

POPIS REALIZACE ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.

Název: Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.

Adresa: Hábova 1571, 155 00 Praha 5-Stodůlky

Druh služby: Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů § 37 Odborné sociální poradenství

Forma poskytování služby: ambulantní

Poslání sociální služby:

- zlepšovat kvalitu života osobám se sluchovým postižením a jejich rodinám
- poskytovat podporu a posilovat kompetence uživatele k řešení obtížných situací
- motivovat uživatele k aktivnímu, samostatnému životu a jeho začleňování do společnosti

Cílová skupina:

- osoby se sluchovým postižením od 11 let věku, kteří mají občanství České republiky nebo dlouhodobě pobývají na území České republiky, jejich rodiny a opatrovníci
- rodiče, rodiny a opatrovníci dětí se sluchovým postižením do 11 let věku, kteří mají občanství České republiky nebo dlouhodobě pobývají na území České republiky, jejich rodiny a opatrovníci

Poradenství **není** poskytováno:

- osobám mladším 11 ti let bez zákonného zástupce
- nemocným osobám bez sluchového postižení ani jejich rodinám a opatrovníkům
- osobám s agresivním chováním, pod zjevným vlivem alkoholu či jiných omamných a návykových látek

Cíl sociální služby:

- pomoci uživateli zorientovat se ve své situaci, společně hledat alternativy řešení
- poskytnutí emoční podpory v obtížné situaci uživatele
- podpora uživatele k aktivnímu, samostatnému životu
- stabilizace psycho sociálního stavu a právní situace uživatele
- zajistit návaznost odborné pomoci

Podrobný popis realizace služby:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb

Sociální pracovník poskytuje informace a kontakty na další organizace, insituce a osoby:

- z oblasti zdravotnictví: např. lékaři, specialisté v oblasti foniatrie a ORL
- z oblasti sociálních služeb: např. raná péče, SAS, tlumočnické služby
- z oblasti psychologické: psychologové - terapeuté komunikující ve znakovém jazyce, logopedie a pedagogicko-psychologické poradny pro sluchově postižené a jejich rodiny
- z oblasti školské: školská zařízení pro sluchově postižené, speciálně pedagogická centra
- z oblasti státní sféry: např. ÚP, OSSZ

- na firmy a dovozce poskytující kompenzační pomůcky pro sluchově postižené
- nadace a nadační fondy poskytující individuální finanční podporu v souvislosti se sluchovým postižením

b) sociálně terapeutické činnosti

Sociální pracovník poskytuje poradenství (informace):

- v sociální oblasti: dávky státní sociální podpory, hmotná nouze, invalidní důchody, příspěvky na péči, nároky OZP, příspěvky na kompenzační pomůcky
- při volbě kompenzačních pomůcek a informace k používání sluchadel včetně údržby

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Sociální pracovník pomáhá s informací o postupu odvolání či námitek v rámci správního řízení v sociálním systému, v systému zdravotnictví, školství.
- Hájí oprávněné zájmy uživatelů sociální služby.
- Podporuje uživatele služby při jednání s úřady, lékaři, blízkými a jině.

Metody práce:

- poradenství mluvenou, písemnou formou a ve znakovém jazyce
- krizová intervence
- práce s jednotlivcem, s rodinou

Zásady poskytování sociální služby:

- bezpečnost, diskrétnost a důvěra
- individualita, partnerství a svoboda
- profesionalita, empatie a podpora

Průběh poskytování služby

a) vstup uživatele do služby:

- zájemce kontaktuje sociální pracovníci Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. telefonicky, e mailem, SMS zprávou, Skype
- uživatel přichází již se specifickou konkrétní zakázkou, která může být odpovědí sociálního pracovníka naplněna
- uživatel nepřichází s konkrétní zakázkou, během rozhovoru se zakázka upřesňuje
- sociální pracovník během rozhovoru informuje o nabídce a možnostech odborného sociálního poradenství
- je respektováno svobodné rozhodnutí klienta zda službu využije nebo ne.

b) uzavírání smlouvy

- dochází k ústní smlouvě o spolupráci, dle § 91 odst. 1, zákona č. 108/2006 Sb., není sepisována písemná smlouva o spolupráci
- obě strany se dohodnou na postupu a domluví další osobní, telefonickou konzultaci či e mailovou komunikaci
- služba může být využívána anonymně, tj. bez uvedení jména či jakýchkoliv identifikačních údajů

c) ukončení služby

- uživatel může ukončit užívání služby ústní, písemnou nebo telefonickou formou
- uživatel přestane službu užívat svojí další neaktivitou

uživatel přestává využívat nabízenou službu z důvodu:

- naplnění stanoveného cíle,
- rozhodnutí dále službu nevyužít, i když cíl nebyl naplněn a situace nebyla vyřešena
- uživatel může odejít ze služby bez udání důvodů a bez dalšího sdělení

poskytovatel může službu vypovědět z důvodu:

- závažného porušení pravidel organizace uživatelem
- zákonem stanoveným
- výpovědní lhůta je okamžitá
- V případě potřeby je uživateli doporučen kontakt na jinou službu.

K osobní konzultaci je potřeba předchozí objednání telefonickou (telefon, SMS zpráva) či mailovou formou.

Forma poskytování služby:

- telefonicky: hovor
- písemně: e-mailem, SMS zpráva
- Skype: chat, videohovor
- osobně: po předchozí domluvě
- jednání probíhá ve způsobu komunikace, který vyhovuje uživateli např. znakový jazyk

Úhrady za služby:

Poradenství je poskytováno v souladu se zákonem 108/2006 Sb podle §72 bezplatně.

Prostory, materiální a technické vybavení

- Sociální poradna sídlí v budově Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. na adrese Hábova 1571, 150 00 Praha 5 - Stodůlky.
- Poradna využívá bezbariérovou kancelář v přízemí budovy o celkové výměře 21,69m².
- V kanceláři je předváděcí a prodejní centrum kompenzačních pomůcek pro sluchově postižené.
- Klientům je k dispozici bezbariérové sociální zařízení v přízemí budovy.

Časový rozsah poskytování služby

Středa 12-16h, vždy po předchozím objednání

Kapacita služby

- okamžitá kapacita: 1 intervence
- roční kapacita: 130 klientů

Zpracovala: 22.1.2019 Mgr. Markéta Novotná