**Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny, o.p.s.**

Rakovnická 2502, 440 01 Louny

IČ: 270 43 797; Telefon: 415 654 308;

e-mail: szdp.louny@seznam.cz; [www.centrum-louny.wbs.cz](http://www.centrum-louny.wbs.cz/)

**Pravidla pro poskytování**

**odborného sociálního poradenství**

**Sociální služba je registrována u Krajského úřadu Ústeckého kraje**

**pod registračním číslem 3272817**

Platnost od 1.1.2017

* **Úvodem**

Tato pravidla upravují způsob poskytování odborného sociálního poradenství v Centru služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s.. Vychází ze zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky, platné registrace služby, metodik a pravidel služby zpracovaných podle Standardů kvality**.**

* **Informace o Centru**

Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny o. s. je nevládní nezisková organizace, která vznikla dne 19. 9. 2006 jako občanské sdružení. V září r. 2013 se transformovala na obecně prospěšnou společnost a je zapsána v rejstříku o. p. s. u Krajského soudu v Ústí nad Labem oddíl O, vložka 476.

Posláním Centra služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s. je poskytovat odborné sociální služby lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci z důvodu zdravotního postižení, věku, lidem pečujícím o takovou osobu, případně lidem, kteří se ocitli v dluhové pasti a nedokážou ji sami řešit.

Našim cílem je aby se uživatelé s pomocí našich služeb mohli v co největší míře zapojit do běžné společnosti, využívat běžné veřejné služby, žít v důstojných podmínkách a takovým způsobem, který se co nejvíce podobá životu jejich vrstevníků.

* **Jakou službu nabízíme**

Služba odborného sociálního poradenství obsahuje:

* Poradnu pro osoby se zdravotním postižením a seniory
* Dluhovou poradnu
* **Poslání služby**

**Poradna pro osoby ze zdravotním postižením a seniory**

Posláním poradny pro osoby se zdravotním postižením a seniory je nabídnout pomoc při řešení nepříznivé sociální situace, ve které se tyto osoby ocitly z důvodu věku, zdravotního postižení, dlouhodobé péče o takovou osobu a dojde u nich k dočasné nebo dlouhodobé ztrátě schopnosti tyto situace samostatně řešit.

**Dluhová poradna**

Posláním dluhové poradny je nabídnout kvalitní a odbornou pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci a v krizi, ve které se ocitly z důvodu zadlužení nebo jsou zadlužením vážně ohroženi a tuto situaci nedokážou samy řešit.

* **Cíle služby**

Cílem služby odborného sociálního poradenství je být nápomocen takové situace řešit a to prostřednictvím informací, rad a případně další odborné pomoci.

**Cílem Poradny pro osoby ze zdravotním postižením a seniory je uživatel, který:**

* získal nové informace nebo dovednosti, které povedou k zvýšení jeho samostatnosti a zvládnutí náročných situací,
* se ve své situaci orientuje a ví, jaké kroky by měl učinit, aby se jeho situace mohla zlepšit
* aktivně spolupracuje a podle svých schopností přispívá k řešení vlastní nepříznivé situace
* získal informace o možnostech kompenzace zdravotního postižení vhodnými rehabilitačními a kompenzačními pomůckami, je jimi vybaven, zvládá manipulaci s nimi i jejich běžnou údržbu.

**Cílem dluhové poradny je uživatel, který:**

* získal nové informace o možnostech řešení své nepříznivé sociální situaci, ve které se ocitl z důvodu nedostatku financí a zadlužení a dokáže se v ní orientovat
* je podpořen při jednání s věřiteli, exekutorskými úřady, soudy a dalšími institucemi
* k řešení své platební neschopnosti přistupuje aktivně a zodpovědně.

