z.s. **iPoradna**
Wurmova 577/7, 779 00 Olomouc
IČ: 265 33 952, **www.iporadna.cz**
info@iporadna.cz, +420 587 406 126

Popis realizace poskytované sociální služby

k registrací sociální služby v souladu s § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	**z.s. iPoradna**
Název služby	**Poradna pro osoby se zdravotním znevýhodněním a seniory**
§	**37**
Působnost služby	**Olomoucký kraj**

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním služby je poskytovat odborné sociální poradenství osobám starším 18-ti let se zdravotním znevýhodněním, seniorům a osobám o ně pečujícím. Podporujeme je při řešení jejich nepříznivé sociální situace tak, aby ji c nejsamostatněji zvládly vyřešit a mohly se ve svém životě co nejvíce společensky uplatnit. Služba je poskytována formou ambulantní
i terénní.

b. Cíle

Cílem služby je, aby uživatelé:

- Získali dostatečné množství informací a mohli se samostatně a informovaně rozhodnout, jak budou řešit svou situaci
- Kroky k dosažení cíle:
  - Podpořit uživatele v hledání vhodného bydlení a prevenci ztráty bydlení.
  - Informovat uživatele o jeho konkrétních nárocích na dávky a důchody.
  - Podpořit uživatele v hospodaření s jeho rozpočtem.
  - Předat informace o jeho právech a povinnostech.
  - Informovat uživatele o návazných službách.
  - Podpořit uživatele v orientaci na trhu práce.
  - Podpora uživatele při řešení dluhové situace.
  - Zprostředkování kontaktu uživatele s úřady a institucemi.

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Lidé starší 18 let s tělesným postižením, duševním onemocněním, chronickým onemocněním, smyslovým postižením, mentálním postižením nebo kombinovaným postižením a senioři, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a jsou motivováni svou situaci v rámci služby řešit, a osoby o ně pečující.

Zájemci z výše uvedených skupin, kteří chtějí čerpat službu, se musí nacházet v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivou sociální situací rozumíme oslabení nebo ztrátu schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením z důvodu: věku, nepříznivého zdravotního stavu, životních návyků a způsobu života vedoucího ke konfliktu se společností, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů.

Osobám na invalidním vozíku a osobám se zhoršeným pohybovým aparátem můžeme nabídnout pouze terénní formu služby.

d. Zásady poskytování sociální služby

Diskrétnost - mlčenlivost, diskrétní prostředí, konzultační místnost bez rušivých vlivů
Individuální přístup - k uživatelům přistupujeme individuálně, službu přizpůsobujeme

jejich situaci.
Podpora samostatnosti a informovanosti - uživatel je ten, kdo rozhoduje, jak se získanými informacemi naloží. Předáme informace tak, aby si byl vědom rizik a následků.
Žádná diskriminace - rovný přístup ke všem. Respektování jedinečnosti každého uživatele.
Důstojnost - nehodnotící přístup. Vykání a oslovování pane/paní.

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele o služby

Jednání se zájemcem o službu
Cílem jednání se zájemcem o službu Odborné sociální poradenství je zjistit, zda je zájemce cílovou skupinou, zda se očekávání (zakázka) zájemce o službu shodují s cílem služby, zda je pro něj služba vhodná a které konkrétní služby může využít.

Pracovník Poradny při jednání se zájemcem dodržuje tato pravidla:

- jednání probíhá v konzultační místnosti nebo kanceláři, pokud nejsou přítomni ostatní pracovníci,
- pracovník dá zájemci možnost zvolit si, zda jednání proběhne pod jménem zájemce nebo anonymně,
- Informace o poskytované službě jsou zájemci předávány takovým způsobem, aby jim rozuměl,
- pracovník přizpůsobí komunikaci schopnostem uživatele pracovník nesmí po zájemci vyžadovat prokázání totožnosti, sdělení přesné diagnózy, osobních a citlivých údajů, které nejsou podstatné pro poskytnutí služby, pracovník nesmí vyžadovat ani potvrzení o invaliditě, o zdravotním znevýhodnění, aj.,
- zájemce si k jednání může přizvat třetí osobu.

Kdo jedná se zájemcem o službu

- pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník ..

