

VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ



ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

Poskytovatel služby:	SDZP družstvo Riegrova 909/5, 405 02 DĚČÍN II – NOVÉ MĚSTO IČO: 254 76 092 DIČ: CZ 254 76 092 Statutární orgán: Ing. Jan PALIČKA (předseda)																
Sídlo sociální služby:	Lužická 844/18 405 02 DĚČÍN II – NOVÉ MĚSTO																
Název služby:	Odborné sociální poradenství SDZP																
Druh služby:	registrovaná služba poradenství– odborné sociální poradenství (§ 37)																
Forma poskytované služby:	ambulantní a terénní																
Provozní doba:	ambulantní forma <table><tr><td>úterý</td><td>11:00 – 13:00</td></tr><tr><td>středa</td><td>11:00 – 14:00</td></tr><tr><td>čtvrtek</td><td>09:00 – 13:00</td></tr><tr><td>pátek</td><td>10:00 – 13:00</td></tr></table> terénní forma <table><tr><td>úterý</td><td>13:00 – 15:00</td></tr><tr><td>středa</td><td>14:00 – 17:00</td></tr><tr><td>čtvrtek</td><td>13:00 – 17:00</td></tr><tr><td>pátek</td><td>14:00 – 17:00</td></tr></table>	úterý	11:00 – 13:00	středa	11:00 – 14:00	čtvrtek	09:00 – 13:00	pátek	10:00 – 13:00	úterý	13:00 – 15:00	středa	14:00 – 17:00	čtvrtek	13:00 – 17:00	pátek	14:00 – 17:00
úterý	11:00 – 13:00																
středa	11:00 – 14:00																
čtvrtek	09:00 – 13:00																
pátek	10:00 – 13:00																
úterý	13:00 – 15:00																
středa	14:00 – 17:00																
čtvrtek	13:00 – 17:00																
pátek	14:00 – 17:00																
Cílová skupina:	Služba je určena osobám se zdravotním, tělesným či kombinovaným postižením a osobám ze sociálně vyloučených lokalit ve věku 18–64 let a území měst Děčín, Ústí nad Labem, Česká Lípa, Česká Kamenice ve spádových obcích.																
Další informace:	Služba je poskytována bezplatně. Na přání klienta je možné jej evidovat anonymně. Schůzku se sociálním pracovníkem je možné po dohodě poskytnout i mimo určené provozní dny a hodiny. Schůzka může proběhnout i telefonickou formou či online formou prostřednictvím Google Meet.																
Kontakty:	Mgr. Jitka PENCOVÁ, vedoucí sociální služby e-mail: socialnisluzby@sdzp.cz Bc. Vít MARTIN, odpovědný sociální pracovník telefon: 737 881 485 e-mail: vit.martin@sdzp.cz Bc. Ladislav MRÁZIK, sociální pracovník telefon: 730 513 741 e-mail: ladislav.mrazik@sdzp.cz																

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poslání sociální služby:

- Posláním odborného poradenství je poskytovat osobám se zdravotním, tělesným nebo kombinovaným postižením, stejně jako osobám ze sociálně vyloučených lokalit, podporu při uplatňování jejich práv a orientaci v různých oblastech, zejména v oblasti zaměstnání, bydlení, vzdělávání, financí a systému státní sociální podpory.

Cíle sociální služby:

- Cílem služby je umožnit klientům získat potřebné informace, dovednosti a podporu k řešení jejich nepříznivé sociální situace, zejména v oblastech zaměstnání, bydlení, vzdělávání a financí, systému státní sociální podpory a tím přispět k jejich sociálnímu začlenění.

Principy a zásady poskytování sociální služby:

- Při poskytování služby pracovníci dodržují základní zásady a principy práce s klienty, zejména individuální přístup, dobrovolnost služby, podporu samostatnosti, respekt k rozhodnutím klienta, ochranu důstojnosti a mlčenlivost o osobních údajích. Pracovníci postupují v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků a podporují klienty v aktivním řešení jejich životní situace.