**Rozvojové cíle odborného sociálního poradenství**

* být součástí sítě sociálních služeb v regionu a účastnit se minimálně 70% setkání pracovních skupin komunitního plánování
* udržet kvalitní a profesionální tým, prostřednictvím realizace vzdělávacích akcí a školení podle individuálních vzdělávacích plánů pracovníků, pravidelné metodické podpory a supervize.

Centrum je připraveno stanovovat si další krátkodobé cíle, reagující na potřeby uživatelů, personálu, materiálního a technického zajištění sociální služby.

* **Komu je služba určena**

Lidem v nepříznivé sociální situaci, ve které se ocitly z důvodu věku, zdravotního postižení či zadlužení a kterou nedokážou bez odborné pomoci sami řešit.

Službu poskytneme:

* osobám se zdravotním postižením
* seniorům
* osobám pečujícím o blízkou osobu
* osobám v krizi, ve které se ocitly z důvodu zadlužení

**Služba je určena osobám starším 18 let z Loun, Postoloprt a spádových obcí Lounska.**

* **Kapacita služby**

**Kapacita služby je nastavena takto:**

Individuální okamžitá kapacita služby v poradně: 2

Individuální okamžitá kapacita služby v terénu: 1

* **Kdy můžeme odmítnout službu**

**Pracovníci Vám mohou odmítnout službu když:**

* požadovanou službu neposkytujeme
* nepatříte do cílové skupiny, nejste v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, postižení, péče o takovou osobu
* Nejste v krizové situaci z důvodu zadlužení
* (umíme Vám však doporučit či zprostředkovat jinou vhodnou službu)
* Poradna má obsazenou kapacitu a další zájemci čekají
* (nabídneme Vám náhradní termín konzultace)
* Byl jste naším klientem a pro porušování pravidel jste byl v době kratší než 6 měsíců ze služby vyloučen.
* **Jaké zásady dodržujeme**
* **Nízkoprahovost**: nepotřebujete žádná doporučení
* **Bezplatnost**: za službu se neplatí
* **Anonymita**: nemusíte uvádět své jméno
* **Dobrovolnost**: sám/a se rozhodnete, zda službu využijete, jakým způsobem i kdy ji ukončíte
* **Aktivita**: počítáme s tím, že budete aktivně spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace
* **Individuální přístup**: služby jsou poskytovány s ohledem na potřeby uživatele a tak, aby byl podporován v samostatném jednání
* **Mlčenlivost**: všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost v souladu se zákonem o sociálních službách
* **Nestrannost**: pracovníci neupřednostňují zájmy žádného účastníka, nabízí přijatelné řešení.
* **Co služba obsahuje**

Služba bude poskytována v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jako odborné sociální poradenství se zaměřením na osoby se zdravotním postižením, seniory a osoby, které se ocitly v krizové situaci z důvodu zadlužení. **Služba obsahuje tyto základní činnosti:**

* **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Pracovníci poradny Vám poskytnou individuální odbornou pomoc při řešení východisek z nepříznivé sociální situace, ve které se nacházíte, nebo Vám hrozí. Zaměřují se na zvyšování Vašich kompetencí důležitých pro zvládání nepříznivých sociálních situací konstruktivním způsobem.

**Poradci:**

* Zprostředkují kontakty na další instituce, kde Vám může být poskytnuta účinná odborná pomoc.
* Zajišťují terénní práci ve vytipovaných lokalitách. Při návštěvě Vám předají informace o službě, možnostech řešení nepříznivé sociální situace a nabídnou Vám zprostředkování odborné pomoci.
* Zajišťují terénní práci a pomoc v případě, že z důvodu věku, postižení či nedostatečné dopravní obslužnosti regionu nemůžete vyhledat odbornou pomoc.
* Zajišťují skupinové poradenství zaměřené na komunitní skupiny působící ve spádovém území (kluby seniorů, organizace zdravotně postižených, atp.).
* **Sociálně terapeutické činnosti**

Hlavní zásadou je individuální přístup. Základní metodou práce v poradně je poradenský rozhovor. V poradenském rozhovoru se pracovníci poradny zaměřují na průzkum Vaší situace, hledají možná řešení a podporují Vás při společném dosahování cílů.