Jednání se zájemcem osobně
Zájemce kontaktuje pracovníky služby a žádá o poskytnutí služby v místě organizace.
Postup pracovníka:

- **Pracovník se představí**
- **Zjišťování situace uživatele**: Pomocí několika otázek zjistí, zda je zájemce cílovou skupinou, jaká je jeho nepříznivá situace, co chce zájemce řešit, jaké kroky k tomu už podnikl, zda naše služby už využil. A zda využívá nějaké ostatní sociální služby. Vzor otázek v Příloze 1.
- **Pracovník představí organizaci**: jméno organizace, jaké služby může využít (jaké služby organizace poskytuje, co má možnost v rámci Odborného sociálního poradenství využít).
- **Pravidla pro využívání služby**: jak si sjednat schůzku, možnost podání stížnosti, uživatel může kdykoliv. bez udání důvodů službu ukončit. Organizace službu ukončí jen ve stanovených případech: uživatel 3x nepřijde bez omluvy, uživatel se opakovaně chová agresivně, uživatel 30 dní nekontaktuje službu, uživatel dlouhodobě nespolupracuje na dosažení svých cílů. Pracovník seznámí zájemce s provozní dobou služby a se skutečností, že o uživatelích vedeme písemnou dokumentaci, do které má přístup ředitelka, vedoucí služby, pracovníci služby v přímé péči a pracovníci státní kontroly. Uživatel má možnost do své dokumentace nahlížet.
- Dohodne **se forma poskytování služby**: ambulantní, terénní nebo kombinace těchto forem. Zájemce je seznámen s tím, že je smlouva uzavřena pouze ústně a stává se uživatelem služby v okamžiku uzavření smlouvy. (Upravuje Metodika o uzavírání ústní smlouvy).
- **Práva uživatelů:**

- právo na soukromí: jednat v konzultační místnosti bez přítomnosti ostatních pracovníků, pokud k tomu uživatel nedal souhlas
- právo přizvat si k jednání třetí osobu
- právo nahlížet do své dokumentace
- právo podat si stížnost
- právo kdykoliv ukončit smlouvu a to i bez udání důvodů
- právo odmítnout nabízené řešení

- **Povinnosti uživatelů:**
  - Dodržovat pravidla slušného chování - v případě hrubého porušení má vedoucí pravomoc zakázat čerpání služby na jeden měsíc. Hrubým porušením pravidel slušného chování se rozumí verbální i neverbální agrese, výhružky, krádež, ... nevhodné tělesné projevy (říhání atd.).
  - Chodit na konzultace včas, omlouvat se z konzultací (pokud není možné omluvit se předem, omluví se do 7 dnů).
  - Pokud uživatel a pracovník konzultují v místě, kde se poskytují placené služby (např. kavárna), hradí si uživatel i pracovník svoji úhradu sám.
  - Poskytnout pravdivé údaje k řešení své nepříznivé sociální situace.

Zájemce se stává uživatelem služby v okamžiku uzavření smlouvy.

Jednání se zájemcem prostřednictvím emailu nebo Skype

- Na našich webových stránkách je uvedena následující informace:
- *Veškeré dotazy a odpovědi zaznamenáváme do databáze zájemců/uživatelů služby Odborné sociální poradenství. Do záznamů poradny mají přístup pracovníci v přímé péči, pro potřeby kontroly ředitelka organizace a vedoucí služeb, na vyžádání také uživatelé. Jsou údaje, které o sobě zájemce/uživatel uvedl, včetně kontaktu, ze kterého službu oslovil. V případě, že zájemce/uživatel neuvede žádný kontakt, je veden pod kódem. Informace jsou uchovávány pro účely vykazování služby a k dohledání informací v případě, kdy se na nás zájemce/uživatel obrací opakovaně. Údaje jsou uchovávány po dobu 10 let.*

- **Zájemci je toto sdělení také odesláno na e-mail nebo skype, ze kterého nás kontaktoval.** Služba může být poskytována pouze e-mailem nebo skypem, pokud řešení situace uživatele nevyžaduje osobní kontakt. O této skutečnosti je zájemce informován. V případě, že zájemce kontaktuje službu e-mailem, prostřednictvím Skype, a z jeho sdělení není patrné, že spadá do cílové skupiny a je v nepříznivé sociální situaci, pracovník postupuje takto: Odpoví mu na jeho dotaz a zároveň se v odpovědi doptá na chybějící informace. Pokud zájemce neodpoví, nebo je z informací patrné, že nesplňuje podmínky služby, jedná se o základní sociální poradenství.

