

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.
Druh služby Identifikátor	odborné sociální poradenství 9280386
Forma služby	ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Sociální poradna pro osoby se sluchovým postižením a jejich blízké Hábova 1571, 155 00 Praha 5 – Stodůlky

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

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

a) vstup uživatele do služby:

- zájemce kontaktuje sociální pracovníci Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. telefonicky, e mailem, SMS zprávou, chatem na Skypu
- 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 sepsávána 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

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 jiné.

Metody práce

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

Vyřizování stížností

Stížnost, námět nebo připomínku týkající se kvality poskytování sociálních služeb poskytované Sociální poradnou může podat kterýkoli uživatel služby nebo jím pověřený zástupce

- ústně přímo poradenskému pracovníkovi nebo vedoucímu pracoviště,
- telefonicky nebo e-mailem vedoucímu pracoviště Sociální poradny, či výkonné ředitelce organizace,
- anonymně do schránky, která je umístěna v chodbě za vstupními dveřmi do budovy Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s., Hábova 1571, 155 00 Praha 5. Obsah schránky je pravidelně kontrolován pověřeným zaměstnancem.

Každá stížnost, námět, připomínka bude zaevidována. Stížnost bude probrána se stěžovatelem formou: a) osobního kontaktu (stěžovatel přijede do Centra), b) telefonicky, c) písemně nebo elektronicky. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní. Stěžovateli může být výsledek stížnosti sdělen ústně, písemně nebo elektronicky, pokud uvede své jméno. V případě anonymní stížnosti, námětu nebo připomínky je tato vyřízena se stejnou vážností, ale stěžovateli se výsledek nesděluje.

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.

Úhrady za služby

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

Další doplňující informace

Služba je poskytována dle registrace ve všech 14 krajích ČR.
Jedinečnost služby spočívá v přizpůsobování komunikace individuálním potřebám jednotlivých uživatelů služby (Český znakový jazyk, mluva doprovázená znaky, psaná forma, či zřetelná artikulace v češtině).

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou.

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, je v ní k dispozici dětský koutek.
V kanceláři je předváděcí a prodejní centrum kompenzačních pomůcek pro sluchově postižené.
Klientům je k dispozici bezbariérové sociální zařízení v přízemí budovy.

Dne: 16. 9. 2016

Zpracoval: Mgr. Markéta Novotná