POPIS REALIZACE

Při práci s klientem služby odborné sociální poradenství se zaměřujeme na 4 oblasti definované v Zákoně č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, jedná se o:

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Pomáháme klientům zprostředkovat kontakt s úřady a institucemi, jako je Úřad práce, Česká správa sociálního zabezpečení nebo zdravotní pojišťovny. Poskytujeme jim podporu při vyřizování žádostí, získávání potřebných informací a orientaci v systému sociální podpory a dávek. Současně klientům pomáháme navazovat kontakt s potenciálními zaměstnavateli. Podporujeme je při hledání pracovních příležitostí, poskytujeme informace o možnostech zaměstnání a vedeme je k aktivnímu zapojení na trhu práce. V oblasti bydlení nabízíme klientům pomoc při hledání vhodného ubytování.

Zprostředkováváme jim kontakty na realitní kanceláře, vlastníky či správce bytů a podporujeme je při řešení jejich bytové situace. Dále klientům pomáháme s orientací v návazných službách. Informujeme je o dostupných sociálních a zdravotních službách, komunitních aktivitách a programech, které mohou přispět ke zlepšení jejich životní situace. Důležitou součástí naší práce je také podpora samostatnosti klienta. Motivujeme ho k aktivnímu využívání získaných kontaktů a informací a k tomu, aby dokázal uplatňovat svá práva a možnosti.

Sociálně terapeutická činnost

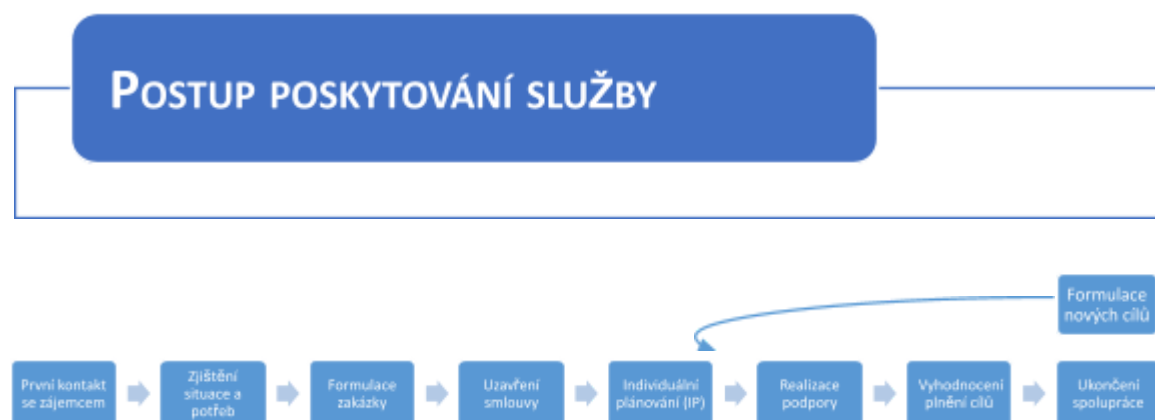
Klientům poskytujeme podporu při kontaktu s Úřadem práce, zejména při vyřizování Žádostí, orientaci v dávkovém systému a získávání informací o dostupných pracovních a vzdělávacích programech. Současně nabízíme asistenci i při jednání s Českou správou sociálního zabezpečení, kde pomáháme s vyplňováním Žádostí a zajištěním informací souvisejících se sociální situací klienta, například v oblasti důchodového zabezpečení, nemocenských dávek či dalších forem podpory. Důležitou součástí naší práce je také zprostředkování srozumitelných a konkrétních informací, díky nimž se klienti lépe orientují při jednání s institucemi a dokáží efektivně uplatňovat svá práva a zájmy. Zároveň podporujeme jejich samostatné rozhodování a aktivní přístup k řešení vlastní situace. Klienty motivujeme k tomu, aby byli aktivními účastníky celého procesu, dokázali využívat dostupné sociální služby a dávky a zvládali obstarávat své osobní záležitosti.

