

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	OKAMŽIK z. s.
Druh služby Identifikátor	Odborné sociální poradenství (4609049)
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Poradenské centrum, Okamžik z. s., Na Strži 1683/40, 140 00 Praha 4

Cílová skupina

Komu je sociální služba určena:

– osobám se zrakovým postižením starším 16 let a osobám jednajícím s jejich vědomím za ně (např. rodinným příslušníkem), osobám ztrácejícím zrak, rodičům dětí se zrakovým postižením jednajícím v zájmu dětí

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

– Osoba se zrakovým postižením nebo osoba jednající za ni nebo v jejím zájmu se obrací na Poradenské centrum s žádostí o pomoc při řešení obtížné sociální situace, a to telefonicky, poštou, prostřednictvím e-mailu nebo osobně. Pracovník vyhodnotí, zda je možno zájemcovu obtížnou sociální situaci řešit v rámci odborného sociálního poradenství. V záporném případě zájemci poskytne dostupné informace o jiné vhodné sociální službě. V kladném případě se zájemcem dohodne místo a způsob jeho poskytování, tzn. zda bude poskytováno telefonicky, e-mailem, osobně na pracovišti Poradenského centra, nebo v odůvodněných případech u zájemce doma. Při vstupu do služby poradenský pracovník seznámí klienta s pravidly poskytování sociální služby. Na základě klientových očekávání, možností a schopností spolu s ním stanoví cíle služby, časová nastavení a popř. frekvenci jejího poskytování, způsoby komunikace (např. kombinace telefonického poradenství a zasílání elektronických dokumentů v dohodnutém formátu atp.).

– Poradenské centrum poskytuje zájemcům také skupinové poradenství spočívající v účasti na odborných besedách k tématům dle zájmu klientů. Zájemce o toto skupinové poradenství si na základě předem zveřejněné pozvánky rezervuje místo na besedě a vstupuje do služby podepsáním prezenční listiny.

Podrobný popis realizace služby

Individuální poradenství probíhá následovně:

– telefonicky, elektronickou poštou, osobně v Poradenském centru nebo v odůvodněných případech přímo u klienta, a dále formou tištěného dokumentu v běžném nebo zvětšeném nebo braillovém tisku a kombinací těchto forem;

– osobní poradenství na pracovišti probíhá po předchozí telefonické dohodě v dohodnutém čase v samostatné k tomuto účelu určené pracovně.

Dostupnost sociální služby pro osoby se zrakovým postižením je zajištěna následovně:

– na webových stránkách spolku Okamžik je zveřejněn popis cesty do Poradenského centra sestavený



na základě orientačních potřeb lidí se zrakovým postižením (tzv. popis trasy), který na vyžádání také zašleme elektronickou poštou, v běžném tisku nebo v Braillově písmu;

- zájemcům a klientům je na vyžádání poskytnut doprovod od MHD do Poradenského centra a zpět;
- pracovník postupuje v souladu se zásadami pro bezpečný pohyb a praktickou komunikaci se zrakově postiženými osobami;
- pracovník respektuje specifické potřeby klienta související se zaznamenáváním informací (nahrávání, pomalejší zapisování).

Pokud se jedná o poradenství vyžadující vyhledání a zpracování dalších informací, pak Poradenské centrum reaguje do druhého pracovního dne, kdy s klientem projedná rozsah, podobu a termín předání požadovaných informací. U dlouhodobého poradenství jsou nastaveny podmínky (frekvence, čas, místo) a v průběhu poradenské zakázky se poradenský pracovník a klient opakovaně vracejí k cílům klientovy zakázky a v případě potřeby ji redefinují.

Odborné sociální poradenství poskytované Poradenským centrem obnáší především:

- poskytnutí informací v oblastech orientace v sociálních systémech, systémech dávek pro lidi se zrakovým postižením, systémech práva, psychologie a v oblasti vzdělávání;
- poskytnutí informací o dalších souvisejících a navazujících službách, v odůvodněných případech jejich zprostředkování, tj. sjednání s jiným poskytovatelem ve spolupráci sociálního pracovníka a klienta;
- poradenskou pomoc při vyřizování běžných záležitostí a odbornou přípravu na vyřizování na úřadech, vč. možnosti osobní aktivní účasti pracovníka na jednání;
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, např. vyhledání vhodného zdravotnického, vzdělávacího nebo kulturního zařízení, vč. možnosti zjištění připravenosti na návštěvu osoby se zrakovým postižením a vyhotovením hmatové mapky podle potřeb klienta;
- u osob ztrácejících zrak nebo po ztrátě zraku poskytnutí či sdílení informací o možných důsledcích oslabení nebo ztráty zraku a hledání způsobů jejich překonávání. V odůvodněných případech poskytují poradenství dva sociální pracovníci, z nichž jeden je nevidomý, aby tak byla zvýšena autenticita sdílení a psychické podpory a aby klient mohl čerpat z osobních zkušeností člověka, který prožil ztrátu zraku.

