**INFORMAČNÍ LIST**

**PRO ZÁJEMCE A KLIENTY ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ**

**Poslání a cíle odborného sociálního poradenství**

Posláním odborného sociálního poradenství je poskytovat pomoc a podporu osobám, které se z důvodu těžkého onemocnění, zdravotního postižení nebo vyššího věku dostaly do nepříznivé sociální situace. Dále podpora, pomoc a podání veškerých informací rodinám, které o klienty pečují v domácím prostředí či o této formě péče uvažují.

Cílem odborného sociálního poradenství je podání komplexních informací, které klientům pomohou zvolit postup a možnosti řešení nepříznivé sociální situace, která nastala z důvodu těžkého onemocnění, zdravotního postižení nebo vyššího věku jich samotných nebo jejich blízkých. Zároveň chceme být oporou pro rodinné příslušníky a pečující osoby.

**Okruh osob, kterým je sociální služba určena**

Okruh osob:

* senioři
* osoby s jiným zdravotním postižením
* osoby s chronickým onemocněním (= osoby po úrazech, CMP)
* osoby v krizi (= rodinní příslušníci a pečující osoby)

Věková struktura:

Odborné sociální poradenství je poskytováno osobám zletilým, od 18 let výše. Věková struktura uživatelů služby: dorost (18 let), mladí dospělí (19 – 26 let), dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let).

Poradenství můžeme poskytnout osobám, které komunikují verbálně v českém jazyce na úrovni, která je k poradenskému rozhovoru potřeba, nebo které si zajistí tlumočníka, pomůcky či jiné prostředky, které rozhovor umožní.

**Zásady poskytované služby**

* **Bezplatnost** - Odborné sociální poradenství je poskytováno bez úhrady. Tato forma tak umožňuje každému přístup ke službě.
* **Nestrannost** - Služby poradny jsou poskytované všem lidem bez rozdílu, jsou poskytovány bez předpojatosti, zaujatosti, předsudků, bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce. Ke každému klientovi je přistupováno se stejným respektem a s plnou pozorností.
* **Diskrétnost** - Je zajištěna anonymita klienta. Jedná se o závazek mlčenlivosti poradců i organizace o klientově tíživé situaci.
* **Bezpečné prostředí** - Vytváříme prostředí důvěry a jistoty, přátelskou atmosféru, dbáme na dodržování stanovených pravidel.
* **Individuální přístup** - Služba je flexibilně přizpůsobována individuálním potřebám klienta.

**Cílem poradenství je**

1. předat informace potřebné k tomu, aby se pečující osoba a osoba, která potřebuje péči druhých, zorientovala v nastalé situaci, získala přehled o možných východiscích a dospěla tak k rozhodnutí, s nímž je v souladu.
2. předat informace vztahující se k sociálně-právnímu povědomí, aby staří nebo vážně nemocní lidé mohli s podporou zdravotních a/nebo sociálních služeb zůstat doma až do konce života v sepětí s rodinou.
3. předat informace, příp. poskytnout doprovod, aby pečující osoby a osoby, o které je pečováno, mohly využívat služeb státních institucí a dalších organizací, které jim pomohou k obstarání jejich osobních záležitostí

**Soustředíme se na pomoc v těchto oblastech:**

ORIENTACE V AKTUÁLNÍ SITUACI

* orientace v nastalé situaci
* psychická stabilizace, pomoc v krizi
* získání přehledu o možných východiscích
* zvážení výhod a nevýhod jednotlivých typů péče
* učinění rozhodnutí, s nímž je pečující v souladu

PŘEDÁNÍ INFORMACÍ

* možnost zažádat o příspěvek na péči
* využití sociálních dávek (na jaké dávky od státu vzniká nárok, jak a kde o dávky požádat)
* možnost využití kompenzačních pomůcek

SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI SLUŽBAMI/ÚŘADY

* informace o dalších službách, které by mohly pomoci
* předání kontaktů, v případě potřeby možnost zkontaktovat danou službu
* pomoc s vyplněním žádostí formulářů
* využití přirozených zdrojů podpory

PRAKTICKÁ POMOC

* zapůjčení kompenzačních pomůcek – výběr vhodné pomůcky
* pomoc s vyplněním formulářů
* doprovod na úřady

PODPORA PRO PEČUJÍCÍ

* poskytnutí podpory pečujícím
* informace o možnostech respitních pobytů
* předání kontaktů, v případě potřeby možnost zkontaktovat danou službu