**V rámci terapeutických činností nabízíme:**

* Individuální i skupinové konzultace se spolupracujícími odborníky: právníkem, speciálním pedagogem, psychologem, ergoterapeutem, fyzioterapeutem, foniatrem.
* Služby informačního střediska vybaveného PC s přístupem na internet. Zde si můžete s podporou poradce zpracovat osobní portfolio (životopis, motivační dopis), vyhledávat volná pracovní místa, informace o pomůckách, poskytovatelích sociálních služeb, atp..
* Účast na seminářích se spolupracujícími odborníky se zaměřením na potřeby cílové skupiny (aktuální informace o novinkách v sociálním zabezpečení, pracovně právních vztahů, rehabilitačních a kompenzačních pomůckách, sociálních službách, atp.).
* Nácvik manipulace a péče o kompenzační pomůcky.
* Účast na vzdělávacích programech v oblasti základní finanční gramotnosti, dluhové problematiky a oblast aktuální legislativy apod.
* **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.**

Pracovníci poradny Vás informují o Vašich základních právech a povinnostech, o možnostech využívání běžně dostupných služeb.

* Pomáhají při vyřizování běžných záležitostí, které jsou pro Vás obtížné a nezvládáte je sám (pomoc s vyplněním žádostí o sociální dávky a příspěvky, sepsání odvolání při nepřiznání dávek atp.)
* Podporují Vás při komunikaci s úřady a institucemi.
* Pomáhají s vyhledáváním vhodných rehabilitačních a rekvalifikačních programů.
* Pomáhají s vyhledáváním vhodné sociální služby.
* Pomáhají při vyhledávání vhodného pracovního uplatnění a podporují v samostatném vyhledávání informací o vhodných pracovních místech na pracovních portálech.
* Pomáhají v komunikaci s věřiteli a exekutory za účelem nastavení nelikvidačních splátek, dluhu a úroků tak, aby se jejich výše nestala nepřekonatelnou překážkou pro vstup a udržení se na legálním trhu práce.
* Pomáhají v obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou v případě, kdy neřešení krizové situace poškodilo vztahy v rodině.
* Podporují Vás v dalších aktivitách, podporujících přirozené společenské a sociální kontakty.
* **Oblasti poskytovaného poradenství**

**Poradna pro osoby se zdravotním postižením a seniory poskytuje:**

* Informace o možnostech získání finančních příspěvků a dávek
* Informace o nabídce sociálních služeb v regionu.
* Poradenství při získání vhodných rehabilitačních a kompenzačních pomůcek
* Individuální pomoc poradce s podáním žádosti odvolání
* (dávky státní sociální podpory a péče, vyhrazení parkovacího místa, žádost o vydání průkazů TP, ZTP, ZTP/P, žádost o pořízení nebo opravu kompenzační pomůcky, žádost o finanční podporu z Nadací)
* Zprostředkování odborné pomoci např. v oblasti bezbariérových úprav, pomůcek apod.
* Poradenství v sociálně právních a pracovně právních otázkách
* Zprostředkování kontaktu na organizace zdravotně postižených v regionu
* Individuální i skupinové konzultace odborníků – speciálního pedagoga, psychologa, foniatra, právníka, fyzioterapeuta a ergoterapeuta.
* Terénní práce – individuální a skupinové poradenství

