžujícímu Zápis o stížnosti uživatele přečíst a předat mu podepsanou kopii tohoto zápisu.

Schránka se vybírá 2x měsíčně, a to za přítomnosti dvou osob:

- manažerka kvality sociálních služeb,
- vedoucí střediska, popřípadě jiný pověřený zaměstnanec.

5. Ukončení poskytování služby

Na základě své vůle může klient poskytování sociální služby ukončit bez udání důvodu.

Ukončení služby má podobu závěrečné konzultace a vyhodnocení celkového poskytování služby, o tomto úkonu je vyhotoven zápis.

Důvodem pro ukončení poskytování služby může být opakované odmítání součinnosti při poskytování sociální služby.

Chomutov 1. 1. 2024

Mgr. Alena Tölgová v. r.
ředitelka