Jednání se zájemcem po telefonu

- Pracovník zjišťuje, zda je volající cílovou skupinou, zda je v nepříznivé sociální situaci a jaký je jeho cíl. Řídí se postupem Telefonické jednání se zájemcem, který je přílohou této metodiky (Příloha č. 3).
- Pracovník se snaží zjistit důvod kontaktování naší služby, v jaké je situaci a jaký problém řeší. Dále, jak postupuje při řešení své situace, zda naši službu již v minulosti využil, zda spadá do cílové skupiny, z jakého je kraje a kolik mu je let.
- Pracovník informuje volajícího o možnostech čerpání služby (ambulantní, terénní forma) a o bezplatném poskytování služby.
- V případě, že má zájem přijít osobně, pracovník zájemci vysvětlí, kde organizace sídlí a jak se k nám dostane. Dále ho informuje, že bližší informace o službě mu sdělí osobně a domluví si s ním konzultaci. Upozorní ho, že pokud se nebude moci na konzultaci dostavit, měl by o tom pracovníka informovat (SMS, e-

mail...).

- V případě, že chce zájemce čerpat službu pouze telefonicky, pracovník mu vysvětlí, co lze v rámci služby řešit, ve kterých hodinách může službu kontaktovat, nabídne uzavření ústní smlouvy po telefonu a možnost ukončení služby.

Postup při odmítnutí zájemce Možnosti odmítnutí zájemce:

- Zájemce nespadá do cílové skupiny.
- Má zájem o službu, kterou neposkytujeme.
- Zájemce nesouhlasí s podmínkami poskytování služby.
- Pokud se jedná o bývalého uživatele, kterému byla služba sankčně ukončena, a ještě neuplynula lhůta (max. 6 měsíců), po které může službu znovu využít (*viz PM 4 Metodika uzavírání ústní smlouvy o poskytování služby odborné sociální poradenství).*
- Je naplněna kapacita služby.

Pokud je zájemce odmítnut, je mu vždy sdělen důvod odmítnutí a je mu poskytnuto základní sociální poradenství.

V případě, že o to zájemce o službu, který byl odmítnut, požádá, pracovník vystaví písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

V případě odmítnutí z kapacitních důvodů, je zájemce zapsán do Pořadníku zájemců. O přijetí do služby rozhoduje naléhavost situace zájemce, ne pořadí, ve kterém se zájemci přihlásili. Rozhoduje se v rámci porady týmu: vedoucí služby a pracovníci v přímé péči.

Se zájemcem je uzavřena ústní smlouva.

Zájemci jsou sděleny náležitosti smlouvy:

- **Označení smluvních stran: Poradna pro osoby se zdravotním postižením a seniory, z.s. iPoradna** se sídlem Wurmova 7, Olomouc, zastoupená Ing. et Bc. Michaelou Žižkovou Hrubanovou
- Druh sociální služby: Odborné sociální poradenství
- **Rozsah poskytovaných služeb:** stanoven na základě jednání se zájemcem o službu a v rámci individuálního plánování, vychází ze společného cíle. (Více Metodika jednání se zájmcem o službu č. PM3)
- **Místo, kde bude služba poskytována:** dle domluvy buď ambulantně v místě organizace, nebo v terénu, popřípadě bude poskytována kombinovaně.
- **Služba je poskytována bezplatně.**
- Ujednání a dodržování vnitřních pravidel: jak si sjednat konzultaci, možnost podání stížnosti, práva a povinnosti uživatel.
- **Způsoby ukončení smlouvy:**
  - Dohodou: např. je naplněn dohodnutý cíl.
  - Ze **strany uživatele**: kdykoliv i bez udání důvodu.
  - Ze **strany poskytovatele**: uživatel 3x nepřijde bez omluvy, uživatel se opakovaně chová agresivně, uživatel 30 dní nekontaktuje službu, uživatel dlouhodobě nespolupracuje na dosažení svých cílů.

Záznam o ústní smlouvě je uložen v elektronické podobě ve složce uživatele.
Ústní smlouvy evidujeme elektronicky v databázi uživatelů.

