

## Popis realizace poskytování sociální služby

### ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (8826190)

#### „THEIA – Odborná pomoc Strakonice, Písek, Blatná“

#### ÚDAJE O ZAŘÍZENÍ

THEIA – Odborná pomoc Strakonice 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:	Písek	Strakonice	Blatná
Adresa poradny	Roháčova 2572 Písek	Smetanova 533, 386 01 Strakonice	Nádražní 661 Blatná
Vedoucí poradny	Mgr. Adéla Vaničková tel: 778 030 905 email: <a href="mailto:vanickova@theia.cz">vanickova@theia.cz</a>		
Forma	Ambulantní		
Kontakty pro objednání	Tel: 602 728 064 email: <a href="mailto:snapko@theia.cz">snapko@theia.cz</a>	Tel: 725 418 090 email: <a href="mailto:vargova@theia.cz">vargova@theia.cz</a>	Tel: 725 945 798 email: <a href="mailto:sloupova@theia.cz">sloupova@theia.cz</a>
Konzultační hodiny			
Pondělí	8.00 – 15.00	7.30 – 15.00	-
Úterý	8.00 – 16.00	7.30 – 16.30	-
Středa	Pouze pro objednané	-	-
Čtvrtek	8.00 – 16.00	8.00 – 16.30	9.00 – 14.00 *)
Pátek	8.00 – 10.00 *)	-	-

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

#### 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. Poradna má svou provozní dobu, v rámci které může klient vždy poradnu navštívit. Klient nemusí být na schůzku předem objednan.

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](http://www.theia.cz)) tak i mailu [pomoc@theia.cz](mailto:pomoc@theia.cz). Maximální doba objednání je 14 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](mailto: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](mailto: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**

Strakonice, Smetanova 533

Služba je poskytována na adrese Smetanova 533, 386 01 Strakonice. Jedná se o pronajaté prostory, které se nacházejí ve třetím patře objektu, místnosti č. 54 a 55 . K dispozici jsou dvě kanceláře. Jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem a zařízením pro provoz ambulance. Budova má bezbariérový přístup.

Písek, Roháčova 2572

Služba je poskytována na adrese Roháčova 2572, Písek 397 01. Jedná se o pronajaté prostory, které se nacházejí ve zvýšeném patře objektu. K dispozici jsou tři kanceláře. Jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem a zařízením pro provoz ambulance. Budova nemá bezbariérový přístup. V případě potřeby bezbariérového přístupu můžeme využívat po domluvě prostory v budově Městského úřadu v Písku (Budovcova 207/6, Písek 397 19).

Blatná, Nádražní 661

Služba je poskytována na adrese Nádražní 661, 388 01 Blatná. Jedná se o pronajaté v budově Komunitního centra, které jsou poskytnuty odborem sociálních věcí města Blanska. Prostory se nacházejí v prvním patře objektu, místnost č. 212. K dispozici je jedna kancelář. Je vybavena 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](http://www.theia.cz)  
Za THEIA – krizové centrum o.p.s.

Mgr. Barbora Čechová, MBA – ředitelka organizace