Skupinové poradenství pro osoby se zrakovým postižením:

- odborné besedy na předem definované téma vedou sociální pracovníci event. za účasti dalších odborníků na dané téma; cílem je předání nových informací a dovedností účastníkům, popř. výměny zkušeností, např. v oblasti sebeobsluhy, kompenzačních pomůcek.

Metody práce

Základní metodou individuální práce je rozhovor, v něm pracovník klientovi naslouchá, dotazuje se a pomáhá mu formulovat poradenskou zakázku. Podle ní pak klientovi poskytuje informace a v případě potřeby nezbytnou psychickou podporu, pracovník klientovi podle svých vědomostí nabízí nové pohledy na řešenou situaci a pomáhá mu najít pro něj optimální řešení. Klient je seznamován s různými postupy a důsledky řešení daného problému a s výhodami a nevýhodami každého z nich. Klient je informován o souvisejících a navazujících službách.

U části klientů situace vyžaduje dlouhodobou intenzivní poradenskou podporu kombinující osobní a telefonické jednání, vyhledání informací a jejich zpracování do formátu přístupného pro klienta apod. Součástí odborného sociálního poradenství je také výběr kompenzačních pomůcek a u vybraných pomůcek základní zaškolení v jejich používání.

V odůvodněných případech je poradenství poskytováno v prostředí klienta, obvykle v jeho domácnosti (např. nevidomá matka bez možnosti hlídání malého dítěte, osamělý senior po ztrátě zraku).

Pokud klient při prosazování svých práv a oprávněných zájmů není schopen samostatně zvládnout obsahovou část příslušného jednání např. na úřadě, pak ho sociální pracovník doprovází na jednání a bezprostředně mu při jednání odborně pomáhá při vyřizování jeho záležitosti. Důvodem mohou být např. nedostatečně kompenzované sociální dovednosti nebo tíživá psychická situace klienta nedostatečně adaptovaného na ztrátu zraku, problémy spojené s kombinací vysokého věku a nevidomosti apod.

Během dlouhodobého poradenství se pracovník s klientem opakovaně vrací ke znění poradenské zakázky, hodnotí její plnění, společně sledují změny, jaké nastaly v průběhu řešení sociální situace, opětovně formulují cíle služby a způsoby jejího naplnění atd.

U odborných besed sociální pracovníci kladou maximální důraz na probrání témat a získání maxima informací, aby výstupy besedy odpovídaly cílům klientů.



Vyřizování stížností

Klienti jsou informováni o možnosti podávat náměty, připomínky a stížnosti. Vyřizování stížností klientů probíhá v souladu se Standardy kvality sociálních služeb, tj. dle předem daného a zveřejněného postupu respektujícího práva klienta.

Ukončení služby

Služba je ukončena vzájemnou dohodou obou stran o tom, že byly naplněny cíle zakázky, předány potřebné informace a event. poskytnuta psychická podpora dle potřeb klienta k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Podle zájmu klienta pracovník nabídne navazující sociální služby.

Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

Další doplňující informace

Kromě odborného sociálního poradenství a v rámci samostatných projektů se Poradenské centrum v zájmu cílové skupiny dále věnuje těmto činnostem:

- vydávání poradenského elektronického zpravodaje pro osoby se zrakovým postižením;
- zveřejňování poradenských informací na www.nevidomimezinami.cz;
- vydávání informačních publikací a letáků v tištěné i elektronické podobě;
- poradenství jednotlivcům a institucím podílejícím se na řešení popř. prevenci nepříznivých sociálních situací osob se zrakovým postižením (např. spolupracovníkům a zaměstnavatelům osob se zrakovým postižením, sociálním pracovníkům zařízení v souvislosti s poskytováním jiných sociálních služeb, úředníkům, zdravotníkům a dalším osobám);
- pořádání seminářů o pomoci lidem se zrakovým postižením (např. o bezpečném doprovázení a praktické komunikaci s nevidomými).

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

/

Prostory, materiální a technické vybavení

Odborné sociální poradenství probíhá v diskrétním a chráněném prostoru ve vyhrazené místnosti (klubovna spolku Okamžik), ve výjimečných (řádně odůvodněných) případech (zejm. v případě problémů s hybností, ve vyšším věku, při péči o malé dítě) v přirozeném prostředí klienta nebo může probíhat v externě pronajatých prostorách, které respektují potřeby osob se zrakovým postižením. Popis cesty do spolku Okamžik sestavený na základě orientačních potřeb lidí se zrakovým postižením je zveřejněn na webových stránkách spolku. Možné je též domluvit si jiný způsob předání tohoto popisu. Návštěvníkům se zrakovým postižením nabízíme možnost předem si u nás sjednat doprovod. Spolek Okamžik využívá pro potřeby klientů speciální vybavení: Brailskou tiskárnu, fuser (zařízení k tvorbě hmatové grafiky), vybrané kompenzační pomůcky.

Dne: 28. 7. 2016

Zpracoval: Mgr. Jana Vondráčková

