

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.
Druh služby Identifikátor	Sociální poradenství, § 37 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

Cílová skupina:

- osoby se zdravotním nebo kombinovaným postižením, především se sluchovým postižením a jejich blízcí, kteří se nachází v nepříznivé životní situaci
- klientem služby se může stát osoba starší 18ti let, mladší pouze v doprovodu zákonného zástupce

Poradenství není poskytováno:

- osobám mladším 18ti let bez zákonného zástupce
- osobám s agresivním chováním, pod zjevným vlivem alkoholu či jiných omamných a návykových látek

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

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

Podrobný popis realizace služby

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

Časový rozsah poskytování služby

úterý: 9:00-16:00

středa: 9:00-17:00

čtvrtek: 9:00-16:00

Kapacita služby

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

Popis realizace služby

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb

Sociální pracovník poskytuje informace a kontakty na další organizace, instituce 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

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

Vyřizování stížností

Stížnost může podat uživatel služby, jeho příbuzní nebo další blízké osoby. Ten, kdo stížnost podává si může zvolit i svého zástupce, který stížnost podá. Stížnost může podat i instituce, která je v přímém nebo v nepřímém kontaktu se zaměstnanci služby nebo je institucí v blízké spojitosti se službou.

Stížnost lze podat anonymně, nebo s uvedením svého jména, a to ústně, písemně, do anonymní schránky (umístěna v prostorách hlavního vchodu organizace), telefonicky, emailem. Uživatel si může svobodně zvolit komunikační systém, který nejlépe vyhovuje jeho komunikačním potřebám. Za vyřízení stížnosti odpovídá sociální pracovnice poradny nebo osoba pověřená jejím zastupováním.

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

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

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

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Žádné

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.

Dne: 21.6.2019

Zpracoval: Mgr. Markéta Novotná