



Druh poskytované služby: **Odborné sociální poradenství**
Název zařízení: **Poradna pro osoby se zdravotním postižením Ostrava**

Přehled hlavních aktivit

Jedná se o registrovanou sociální službu podle zákona 108/2006 Sb. poskytovanou se zaměřením na potřeby **osob se zdravotním postižením, seniorů a jejich blízkých**. Tato služba je bezplatně poskytována na všech našich pracovištích. Toto poradenství zajišťují kvalifikovaní pracovníci. Mohou Vám nabídnout zejména:

- **sociální poradenství** v oblasti:
 - **systému státní sociální podpory** (dávky),
 - **systému sociální péče** (výhody pro osoby se zdravotním postižením),
 - **systému sociálních služeb a zákona o sociálních službách**. Jedná se zejména o pomoc a podporu s vyřízením a při využití příspěvku na péči, s vyhledáním a výběrem vhodné sociální služby,
 - **výhod a slev** mimo zákonem stanovené oblasti. Jedná se například o slevy mobilních operátorů, pojištění, apod.,
 - **invalidních důchodů**. Jedná se o pomoc a podporu při vyřizování nároku na invalidní důchod,
 - **zaměstnávání osob se zdravotním postižením**. Jedná se zejména o pomoc a podporu při vyhledávání pracovních příležitostí, zprostředkování údajů o rekvalifikačních programech a jiných možnostech usnadnění vstupu do zaměstnání. Dále nabízíme pomoc a podporu při přípravě motivačního dopisu a životopisu. Možná je i konzultace pracovních právních otázek, řešení právních a jiných problémů spojených s adaptací na získané zaměstnání,
- **vzdělávací činnost**, která zahrnuje osvětovou činnost pro větší či menší skupiny osob formou přednášky či prezentace v rozsáhlé síti organizací, zaměřujících svou činnost na osoby se zdravotním postižením a seniory,
- **poradenství při výběru kompenzačních pomůcek** i podmínek s nimi spojenými pro různé druhy zdravotního postižení včetně poradenství při výběru vhodného výrobce kompenzačních pomůcek a vyhledání odborného lékaře pro vypsání poukazu. Centrum rovněž provozuje **půjčovnu** kompenzačních pomůcek,
- **poskytování informací** o ozdravných, relaxačních, životosprávných a rehabilitačních pobytech, kurzech, rehabilitačním plavání nebo cvičení aj.,
- **zprostředkování odborných konzultací** v oblasti životního prostředí zdravotně postižených (stavební úpravy bytů, domů, komunikací apod.), při kterých spolupracujeme s externími odborníky.

Cílová skupina

Služba je určena zdravotně postiženým občanům, seniorům a jejich blízkým, bez ohledu na rozsah a druh zdravotního postižení. Minimální věk uživatele služby je 15 let.

Cíle služby

- podávat kvalifikované a odborné informace,
- podporovat v orientaci v systémech sociální podpory, sociální péče a sociálních služeb,
- zprostředkovávat kontakt s veřejnou správou a navazujícími službami,
- rozšiřovat vědomí klientů o svých právech, povinnostech a oprávněných zájmech,



- podpora při uplatnění osob se zdravotním postižením na trhu práce a jiných zájmových a společenských aktivitách.

Popis průběhu poskytování sociální služby

Poradenství reaguje na zásadní problémy osob se zdravotním postižením, kterými jsou především nízké právní vědomí a nedostatečná právní orientace v předpisech týkajících se sociální oblasti, malá informovanost o možnostech kompenzace zdravotního postižení pomocí moderních kompenzačních a rehabilitačních pomůcek a obtížná sociální situace uživatelů. Záměrem dlouholetého projektu je zajištění dostupných a kvalitních poradenských služeb osobám, které v důsledku snížené soběstačnosti v některých oblastech nejsou schopny bez pomoci a podpory vyřešit vzniklou obtížnou sociální situaci, a umožnit těmto osobám, aby se v co nejvyšší možné míře zapojily do běžného života společnosti.

Na výše uvedených aktivitách organizace úzce spolupracuje se svými zřizovateli:

- Národní rada osob se zdravotním postižením ČR o.s.
- Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR
- Svaz tělesně postižených v ČR o.s.
- Národní institut pro integraci osob se sníženou schopností pohybu a orientace o.s.

Odborné sociální poradenství je poskytováno **ambulantní** a **terénní** formou. Zájemci nás mohou kontaktovat osobně v konzultačních hodinách, telefonicky, dopisem a emailem.

Služba je zaměřena především na sociálně právní oblast, ve které spolupracujeme s externími právníky a je poskytována na třech praktických úrovních:

1. **Informace:** poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na instituce apod.).
2. **Rady:** poskytování cílené rady na zakázku uživatele, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
3. **Aktivní pomoc:** praktická pomoc a podpora při vyplňování formulářů, při psaní dopisů a podání (úřady, soudy apod.), vysvětlování obsahu dokumentů.

Délka jedné konzultace by neměla přesahovat **45 minut**. Ve vymezených časech jsou přednostně přijímáni zájemci či uživatelé, kteří byli předem **objednáni** nebo hrozí-li vypršení lhůty pro odvolání atd.

Dle situace je pak zakázka uživatele buď zodpovězena již při první konzultaci, nebo je sjednán termín další konzultace. Počet následných konzultací zcela závisí na potřebách uživatele. Ze strany poradny není počet konzultací omezen.

Popis jednání se zájemcem o službu

Pro přímou práci s uživateli je vyčleněna poradenská místnost, ve které je pro uživatele vytvořeno bezpečné prostředí pro poradenský rozhovor.