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

V oblasti bydlení Klientům poskytujeme podporu při hledání vhodného bydlení, včetně informací o dostupných bytech a realitních možnostech. Pomáháme klientům navazovat a udržovat komunikaci s vlastníky či správci bytů. Poskytujeme asistenci při uzavírání nájemních smluv a informujeme klienty o jejich právech a povinnostech v rámci nájemního vztahu. Klientům poskytujeme praktické poradenství a doprovod při jednáních souvisejících s bydlením, aby byli schopni samostatně uplatňovat svá práva a zájmy. Klientům poskytujeme podporu při hledání zaměstnání, včetně informací o volných pracovních místech, pracovních programech a možnostech rekvalifikace. Poskytujeme asistenci při přípravě pracovních smluv a informujeme klienty o jejich právech a povinnostech vyplývajících z pracovního poměru. Klientům poskytujeme informace o jejich nárocích v oblasti mezd, pracovních benefitů, sociálního a zdravotního pojištění, a o způsobech uplatnění těchto práv. Poskytujeme podporu a poradenství klientům v oblasti podnikání a živností, včetně informací o podmínkách založení a provozu živnosti, povinnostech vůči úřadům a možnostech využití podpory pro živnostníky. Klienty motivujeme a podporujeme, aby samostatně jednali se zaměstnavateli, úřady a dalšími institucemi a aktivně uplatňovali svá práva a oprávněné zájmy. Klientům poskytujeme informace o možnostech formálního vzdělávání, včetně škol, kurzů, rekvalifikací a programů dalšího vzdělávání. Klientům nabízíme poradenství při výběru vhodného vzdělávacího programu podle jejich schopností, zájmů a individuálních potřeb. Poskytujeme asistenci při podávání přihlášek a při komunikaci se vzdělávacími institucemi. Informujeme klienty o možnostech financování vzdělávání, stipendiích, rekvalifikačních programech a dalších podpůrných programech. Klientům poskytujeme doprovod a podporu při překonávání překážek, které by jim mohly bránit v účasti na vzdělávacích programech (např. orientace v systému, dostupnost informací, finanční či organizační bariéry). Podporujeme klienty v rozvoji praktických dovedností a kompetencí potřebných pro uplatnění získaného vzdělání v životě a zaměstnání. Klientům poskytujeme podporu při základní analýze jejich finanční situace, včetně identifikace možností úspor a efektivního hospodaření s finančními prostředky. Poskytujeme základní finanční poradenství a asistenci při tvorbě jednoduchého finančního plánu přizpůsobeného individuálním potřebám klienta. Spolupracujeme s odbornými institucemi, například s dluhovými poradnami, a zajišťujeme klientům přístup k odborné pomoci v případě zadluženosti. Klientům poskytujeme podporu při vyplňování Žádostí o finanční příspěvky, granty či podporu od nadací a dalších relevantních subjektů. Klienti jsou motivováni a podporováni k samostatnému zodpovědnému hospodaření s finančními prostředky a k aktivnímu využívání dostupných zdrojů podpory.

Pečující osoby

Cílem poradenství pro pečující osoby je poskytovat informace, podporu a asistenci osobám, které zajišťují péči o blízkou osobu závislou na pomoci jiné osoby, a tím zlepšit jejich schopnost zvládat péči a chránit vlastní životní pohodu. Klientům, kteří pečují o osobu závislou na pomoci jiné osoby, poskytujeme informace o možnostech podpory, dávkách, službách a úlevách, které mohou využít. Poskytujeme poradenství týkající se práv a povinností pečujících osob, včetně informací o zákonných nárocích a možnostech čerpání příspěvků na péči. Pomáháme pečujícím orientovat se v systému sociálních služeb, zdravotních služeb a dalších institucí, které mohou podporovat péči o jejich blízké. Poskytujeme podporu při vyřizování žádostí o příspěvky, asistenci při komunikaci s úřady a dalšími relevantními institucemi. Klienti jsou podporováni, aby mohli lépe plánovat a organizovat péči o blízkou osobu, s ohledem na udržení vlastní životní pohody a prevenci vyčerpání.



První kontakt se zájemcem

Do služby můžete přijít i bez objednání. Pokud to dovolí aktuální kapacita, pracovník se Vám bude věnovat hned. Pokud kapacita není momentálně volná, domluvíme si termín: telefonicky, e-mailem nebo přes formulář na webových stránkách. Při osobní schůzce společně vyplníme žádost o poskytnutí služby.

Zjištění situace a potřeb

Na začátku si společně povídáme o Vaší situaci: s čím potřebujete pomoci, co už jste zkoušeli, co byste chtěli změnit. Zároveň Vás seznámíme s tím: co služba nabízí, jak funguje, jaká jsou vnitřní pravidla.

Formulace zakázky

Společně hledáme, jak Vám můžeme pomoci. Domlouváme se na tom: co chcete řešit, co Vám můžeme nabídnout, jak bude spolupráce probíhat.

