



PROVOZNÍ ŘÁD SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNY

1. Základní údaje

Název a adresa poskytovatele:	Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek příspěvková organizace Zámecká 1266, Frýdek-Místek, 738 01 Ředitelka organizace: Bc. Šárka Prokopová, DiS. Tel.: 558 626 481 prokopova@psfm.cz www.psfm.cz
Adresa a kontaktní údaje na SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNU:	Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek příspěvková organizace Zámecká 1266, Frýdek-Místek, 738 01 Email: Mobil: 770 119 390, 770 119 391, 558 433 974
Kontaktní osoby SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNY:	Mgr. Dana Černotová – vedoucí sociálně právní poradny, sociální pracovnice dana.cernotova@psfm.cz Mgr. Anna Vejmelka – sociální pracovnice vejmelka@psfm.cz Zuzana Zelinková, DiS. – sociální pracovnice zuzana.zelinkova@psfm.cz



2. Obecné údaje

Druh poskytované služby: odborné sociální poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Identifikátor služby: 4132501

Vymezení cílové skupiny:

Cílovou skupinu v SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNĚ tvoří:

- Senioři, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a zdravotního stavu
- Osoby se zdravotním postižením
- Rodinní pečující, kteří pečují o výše uvedené osoby

Senioři a osoby se zdravotním postižením, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, nebo kteří jsou takovou situací ohroženi. Senioři a osoby se zdravotním postižením, kteří nemohou v důsledku omezených vlastních zdrojů, či v důsledku svého věku či zdravotního postižení hájit svá práva a povinnosti, a vyjádřit své potřeby a oprávněné zájmy.

Personální zajištění: vedoucí SPP (sociální pracovnice)
2 sociální pracovnice

Provozní doba: 7:00 – 15:30 hodin ve všední dny
k jednání je potřeba se objednat předem prostřednictvím uvedených kontaktních údajů, klienti objednaní mají přednost před neobjednanými

Formy poskytování poradenství

- osobní v místě sídla organizace (Zámecká 1266, Frýdek-Místek)
- osobní v místě určeném uživatelem (domácnost, ...)
- telefonická (558 433 974, 770 119 390, 770 119 391)
- písemná (Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek příspěvková organizace Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek)
- elektronická



3. Specifické údaje

Charakteristika služby

Služba odborného sociálního poradenství, která je bezplatná, poskytuje především tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Odborné sociální poradenství je poskytováno BEZPLATNĚ se zaměřením na potřeby seniorů a osob se zdravotním postižením:

Rozsah služby odborného sociálního poradenství obsahuje tyto základní činnosti:

a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb (vyhledání a předávání kontaktů)

- sociální služby pobytové
- sociální služby – další služby SP (sociální péče)
- sociální služby – OSP (odborné sociální poradenství)
- sociální služby – SSP (služby sociální prevence)
- advokáti, právníci
- prodejny zdravotnických potřeb, kompenzačních pomůcek
- zdravotnická zařízení
- azylové domy, ubytovny
- úřady, soudy, další veřejné služby

b) Sociálně terapeutické činnosti (poskytnutí pomoci, podpory a odborné intervence)



- pomoc v orientaci sociálních systémů (např. informace o poskytování jednotlivých činností zařízení sociálních služeb, k sociálnímu zabezpečení, k nemocenskému pojištění, aj.)
- poradenství v oblasti sociálně právní (poradenství při vyřizování sociálních dávek a příspěvků různého typu (státní sociální podpora, dávky pro OZP)
- poradenství k výběru, používání a nácviku kompenzačních pomůcek
- poradenství v oblasti problematiky domácího násilí, týrání a zneužívání
- poradenství v oblasti dluhové problematiky – pomoc při komunikaci s věřiteli, sestavení splátkového kalendáře, pomoc s vyřízením korespondence, pomoc s pochopením písemné korespondence, nácvik komunikace s věřiteli (mimo podání oddlužení k soudu)
- poradenství v problematice bydlení (v případě ztráty bydlení) – vyhledávání vhodného bydlení, pomoc vyřízením žádostí v rámci sociálního bydlení – domov zvláštního určení, penzion pro seniory, pomoc s pochopením práv a povinností nájemců, nájemních mluv
- poradenství v oblasti péče o osoby dlouhodobě nevléčitelně nemocné, pozůstalé