Odborné sociální poradenství se liší a to v závislosti např. na typu zdravotního postižení či na tom, zda-li pracujeme s jednotlivcem či skupinou. V Centru pro zdravotně postižené MSK o.s. nejčastěji pracujeme s jednotlivci. Proto je hlavní důraz kladen na metody práce s individuálním přístupem ke klientovi.

Nejužívanější metodou odborného poradenství je osobní konzultace. V odůvodněných případech mohou mít charakter **terénní** služby, tj. poskytování služeb buď v bytě uživatele nebo jeho okolí. Neméně důležité je také telefonní, písemné a e-mailové spojení s uživateli služeb. Důležité informace o službě jsou vedeny na webových stránkách organizace www.czp-msk.cz, včetně možnosti využití internetové poradny.

Poradenský proces se člení na několik částí (aktivit):



1. **úvodní** – poradce seznámí zájemce o službu se zaměřením poradny, nabídkou služeb, podmínkami jejich poskytování a principy. Snahou je vytvoření příjemného a bezpečného prostředí. Dále jsou zájemci o službu upozorněni na skutečnost, že bude proveden záznam o kontaktu a v případě nutnosti práce s osobními údaji bude požádán o souhlas ke shromažďování osobních a citlivých údajů. Zájemci o službu jsou rovněž upozorněni na možnost podávání námětů a stížností;
2. **diagnostická** – úkolem je zde zjistit relevantní informace o uživateli a potřebách, se kterými za poradcem přichází; (stanovení cílů, zakázky, návrh plánů řešení situace);
3. **intervenční** – cílem je překonání problému, motivace klienta a jeho chování tak, aby bylo podpořeno přijatelné řešení situace;
4. **zakočení** – nyní poradce spolu s uživatelem shrnou k čemu se během poradenského procesu dospělo. Poradce motivuje uživatele. Dochází k rozloučení popř. dohodnutí další schůzky, na které se bude pokračovat v řešení původního popř. nového tématu (zakázky).

Při jednání s uživatelem je kladen důraz na to, aby uživatel uměl převzít zodpovědnost za vlastní rozhodnutí a využívat svého potenciálu.

Pokud situace dovoluje, řešení problému navrhuje uživatel nebo na něm participuje. Finální způsob řešení problému je tak výsledkem vzájemné interakce poradce s uživatelem.

Pravidla poskytování služby

Poskytování služby se řídí Standardy kvality sociálních služeb, Etickým kodexem sociálních pracovníků a dalšími vnitřními směrnicemi poradny.

Informovanost o službě

Prostřednictvím Internetu, který umožňuje přiblížit službu vysokému počtu potenciálních uživatelů, jejich rodinným příslušníkům a přátelům. Organizace má vlastní webové stránky: www.czp-msk.cz, které obsahují informace o poskytovaných službách a aktivitách na všech pracovištích.

V rámci osvětové činnosti vydává Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s. čtvrtletník **Zpravodaj**, prostřednictvím kterého seznamuje především uživatele sociálních služeb, ale i zástupce státních a místních institucí a spolupracující organizace zejména s:

- aktuálními informacemi o poskytovaných sociálních službách,
- novinkami v oblasti sociálně právního zabezpečení zdravotně postižených,
- nabídkami kompenzačních a ortopedických pomůcek,
- volnočasovými aktivitami, které jsou organizovány jak bývalými organizačními složkami Sdružení zdravotně postižených, tak i jinými občanskými sdruženími v regionu.

Další způsob publicity je realizován tištěnou formou (v podobě **letáků a plakátů**). Propagační materiály, jsou své pomoci rozneseny na místa s vysokou návštěvností potenciálních uživatelů (města, městské obvody, obce, nemocnice, praktičtí lékaři, informační centra apod.), aby se informace dostaly do povědomí co nejširší skupiny obyvatel.

Dle potřeby jsou uveřejňovány informace o projektu a nabízených aktivitách ve zpravodajích jednotlivých obcí, měst a městských obvodů.

Dalším způsobem publicity jsou články a příspěvky do magazínů a periodik určených zejména pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Centrum se rovněž podílí na distribuci publikací a informačních materiálů svých zřizovatelů (Sociálně právní minimum, které je každoročně aktualizováno, Skok do reality a dalších).

Organizace je aktivně zapojena do komunitního plánování a informace o svých službách jsou součástí katalogů sociálních služeb v jednotlivých regionech.



Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s.

Tel. + 420 596 115 318, czp.ostrava@czp-msk.cz, www.czp-msk.cz

Detašované pracoviště Ostrava

Bieblova 3, 702 00 Ostrava

Neméně důležitou formou propagace jsou i osobní prezentace služby v rámci dnů sociálních služeb, přednášky pro širokou veřejnost apod. Pracovníci organizace také nabízejí odborné informace na členských schůzích svazů pro osoby se zdravotním postižením, se kterými Centrum dlouhodobě spolupracuje.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Sídlo: Bieblova 3, 702 00 Ostrava

Telefon/fax: + 420 596 115 318

E-mail: czp.ostrava@czp-msk.cz

Technické a materiálové vybavení

Velikost: 75,59 m²

Vztah k objektu: nájemní smlouva

Vybavení: PC s připojením k internetu, tiskárny, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace

Bezbariérový vstup: ANO

Bezbariérové WC: ANO

Popis a umístění objektu

Nízkopodlažní objekt u tramvajové zastávky Hotelový dům Jindřich. V blízkosti úřad práce a odbor sociálních věcí.

Aktualizováno ke dni: 30. 6. 2009

Zpracoval: Ing. Libor Schenk