Uzavření smlouvy

Pokud se domluvíme na spolupráci, uzavřeme spolu smlouvu. Smlouva je vždy vysvětlena srozumitelně. Podepisuje se ve dvou vyhotoveních (jedno pro Vás, jedno pro službu). Smlouva je

uzavírána na 6 měsíců. V případě potřeby může být prodloužena dodatkem. Pokud máte opatrovníka, je potřeba jeho přítomnost a podpis.

Individuální plánování (IP)

Společně si nastavíme Vaše cíle a kroky k jejich dosažení. Cíle jsou: konkrétní, reálné, časově ohraničené. Plán vytváříme společně a může mít různou podobu, například: formulář, seznam úkolů, myšlenková mapa, obrázková forma, apod. Plán není jen „papír“, ale slouží k tomu, abychom věděli, na čem pracujeme. Plán: můžete kdykoliv změnit, přizpůsobuje se Vaší aktuální situaci, pravidelně ho společně hodnotíme (nejméně 1× za 3 měsíce). Rozhodnutí o tom, jak bude spolupráce probíhat, je vždy na Vás.

Realizace IP

Na pravidelných schůzkách pracujeme na tom, co jsme si domluvili. Schůzky probíhají: podle individuální domluvy, ambulantně nebo v terénu.

Vyhodnocení / revize plnění cílů

Průběžně společně hodnotíme: co se daří, co je náročné, kam jste se posunul/a. Vyhodnocení probíhá podle potřeby, nejméně však 1× za 3 měsíce.

Formulace nových cílů

Pokud dosáhnete svého cíle, můžeme: spolupráci ukončit, nebo si nastavit nový cíl a pokračovat dál.

Ukončení spolupráce

Spolupráce může být ukončena: z Vašeho rozhodnutí (kdykoliv, bez udání důvodu), při naplnění cíle, pokud nemáte další cíle, pokud se neozýváte déle než 2 měsíce, při opakovaném či zvláště závažném porušování pravidel služby (opakovaná agrese, fyzické napadení).

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Vaše práva	Vaše povinnosti
Máte právo na respekt, důstojné zacházení a slušnou komunikaci.	Chováte se slušně k pracovníkům i ostatním klientům.
Máte právo rozhodovat o svém životě a o tom, jak bude spolupráce probíhat.	Aktivně se zapojujete do spolupráce a pracujete na domluvených cílech.
Máte právo odmítnout nabízenou pomoc nebo aktivitu.	Respektujete domluvený průběh spolupráce.

Máte právo na soukromí a ochranu osobních údajů.	Respektujete soukromí ostatních klientů i pracovníků.
Máte právo být informován/a srozumitelným způsobem o službě.	Docházíte na domluvené schůzky.
Máte právo kdykoliv ukončit spolupráci bez udání důvodu.	Pokud se nemůžete dostavit, snažíte se omluvit alespoň den předem.
Máte právo podat stížnost na službu nebo pracovníka.	Dodržujete pravidla služby a bezpečného chování.
Máte právo nahlížet do své dokumentace.	Nevystavujete sebe ani ostatní nebezpečí (např. agresivní chování).

Pokud dojde k nevhodnému chování (např. agrese, opakované neomluvené absence, narušování spolupráce): Situaci s Vámi pracovník nejprve probírá a vysvětlí a následuje upozornění a pokud se situace opakuje, může být spolupráce ukončena. Platí pravidlo: „3x a dost“ (po upozornění a vysvětlení situace).

Pokud přijdete na schůzku pod vlivem alkoholu nebo jiných látek: pracovník posoudí situaci individuálně, schůzka může být ukončena nebo přesunuta na jiný termín.

Pokud se nemůžete dostavit, dejte vědět alespoň den předem (pokud to jde), opakované neomluvené absence jsou řešeny v rámci pravidel služby (viz výše).

PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

Práva pracovníka	Povinnosti pracovníka
Má právo ukončit nebo přerušit schůzku, pokud je ohrožena bezpečnost.	Jedná s Vámi s respektem, důstojně a bez předsudků.
Má právo stanovit hranice bezpečného chování ve službě.	Dodržuje mlčenlivost a chrání Vaše osobní údaje.
Má právo odmítnout nevhodné nebo nepřijatelné chování.	Poskytuje Vám srozumitelné informace o službě.
Má právo řešit porušování pravidel služby.	Podporuje Vás v samostatnosti a vlastním rozhodování.
Má právo ukončit spolupráci při opakovaném porušování pravidel.	Respektuje Vaše rozhodnutí, i když s nimi nemusí souhlasit.
	Spolupracuje s Vámi na tvorbě individuálního plánu.

