

Popis realizace poskytování sociální služby

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (7931741)

„THEIA – Odborná pomoc“

ÚDAJE O ZAŘÍZENÍ

THEIA – Odborná pomoc je služba odborného sociálního poradenství, která je zřízena organizací THEIA – krizové centrum o.p.s., se sídlem Mánesova 11/3b, 370 01 České Budějovice.

Místo poskytování služby:

Poradna:	České Budějovice		Český Krumlov
Adresa poradny	Mánesova 11/3b Č. Budějovice	Goethova 1 České Budějovice (Vazební věznice)	Kaplická 439 Český Krumlov (prostory MěÚ – OSVZ)
Vedoucí poradny	Mgr. Barbora Čechová, MBA Tel: 724 243 726 email: cechova@theia.cz		Mgr. Lucie Novotná Tel: 770 160 904 email: novotna@theia.cz
Forma	ambulantní		
Kontakty pro objednání	Tel: 704 259 358 Email: rosendorfova@theia.cz	Tel: 770 160 904, email: novotna@theia.cz	
Konzultační hodiny			
Pondělí	8.00 - 18.00	-	-
Úterý	8.00 - 14.00 *)	-	8.30 – 13.30
Středa	8.00 - 16.30 *)	12.30 - 14.30 **)	-
Čtvrtek	8.00 - 14.00 *)	-	-
Pátek	Pouze pro objednané	-	-

*) objednat se lze v akutních případech i mimo tuto dobu

***) každá třetí středa v měsíci

Poslání služby a cíle

Cílem služby odborného sociálního poradenství je poskytnutí včasné a snadno dosažitelné pomoci všem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, kterou nejsou schopni sami řešit a je potřebný zásah odborníků.

Posláním poskytované služby je pomoc klientům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, nebo jim taková situace hrozí, pomoci klientům lépe se orientovat v jejich právech a povinnostech a pomoci jim nalézt řešení pro jejich situaci. Služba podporuje samostatnost a nezávislost klientů. Je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci.

POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

V rámci služeb nabízíme zájemcům

- Základní sociální poradenství
- Odborné sociální poradenství
- Další odborné služby

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

V rámci **základního sociálního poradenství** poskytuje zájemcům potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Jedná se o:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

V rámci **odborného sociálního poradenství** nabízíme zájemcům:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zprostředkování navazujících služeb,
- sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- sociální a psychosociální pomoc
- jednání s orgány státní správy a Policie

V rámci **dalších odborných služeb** nabízíme zájemcům zejména:

- akreditované služby poradenství v oblasti oddlužení související se sepsáním a podáním návrhu na povolení oddlužení (v souladu s insolvenčním zákonem)
- vzdělávání klientů v oblasti insolvenčního řízení – sepsání a podávání návrhů na povolení oddlužení, celého systému
- právní konzultace poskytované právníkem / advokátní kanceláří.

Další odborné služby jsou poskytovány klientům bezúplatně, jsou hrazeny z jiných projektů realizovaných organizací. Jsou poskytovány mimo ambulantní hodiny určené pro služby základního a odborného sociálního poradenství.

OBLASTI PORADENSTVÍ

- finanční a rozpočtová problematika, dluhové poradenství
- rodina a mezilidské vztahy
- sociální pomoc
- diskriminace a porušování lidských práv
- majetkoprávní vztahy
- pracovně právní vztahy

CÍLOVÁ SKUPINA

Služba je určena pro osoby starší 15 let, pro:

- **osoby v krizi**
- osoby, které jsou, nebo se mohou stát **obětí trestné činnosti**

ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována **ambulantně** v poradnách organizace.

Každá poradna má svou provozní dobu, v rámci které může klient vždy poradnu navštívit. Klient nemusí být na schůzku objednán.

Pro klienty, kteří nemohou v provozní době poradnu navštívit je možnost objednání se i mimo provozní dobu. Pro objednání jak v provozní době tak mimo tuto dobu je možno využít jak telefonu (kontakty na www.theia.cz/kontakt) tak i mailu pomoc@theia.cz. Maximální doba objednání je 15 pracovních dnů.

Poradny jsou určeny zejména pro klienty okresů měst, kde se poradny nacházejí. Kapacita poraden je primárně určena klientům z Jihočeského kraje.

Krom ambulance je možno využít LINKY POMOCI (775 202 421) nebo emailu pomoc@theia.cz. Na telefonické lince je přítomen sociální pracovník, který je připraven pomoci řešit situaci klientů. V případě telefonické linky se nejedná o nonstop službu, je k dispozici v provozních hodinách poradny. Dotazy směřované na emailovou linku jsou sociálními pracovníky vyřizovány tak, aby tazatel obdržel do 48 hodin (mimo svátky a víkendy) odpověď.

