

Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Platnost od: 19.9.2014

Název poskytovatele	Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace
Název služby	Odborné sociální poradenství – Poradny pro rodinu Olomouckého kraje (OSP – PPR Ok)
§	37, písm. b
Působnost služby	Olomoucký kraj

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním sociální služby odborné sociální poradenství - Poradny pro rodinu Olomouckého kraje (dále OSP PPR OK) je podpora rodin, párů a jednotlivců při samostatném zvládnání nepříznivých životních situací.

Podpora je poskytována prostřednictvím odborného psychologického a sociálně - právního poradenství.

b. Cíle

1. Poskytnout uživatelům **odbornou podporu** při zvládnání jejich nepříznivé životní situace, související s rodinou, vztahy a osobním životem.
2. Posílit u uživatelů **schopnost aktivního a samostatného řešení** nepříznivé životní situace a jejích následků, s co nejmenší mírou závislosti na této či jiné sociální službě.
3. Poskytnout uživatelům **informace** posilující jejich schopnosti účinně a aktivně předcházet situacím, které by ohrozily jejich rodinný, vztahový a osobní život.
4. Zajistit **dostupnost** (v místě a čase), **odbornost** pracovníků a **kvalitu** nabízených služeb a tato kritéria průběžně rozvíjet.

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Cílová skupina:

Primární cílovou skupinou jsou rodiny, páry a jednotlivci, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a jsou ohroženi sociálním vyloučením v souvislosti s rodinnou, manželskou či partnerskou problematikou.

- Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
- Osoby v krizi
- Rodiny s dítětem/děťmi

Věková struktura cílové skupiny:

Bez omezení

Služba je určena pro:

a) Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy

Klientem jsou děti a mládež, jejichž vývoj je ohrožen působením sociálně problematického prostředí a jsou tak vystaveni zvýšenému riziku sociálního vyloučení.

b) Osoby v krizi

Klientem je jednatel, popř. partneři v akutní nepříznivé situaci, mající sníženou schopnost řešit ji vlastními prostředky bez vnější podpory a pomoci.

c) Rodiny s dítětem/děťmi

Klientem je dítě/děti, manželský pár, jiný rodinný subsystém nebo celá rodina (párová, rodinná problematika v plné šíři), včetně psychologického posouzení vhodnosti pro náhradní rodinnou péči a následné péče o tyto rodiny.

Služba není určena pro:

Službu nelze poskytnout, pokud jsou na straně potenciálního klienta nebo poskytovatele služby takové překážky, které by bránily uspokojivému řešení klientovy situace. Např. překážky v komunikaci, projevy intoxikace alkoholem nebo jinou návykovou látkou, chování klienta je nebezpečné jemu nebo okolí, zájemce nepatří do cílové skupiny apod.

d. Zásady poskytování sociální služby

Respekt a rovný přístup
Individuální přístup
Diskrétnost
Dobrovolnost
Odbornost
Podpora nezávislosti klienta
Bezplatnost
Flexibilita

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Pracovník poradny, zpravidla sociální pracovnice, poskytne zájemci o službu informace o nabízených službách, pravidlech a zásadách poskytování služby. Tyto informace podává srozumitelným způsobem, s ohledem na zájemce (dle odborného odhadu jeho rozumových schopností, citového rozpoložení a jiných okolností). Následně je s klientem uzavřena ústní smlouva o poskytování služby odborného sociálního poradenství a je dohodnut postup další spolupráce.

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

Poskytovaná služba zahrnuje tyto základní činnosti, jak to ustanovuje zákon o sociálních službách:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Poskytovatel má písemně zpravena vnitřní pravidla poskytování služby, která jsou podrobně popsána ve Standardech kvality sociální služby odborné sociální poradenství. Jedná se zejména o tyto: Ochrana osobní svobody; Ochrana soukromí, osobních údajů a povinnost mlčenlivosti; Ochrana klienta před různými formami zneužívání ze strany poskytovatele; Ochrana klienta před diskriminací ze strany poskytovatele; Riziko stigmatizace, eventuálně negativního značkování klienta; Ochrana před nekvalifikovaným postupem pracovníka; Omezení práva volby; Omezení práva pohybu; Střet zájmů; Postup při porušení práv uživatelů.

c. Metody práce, plánování služby

Pracovní postupy a metody práce odborných pracovníků v rámci přímého poskytování sociální služby – manželského a rodinného poradenství jsou v souladu s aktuálně platnými poznatky odborných oborů psychologie a sociální práce.

Pracovníci se při práci řídí základními doporučenými postupy pro tyto obory a současně mají k dispozici základní aktuální odbornou literaturu z oblasti psychologie, psychoterapie, poradenství a sociální práce.

Průběh služby je plánován s každým konkrétním klientem individuálně s cílem podpořit jej v samostatném zvládnutí konkrétní nepříznivé životní situace.

d. Pravidla pro vyřizování stížností

Podávání a vyřizování stížností klientů na jednání konkrétního pracovníka, na kvalitu či způsob poskytované služby nebo na jiné skutečnosti, související s poskytovanou službou, se řídí vnitřním předpisem Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, v platném znění. Tento předpis je klientům k dispozici k nahlédnutí na jejich žádost. O nahlédnutí do tohoto předpisu mohou požádat kteréhokoliv odborného pracovníka poradny.

Pro základní informaci o pravidlech pro podání stížností a jejich vyřizování jsou pro klienty připraveny stručné, jasné a srozumitelné informace. Tyto informace jsou trvale vyvěšeny v čekárně poradny na dostupném a viditelném místě.

e. Pravidla pro ukončení služby

Poskytování služby je ukončeno ve chvíli, kdy je ukončena ústní smlouva o poskytování služby.

Smlouva je ukončena v těchto případech:

1. uplynutím sjednané doby platnosti
2. naplněním osobního cíle uživatele
3. výpovědí ze strany uživatele
4. výpovědí ze strany poskytovatele

Podrobnosti k jednotlivým případům jsou s klientem vždy projednány při uzavírání smlouvy.

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Sociální poradenství je poskytováno bez úhrady nákladů.

g. Další doplňující informace

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Sociální služba poskytovaná Poradnami pro rodinu Olomouckého kraje je poskytována v pěti poradnách, které sídlí v bývalých okresních městech (Jeseník, Olomouc, Prostějov, Přerov a Šumperk). Poradny pro rodinu jsou ambulantními sociálními službami, a proto je důležité, aby si klient domluvil termín konzultace předem. Je zajištěno, aby odborný pracovník měl k dispozici oddělenou místnost pro realizaci zvenčí nerušených konzultací. Tato místnost je vybavena zařízením, které umožňuje pohodlný průběh poradenské činnosti (vnitřní vybavení místnosti, potřebná technika).

Bezbariérový vstup je zajištěn výtahem v Poradně pro rodinu v Šumperku, v ostatních budovách poraden pro rodinu vzhledem k jejich stavebním či jiným podmínkám bezbariérový přístup možný není.

Zpracoval: Mgr. Jaroslava Stoklasová
Schválil: Mgr. Simona Dohnalová

Dne: 19.9.2014