**Služba je určena osobám se zdravotním postižením, seniorům a případně osobám pečujícím o tyto osoby.**

**Dluhová poradna nabízí:**

* Individuální pomoc poradce specialisty na dluhovou problematiku
* Konzultace právníka
* Podpora při jednání s věřiteli
* Podpora při řešení oddlužení
* Bezplatný přístup k internetu pro komunikaci s věřiteli
* Přednášky a semináře finanční gramotnosti
* Informování o rizicích neplnění různých druhů závazků
* Pomoc při zmapování dluhů
* Pomoc v komunikaci s věřiteli, soudy a exekutorskými úřady
* Podpora a pomoc v orientaci při soudních, správních a rozhodčích řízeních spojených s dluhy
* Podpora a pomoc v orientaci v průběhu exekučního řízení
* Informování o podmínkách podání návrhu na povolení oddlužení fyzických osob – osobní bankrot
* Pomoc se zpracováním návrhu na oddlužení fyzických osob
* Právní poradenství spojené s dluhovou problematikou

**Služba je určena osobám v krizi, ve které se ocitly z důvodu zadlužení nebo osobám, které jsou zadlužením vážně ohroženy.**

* **Jaké služby neposkytujeme**
* Konzultace mimo oblasti poskytovaného poradenství dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.
* Zastupování u soudů a podání návrhu k soudu (žádosti o rozvod, zbavení způsobilosti k právním úkonům, žaloby)
* Zpracování darovacích a jiných smluv
* Vypořádání a zúžení společného jmění manželů
* Právní úschovy peněz a dokumentů
* Zpracování znaleckých posudků nemovitosti
* **NEPOSKYTUJEME FINANČNÍ PŮJČKY!**

V případě zájmu o uvedené služby Vám umíme poradit, kde najdete potřebnou pomoc. Tyto služby poskytují za úhradu právníci, notáři a znalci v okolí.

* **Jak se s námi spojíte**
* **OSOBNĚ V PORADENSKÝCH HODINÁCH**

Ambulantně v poradně Centra

* Pondělí 8:00 – 17:00
* Úterý 8:00 – 13:00
* Středa 8:00 – 17:00
* Čtvrtek 8:00 – 13:00
* Pátek 8:00 – 12:00 (pouze pro objednané)
* **OSOBNĚ MIMO PORADNU/TERÉNNÍ PRÁCE**

Terénní pracovník vyjede za Vámi domů nebo na jiné vhodné místo. Návštěvu je nutné předem domluvit na níže uvedených telefonech.

* Pondělí 8:30 – 14:30
* Úterý 8:30 – 14:30
* Středa 8:30 – 14:30
* Čtvrtek 8:30 – 14:30
* Pátek 8:00 – 12:00
* **PÍSEMNĚ – NA ADRESU KANCELÁŘE**

Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny o. p. s, Rakovnická 2502, 440 01 Louny

* **ELEKTRONICKY – E MAILEM**

szdp.louny@seznam.cz

* **TELEFONICKY – NA TELEFONNÍCH ČÍSLECH**

415 654 308 - pevná linka

736 118 781 - mobil, poradna pro OZP a seniory

774 446 893 - mobil, dluhová poradna

608 108 373 – mobil, ředitelka centra

* **Ochrana práv uživatelů poradny**

Pracovníci jsou proškoleni v dodržování základních lidských práv uživatelů sociálních služeb. Jsou povinni dodržovat ***Etický kodex pracovníků v sociálních službách*** a ***Závazek mlčenlivosti*** o všech skutečnostech, které se v souvislosti s poskytováním služby o Vás dozvěděli. S klienty jednají s náležitou úctou, respektem a na základě rovného postavení, totéž očekávají zpět od klientů. Poradci zjišťují jen ty základní údaje, které potřebují k efektivní spolupráci s Vámi. Jejich rozsah je dán charakterem poskytované služby.

* **Smlouva o poskytování služby**

O poskytování odborného sociálního poradenství uzavíráme smlouvu formou ústní. U případů, kdy sociální situace vyžaduje dlouhodobou spolupráci, je smlouva sjednána písemně.

Před vstupním jednáním máte možnost se seznámit s pravidly pro poskytování služby v písemné podobě v čekárně Centra.

Při úvodním jednání Vás poradce bude informovat o zásadách poskytované služby, o Vašich právech a povinnostech a o způsobu poskytování sociální služby.