PODPORA PRO POZŮSTALÉ

* vyslechnutí
* provedení procesem truchlení

Do poradny je možné se předem objednat, lze tak učinit některým z těchto způsobů:

* **osobně** v místě sídla poradny Masarykova 330, 588 56 Telč,

Náměstí Sv. Jana Nepomuckého 17, 378 53 Studená

* **telefonicky** na tel. čísle 775 574 973,
* **e-mailem** na adrese poradny: poradna@sdileni-telc.cz

**Provozní doba ambulantní formy služby - Telč**

pondělí 8:00 - 11:30, 12:00-16:00

středa - 12:00-16:00

po předchozí domluvě i mimo uvedené dny a časové intervaly

**Provozní doba ambulantní formy služby - Studená**

1x měsíčně - zpravidla poslední úterý v měsíci 14:00 - 16:00

2023 – 31.1.; 28.2.; 28.3.; 25.4.; 30.5.; 27.6.; 25.7.; 29.8.; 26.9.; 31.10.; 28.11.; 19.12.

**Provozní doba terénní formy služby**

|  |  |
| --- | --- |
| úterý | 8:00 - 14:00 |
| čtvrtek | 8:00 - 14:00 |
| pátek 8:00 – 14:00  po předchozí domluvě i mimo uvedené dny a časové intervaly | |
|  | |

**Kapacita sociální služby**

* okamžitá kapacita ambulantní formy služby je 1 klient
* okamžitá kapacita terénní formy služby je 1 klient, terénní služba je poskytována dle potřeb uživatelů ve městě Telč a okolí v dojezdové vzdálenosti 20 km

**Pravidla pro poskytování služby**

V průběhu poskytování služby máte právo vystupovat anonymně. Služby poskytujeme zdarma, jednorázově i opakovaně do vyřešení Vaší zakázky.

Pokud chcete využít pomoc poradny, je potřeba uzavřít s poradnou smlouvu (dohodu o spolupráci) – tu lze uzavřít ústně; pokud o to požádáte, je možné ji uzavřít písemně. **Dohodu o spolupráci s poradnou uzavřete tak, že s ní navážete kontakt** (osobně, telefonicky, e-mailem).  **Navázáním kontaktu s poradnou dáváte souhlas s podmínkami spolupráce (viz níže).**

**Podmínky spolupráce**

* omluvit se v případě, že se nemůžete dostavit na sjednané sezení,
* docházet do poradny ve způsobilém stavu (ne drogy, alkohol, agrese),
* během konzultace/sezení respektovat pravidla poradny,
* v případě nouzových a havarijních situací se řídit pokyny poradenského pracovníka.

Situace, ve kterých služba nemůže být poskytnuta

* není schopen srozumitelné a smysluplné komunikace
* je agresivní
* opakovaně nedodržuje podmínky spolupráce

Situace, ve kterých bude spolupráce ukončena a za jakých podmínek

* klient může službu ukončit kdykoliv, nemusí udávat důvod; ukončení služby může dát najevo i tím, že se nedostaví do poradny po dobu delší než 3 kalendářní měsíce,
* ukončení smlouvy na základě dohody služby a klienta v případě, že je dosaženo dohodnutého cíle, nebo pokud je klientovi nabídnuta jiná, pro něj vhodnější služba a klient s tím souhlasí,
* **jednostranné ukončení dohody ze strany organizace je možné v případě, že klient opakovaně porušuje vnitřní pravidla sociální služby.**

Jaká jsou Vaše práva

* být předem informován/a: o poslání poradny, o jejích cílech a cílové skupině, o průběhu a podmínkách služby,
* vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí,
* vystupovat anonymně a požadovat ochranu osobních údajů.
* nahlížet do své osobní dokumentace a požádat o její kopii,
* požádat o písemné uzavření smlouvy,
* dohodu o spolupráci ukončit bez udání důvodu kdykoliv v průběhu poskytování služby,
* službu kdykoliv odmítnout, přerušit či ukončit, a pokud o ni znovu požádáte, opět ji využít,
* mít u osobní konzultace doprovod,
* stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

V případě, že nebudete spokojeni se službami poradny nebo budete mít pochybnosti o postupu v jednání sociálního pracovníka, máte právo si stěžovat.

Více informací naleznete na internetových stránkách: [www.sdileni-telc.cz](http://www.sdileni-telc.cz/)

Bc. Jana Zatloukalová

vedoucí poradny a půjčovny

tel.: 775 574 973

e-mail: jana.zatloukalova@sdileni-telc.cz