c) Pomoc a podpora při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc s vyplňováním formulářů a tiskopisů (pro potřeby ÚP, ČSSZ, apod.)
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (aktivní spolupráce s rodinnými příslušníky)
- doprovod na policii, na úřady, k soudu pomoc a podpora při jednání s institucemi
- právní poradenství (zajišťuje právník) v oblasti sociálního práva, občanského práva, trestního práva a podání návrhů na trestní oznámení, pomoc se sepisováním a formálním zpracováním předžalobních výzev, pomoc při zpracovávání stížností k orgánům veřejné moci, Policii ČR, městským či okresním soudům, k ochránci veřejných práv apod.
- poradenství či pomoc při sepisování různých žádostí či odvolání, informace o právech a povinnostech, právních předpisech ČR



4. Práva a povinnosti

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel služby má právo:

- na odborné, kvalitní a bezplatné poradenství
- zvolit si uzavření ústní či písemné smlouvy
- využít možnosti anonymity
- rozhodnout se, zda sdělí pracovníci své identifikační údaje
- odvolat kdykoliv souhlas se zpracováním osobních údajů
- rozhodnout se, zda nabízené služby využije
- změnit původní požadovanou zakázku během konzultace
- zvolit si způsob kontaktování poradny (osobní návštěva poradny, telefonicky, písemně formou dopisu či emailu)
- požádat o jiné místo konzultace v odůvodněných případech (zdravotní stav apod.)
- rozhodnout se, jakým způsobem mu budou předány zjišťované informace (osobně, telefonicky, písemnou formou dopisem či emailem)
- svobodně se rozhodnout, zda využije nabízených možností řešení problému, který mu nabízí pracovník
- podat stížnost nebo pochvalu na jednání pracovníků, či kvalitu a obsah poskytnuté služby
- nahlížet do vlastní dokumentace
- ukončit smlouvu (ústní či písemnou) bez udání důvodu

Povinnosti uživatele služby jsou:

- seznámit se a dodržovat provozní řád sociálně právní poradny
- spolupracovat při řešení svého problému
- spolupracovat při procesu individuálního plánování
- jednat s pracovníky v rámci dobrých mravů
- nepřicházet pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek
- dodržovat dobu konzultačních hodin



Práva a povinnosti poskytovatele ve vztahu k uživateli

Práva poskytovatele:

- zrušit smlouvu v případě porušení povinností uživatele a nedodržování vnitřních pravidel sociálně právní poradny
- neposkytnout sociální službu v případě porušení povinností uživatele a nedodržení vnitřních pravidel sociálně právní poradny

Povinnosti poskytovatele:

- seznámit uživatele s provozním řádem sociálně právní poradny
- poskytnou uživateli odborné, kvalitní a bezplatné poradenství
- zachovat mlčenlivost ve vztahu k uživateli
- respektovat individuální potřeby a rozhodnutí uživatele
- nabídnout uživateli uzavření ústní či písemné formy smlouvy
- seznámit uživatele s možností zůstat v anonymitě
- seznámit uživatele s možností rozhodnout, zda sdělí své identifikační údaje, a o odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů
- seznámit uživatele se skutečností, že se může rozhodnout, zda nabízené služby využije a že může změnit původní požadovanou zakázku během konzultace
- umožnit jiné místo konzultace v případě důvodné žádosti uživatele
- předat zjišťované informace (osobně, telefonicky, písemnou formou dopisem či emailem) dle požadavku uživatele
- přijmout stížnost na jednání pracovníků poradny či kvalitu a obsah poskytnuté služby
- umožnit uživateli nahlížet do vlastní dokumentace
- ukončit smlouvu s uživatelem, pokud o to požádá



5. Stížnosti a pochvaly

Uživatel má právo podat stížnost na jednání pracovníků či obsah a kvalitu poskytnuté služby viz Příloha č. 11, „Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností v Sociálně právní poradně“, která je dostupná u vedoucí Sociálně právní poradny nebo na webových stránkách www.psfm.cz.

Uživatel má právo podat pochvalu na jednání pracovníků či obsah a kvalitu poskytnuté služby – písemně na adresu organizace, osobně či elektronicky k rukám ředitele organizace.

Provozní řád nabývá v tomto znění účinnosti dne 1. 1. 2023.

Zpracovala: Mgr. Dana Černotová