Okamžikem uzavření smlouvy se zájemcem o poskytnutí služby, ať již byla uzavřena ústně či písemně, se stáváte uživatelem služby se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.

**Spolupráci s námi můžete ukončit kdykoliv bez udání důvodů. Centrum může smlouvu ukončit, pokud:**

* budete porušovat vážným způsobem základní společenská a etická pravidla (úcta, respekt, rovné postavení/) ve vztahu k pracovníkům Centra,
* budete vulgární, agresivní, vyhrožovat fyzickým napadením, atp.,
* ke konzultaci se opakovaně dostavíte pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek (2x),
* bez omluvy se opakovaně nedostavíte k domluvené konzultaci (3x).

Smlouva dále zaniká:

* zanikne-li důvod k poskytnutí služby (např. uživateli byla poskytnuta dávka státní sociální podpory a péče, dále byla poskytnuta vyhovující kompenzační pomůcka atp.),
* po 6 měsících od posledního kontaktu (na základě odsouhlasení ředitelkou)
* písemnou dohodou smluvních stran.

Smluvní strany si nesjednávají výpovědní dobu a smlouva pro případ výpovědi zaniká účinností výpovědi.

* **Plánování služby**

Průběh služby je přiměřeně plánován. Na průběhu služby a míře poskytované podpory se s  Vámi poradce bude průběžně domlouvat. V případě, že lze předpokládat dlouhodobější spolupráci zpracujete společně písemný individuální plán. Očekáváme od Vás aktivní přístup při řešení nepříznivé sociální situace.

* **Dokumentace o službě**

O všech provedených konzultacích vedeme písemnou a elektronickou dokumentaci.

O průběhu jednání je vždy pořizován zápis a to anonymní nebo s Vaším souhlasem s identifikačními údaji. Záznam slouží jako podklad pro vedení statistiky o využití poradny. Další dokumentace je vedena podle charakteru zakázky.

V případě jednorázové konzultace poradce provede zápis o individuální konzultaci. Do anonymního zápisu můžete nahlédnout bezprostředně po poskytnutí služby (pozdější dohledání zápisů není možné).

V případě uzavření ústní nebo písemné smlouvy, (pokud lze předpokládat dlouhodobější spolupráci) Vám založíme osobní složku, která obsahuje:

* Záznam jednání se zájemcem o službu
* Smlouvu o poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství
* Souhlas se zpracováním osobních údajů
* Individuální plán a záznamy o průběhu poradenské činnosti

Vaši složku máme uloženou v uzamykatelné kartotéce v kanceláři Centra a přístup do ní mají pouze pověření pracovníci. Můžete do ní nahlédnout kdykoliv v poradenských hodinách po dohodě s poradcem. Přístup do ní umožníme i Vašim blízkým, případně i dalším osobám, ale pouze s Vaším písemným souhlasem.

Pro elektronické zpracování statistických výkazů o pokytnutém poradenství využíváme program Excel. Počítače máme zabezpečené heslem. Za řádné zabezpečení odpovídají pověření pracovníci poradny.

* **Stížnosti**

Nebudete-li spokojen/a s naší službou, s vyřízením Vašeho dotazu, postupem poradce, máte právo si stěžovat. Stížnost je Centrem považována za podnět ke zlepšení kvality poskytované služby, nemusíte mít proto obavy z negativních dopadů na další jednání s Vámi při poskytování služby.