Služby jsou poskytovány bezúplatně ze strany klientů.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Při prvním osobním kontaktu je klient informován o základních pravidlech a podmínkách poskytování služby. Jednotlivé konzultace jsou v rozsahu 30-60 minut, s přihlédnutím k obtížnější situaci je možné konzultaci prodloužit. Během první konzultace si pracovník a klient ujasňují, jaké služby mohou být klientovi nabídnuty a jaké neposkytujeme. Klient je informován o způsobu nakládání s jeho osobními daty.

Pokud se klient rozhodne nabízenou službu využít, po celou dobu, kdy tuto službu využívá, a pokud je to možné, se mu věnuje stejný pracovník. Pracovník, který s klientem spolupracuje, je určen po první úvodní konzultaci.

Veškeré informace jsou klientovi poskytovány srozumitelným způsobem a tak aby se na základě získaných informací mohl rozhodnout, zda služba splňuje jeho požadavky a zda ji využije nebo ne.

Průběh sociální služby

Dílčí cíle

Pracovník si spolu s klientem stanovují dílčí drobné cíle, kterých chtějí společně v průběhu schůzek a mezi nimi dosahovat. Principem stanovení cílů je dodržení SMART hodnot (*pozn.: způsob stanovení reálných cílů*)

Zodpovědný za správné nastavení cílů je pracovník. Klient je motivován ke spolupráci při nastavení cílů, tak aby ho motivovalo jejich plnění.

Individuální plán

Pracovník si s každým klientem vytváří individuální plán. Pracovník je zároveň zodpovědný za aktualizace plánu, ale také za podporu klienta v realizaci jeho individuálního plánu. V rámci tvorby individuálního plánu je také vymezena předpokládaná doba spolupráce.

Ukončení poskytování služby

Ukončení poskytování služby může být jednak ze strany klienta, ale také ze strany pracovníka. Klient může službu ukončit kdykoliv a nemusí nijak zdůvodňovat, proč spolupráci ukončil.

K ukončení spolupráce ze strany organizace může dojít v těchto případech:

- klient se chová agresivně
- klient je pod vlivem návykových látek
- klient dlouhodobě nespolečně spolupracuje
- klient dosáhl osobních cílů
- poskytovaný rozsah služeb není schopen naplnit osobní cíle klienta, je potřeba jej předat na jiná zařízení, která poskytují služby, s jejichž pomocí dosáhne klient svých osobních cílů

Návaznost poskytované služby

Naše organizace má spolupracující osoby, které se mohou spolupodílet na péči o klienta (psychiatr, psychoterapeut, advokát). Dále organizace zajišťuje návaznost na instituce a organizace, které se mohou podílet na péči o klienta (intervenční centra, soudy, orgány činné v trestním řízení atd.).

Vyřizování stížností klientů

Klient může stížnost podat ústně pracovníkovi organizace, písemně (prostřednictvím formuláře, nebo dopisu, který zašle na adresu sídla organizace) nebo elektronicky na adrese info@theia.cz.

Řešení stížností je v kompetenci ředitelky organizace. Veškeré podněty jsou řešeny ve lhůtě 30 dní od převzetí či doručení. Do této lhůty je o výsledku šetření týkající se stížnosti stěžovatel vyrozuměn, a to formou, jakou stížnost podal. Pokud je stížnost vedena proti konkrétnímu pracovníkovi, vyžádá si ředitelka vyjádření daného pracovníka ke stížnosti. Opakovaná stížnost se stává předmětem externí supervize.

MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

České Budějovice, Mánesova 11/3b

Služba je poskytována v sídle THEIA – krizové centrum o.p.s., Mánesova 3/11, České Budějovice 370 01.

Jedná se o pronajaté prostory, které se nacházejí v prvním patře objektu. Jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem a zařízením potřebným pro provoz ambulance. K dispozici je i dětský koutek. V současné době budova nemá bezbariérový přístup, ale klientům je nabízena konzultace přímo v jejich prostředí.

České Budějovice, Goethova 1

Služba je poskytována v prostorách Vazební věznice České Budějovice, na adrese Goethova 1. Prostory pro poskytování poradenské činnosti poskytuje na základě Dohody o vzájemné spolupráci Vězeňská služba České republiky. Jedná se o poradenství, využívané výhradně vězňenými osobami. Pro poskytování služeb zajišťuje zázemí Vězeňská služba, jedná se o výslechovou místnost č. 5.

Český Krumlov, Kaplická 439

Služba je poskytována v budově Městského úřadu v Českém Krumlově v ulici Kaplická 439, Český Krumlov 381 01.

Jedná se o prostory Městského úřadu, které se nacházejí v přízemí objektu (Odbor sociálních věcí a zdravotnictví). Pracovníkům organizace jsou k dispozici vhodné konzultační prostory. Kanceláře jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem a zařízením pro provoz ambulance. Budova má bezbariérový přístup.

Platnost popisu realizace: 1.1.2025

THEIA – krizové centrum o.p.s.
Mánesova 11/3b
370 01 České Budějovice
IČ: 265 62 731, www.theia.cz

Za THEIA – krizové centrum o.p.s.

Mgr. Barbora Čechová, MBA – ředitelka organizace