	Pravidelně s Vámi vyhodnocuje průběh spolupráce.
	Přizpůsobuje podporu Vaším potřebám a možnostem.

Ochrana soukromí a osobních údajů

Vaše soukromí je pro nás důležité. Vaše osobní údaje jsou chráněny a zabezpečeny, informace o Vás nesdělujeme bez Vašeho souhlasu, dokumentace je uložena tak, aby k ní měli přístup pouze pracovníci služby, při rozhovorech dbáme na Vaše soukromí. Máte právo: nahlížet do své dokumentace, požádat o vysvětlení informací, které o Vás vedeme.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby

Každý klient má právo podat stížnost, pokud není spokojený s poskytovanou službou, chováním pracovníka nebo s čímkoliv, co se služby týká. Vaše spokojenost je pro nás důležitá a stížnosti vnímáme jako příležitost ke zlepšení kvality služby.

Pokud je to pro vás možné, doporučujeme nejprve zkusit situaci řešit přímo s pracovníkem, se kterým spolupracujete. Často se podaří nedorozumění rychle vysvětlit a vyřešit. Pokud ale pracovník situaci odmítá řešit nebo máte pocit, že vaši stížnost bagatelizuje, můžete využít oficiální postup pro podání stížnosti.

Jak můžete stížnost podat

Stížnost můžete podat způsobem, který je pro vás nejpohodlnější:

- ústně pracovníkovi služby,
- písemně pomocí formuláře (k dispozici v prostorách služby),
- e-mailem: socialnisluzby@sdzp.cz
- telefonicky,
- anonymně prostřednictvím schránky stížností u vstupu do služby,
- anonymně prostřednictvím online formuláře na webových stránkách.

Stížnost může za vás podat i jiná osoba, kterou k tomu zmocníte.

Co by měla stížnost obsahovat

Abychom se jí mohli co nejlépe zabývat, doporučujeme uvést:

- co se stalo nebo s čím nejste spokojeni,
- kdy k situaci došlo,

- koho se stížnost týká,
- co byste chtěli změnit nebo napravit.

Stížnost můžete podat i anonymně – i tak se jí budeme zabývat.

Jak stížnost řešíme

Každá stížnost je vždy prošetřena a řešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů. Pracovníci nesmějí stížnosti bagatelizovat – každá stížnost je brána vážně. O výsledku budete informováni a bude vám sděleno stanovisko k jejímu řešení, stanovisko také bude zveřejněno na webu www.sdzp.cz.

V případě stížnosti na pracovníka vám můžeme nabídnout změnu klíčového pracovníka, případně doporučit jinou vhodnou službu, aby pro vás spolupráce zůstala bezpečná a důvěryhodná.

Podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na poskytování služby – vaše právo si stěžovat je plně respektováno.

Kam se obrátit, pokud nejste spokojeni

Pokud nejste spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti nebo máte pocit, že nebyla řádně prošetřena, můžete se obrátit i na další instituce:

- vedení organizace,
- Krajský úřad Ústeckého kraje – odbor sociálních věcí,
- sociální odbor statutárního města Děčín,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (inspekce sociálních služeb),
- veřejného ochránce práv (ombudsmana).

Bezpečnost a krizové situace

Ve službě dbáme na bezpečné prostředí pro všechny. Může se stát, že dojde k mimořádné situaci (např. zdravotní potíže, agresivní chování, požár apod.). V takových případech pracovník: zajistí bezpečí všech přítomných, může ukončit schůzku, případně přivolá pomoc (např. záchrannou službu, policii). Prosíme Vás, abyste: dbali na svou bezpečnost i bezpečnost ostatních, respektovali pokyny pracovníků v těchto situacích.

Další důležité informace

Služba je poskytována bezplatně, služba je dobrovolná, můžete ji kdykoliv ukončit, na přání můžete být vedeni anonymně. Podporujeme Vás v tom, abyste využívali běžné služby ve společnosti (např. úřady, lékaře, zaměstnání, vzdělávání).

Závěrečné ustanovení

Tato vnitřní pravidla slouží k tomu, aby spolupráce probíhala bezpečně, srozumitelně a v příjemném prostředí pro všechny. S pravidly jste seznámen/a před zahájením spolupráce a máte možnost se na cokoliv zeptat.