**Kdo může stížnost podat:**

* Uživatel tzn. Vy sám/a
* Váš zákonný zástupce nebo opatrovník
* Rodinný příslušník nebo jakýkoliv blízký příbuzný
* Jakýkoliv jiný zástupce, kterého si zvolíte a který bude jednat ve Vašem zájmu

**Jak můžete stížnost podat:**

* **PÍSEMNĚ** – formulář je k dispozici v čekárně, nebo ji sepsat vlastními slovy a dopisem poslat na adresu centra
* **OSOBNĚ** – kterémukoliv poradci nebo přímo ředitelce Centra
* **E-MAILEM** – na adresu szdp.louny@seznam.cz
* **ANONYMNĚ** – do schránky důvěry umístěné v čekárně Centra

Vaši stížnost vyřídíme co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů. Uvedete-li kontakt, budete písemně informováni. V případě anonymní stížnosti naleznete odpověď na nástěnce v čekárně Centra.

Stížnost můžete předat jakémukoliv pracovníkovi Centra, který je povinen ji neprodleně zaevidovat a předat ředitelce Centra, která bude Vaši stížnost řešit.

V případě, že nebudete s naší odpovědí spokojen/a, můžete si dále stěžovat Správní radě Centra, Krajskému úřadu Ústeckého kraje, Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR, Veřejnému ochránci práv, případně dalším institucím, kontakty jsou v Centru k dispozici.

K podávání a řešení stížností na kvalitu poskytované služby má Centrum zpracovaná podrobná pravidla a formulář, který vám usnadní podání stížnosti. Obojí je Vám volně k dispozici v písemné podobě v čekárně, v elektronické podobě na našich internetových stránkách, na požádání jsou také k dispozici u našich poradců.

* **Další informace o službě získáte:**
* na internetových stránkách [www.centrum-louny.wbs.cz](http://www.centrum-louny.wbs.cz/),
* z našich tiskovin (letáky, plakáty apod.),
* v regionálním tisku,
* na dnech otevřených dveří,
* v katalogu sociálních služeb města Louny,
* v rámci Komunitního plánování města Louny (na výstavách, konferencích, apod.).
* **Zázemí pro poskytování služby:**

Poradnou je preferován osobní individuální kontakt v poradenských hodinách. Pro jednání máme k dispozici odpovídající bezbariérové zázemí a prostor pro diskrétní a klidný průběh jednání. V prostorách Centra je k dispozici čekárna, 3 kanceláře, učebna – přednášková místnost.

Při terénní práci probíhá poradenský rozhovor ve Vašem bytě či na jiném vhodném místě, které určíte a kde je možno zachovat soukromí pro klidný průběh jednání.

* **Řešení nouzových a havarijních situací:**

Pracovníci Centra jsou proškoleni v pravidlech BOZP, PO a poskytování první pomoci. V případě nouzových a havarijních situací (napadení poradce, náhlá nevolnost pracovníka či klienta atp.) má centrum zpracovaná preventivní opatření a postupy řešení.

Pro zajištění bezproblémového chodu má Centrum zpracován provozní řád, před vstupem do poradenské místnosti se seznamte s jeho zásadami.

* **Hodnocení kvality služby**

Do hodnocení kvality služby zapojuje Centrum vlastní pracovníky, externí spolupracovníky, klienty, spolupracující organizace a instituce. Očekáváme od Vás zpětnou vazbu ve formě vyplnění dotazníku spokojenosti, odpovědi v anketě apod. Vaše náměty a připomínky jsou vítány pro další zlepšení či rozšíření služby.

* **Doplňující údaje**

Centrum dlouhodobě spolupracuje s MÚ Louny a Postoloprty a je přirozenou součástí sociální sítě na Lounsku. Aktivně se podílí na Komunitním plánování sociálních služeb města Louny a Plánu prevence kriminality města Louny, Komunitním plánování města Postoloprty.

Kvalita odborného sociálního poradenství je zajištěna dlouhodobou spoluprací s uznávanými odborníky na poradenství pro OZP – poradnou NRZP, Dluhové poradenství – Poradnou při finanční tísni o. p. s

* **Závěr**

Tato pravidla nahrazují předchozí verze pravidel pro poskytování odborného sociálního poradenství a nabývají účinnosti podpisem ředitelky.

V Lounech dne 1.1.2017 Venuše Firstlová, ředitelka…………………...