3. **Popis služby**

a) Naplnění základních činností ze zákona

Dle zákona 108/1006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., poskytujeme v rámci služby sociální rehabilitace tyto činnosti:

a. **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,**
- doprovod na úřady a instituce
- zprostředkování návazných služeb
- zprostředkování právnické pomoci
- zprostředkování kontaktu na pracovní agentury

b. **sociálně terapeutické činnosti,**
- informace o právech a povinnostech spojené s užíváním bytu, co má obsahovat nájemní smlouva aj.
- práva a povinnosti zaměstnanců
- podpora při řešení potíží v zaměstnání
- prevence ztráty bydlení
- prevence v oblasti předlužení
- konzultace k zamýšleným půjčkám a závazkům
- informace o právech a povinnostech dlužníka

c. **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
- zjišťování nároku na dávky
- sestavení rozpočtu
- podpora při hospodaření s prostředky
- podpora při hledání přechodného i stálého ubytování
- informace o pracovněprávních vztazích
- co má obsahovat pracovní smlouva, dohoda o provedení práce a dohoda o pracovní činnosti
- podpora při mapování dluhů a kontaktu s věřiteli
- podpora při předlužení
- podpora při oddlužení

b) Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Pracovníci služby Odborné sociální poradenství jednají a postupují v souladu s Etickým kodexem pracovníků z.s. iPoradna a také se řídí dokumentem „Základní informace o službě".

Čas konzultace je stanoven na základě vzájemné dohody uživatele a konzultanta v rámci provozní doby služby, délka konzultace je maximálně 1,5 hod., konzultant čas hlídá a dodržuje. Konzultant plánuje čas jednotlivých konzultací s ohledem na prostor pro přípravu na konzultace a vedení dokumentace.

Jednání s uživatelem služby probíhá pokud možno v nerušeném prostředí. Informace jsou předávány srozumitelně a s ohledem k intelektovým možnostem uživatele. Konzultací se mohou účastnit i další osoby (např. osoby doprovázející uživatele, dobrovolníci, stážisté a praktikanti), ale pouze se souhlasem uživatele. V případě narušování průběhu konzultace, může konzultant doprovod vyzvat k ukončení účasti na konzultaci.

Nespolupracuje – li uživatel během konzultace (např. není schopný se soustředit, je agresivní, odbíhá od tématu), může pracovník uživatele vyzvat k přerušení nebo ukončení konzultace s k domluvě na jiném termínu.

Pracovníci kontaktují uživatele pouze v provozních hodinách služby Odborné sociální poradenství. Pokud uživatelé sdělí pracovníkům, ve kterou denní hodinu v rámci provozních hodin mohou/chtějí být kontaktování, pracovníci se snaží domluvený čas respektovat.

Ambulantní forma
Tato forma služby probíhá v konzultačních místnostech v prostorách organizace na adrese Wurmova 7, Olomouc, 779 00. Viz PRM 13 prostředí a podmínky poskytované služby. Ambulantní forma služby je určena těm uživatelům, kteří mají možnost (finanční možnosti, fyzické omezení uživatelem atd.) se dostavit do prostor organizace.

Terénní forma
V případě, že není možné poskytnout službu ambulantně (v případě zhoršené pohyblivosti uživatele, je – li nutné poskytnout činnost mimo sídlo organizace, atd.), poskytujeme uživateli terénní formu služby. Tato forma je poskytována v přirozeném prostředí uživatele nebo na jiném místě, které je pro to vhodné a se s kterým uživatel i pracovník souhlasí. Pokud se sejde uživatel a pracovník v místě, kde se poskytují placené služby (např. kavárna atp.), hradí si pracovník i uživatel svou útratu sám. Délka poskytnutí terénní činnosti se řídí potřebou uživatele, provozní dobou služby a časovou kapacitou pracovníka. Terénní formu služby poskytujeme do 20 kilometrů od Olomouce. Uživatel si hradí cestovné sám za sebe a pracovníkovi hradí cestovné zaměstnavatelem. Pokud je vzdálenost větší než námi stanovených 20 kilometrů, doporučíme uživateli jiné služby.
Pracovníci se řídí zásadami a pravidly pro konzultace, které jsou totožné pro ambulantní formu služby. Dbají především na respektování soukromí uživatele (např. nevchází bez dovolení uživatele fo jeho obydlí, neberou a nepřemisťují jeho osobní věci, atd.).

c) Metody práce, plánování služby

Spolupráce s uživateli služby probíhá formou individuálních konzultací uživatele s pracovníkem služby. Konzultace může probíhat osobně v sídle organizace, osobně v terénu nebo prostřednictvím telefonu, e-mailu či skypu.

Individuální plánování služby s uživateli
Proces individuálního plánování probíhá při každém poskytnutí služby Poradny v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Za samotné individuální plánování je zodpovědný tzv. **klíčový pracovník**, který je sociálním pracovníkem nebo pracovníkem v sociálních službách. Pokud je hlavním konzultantem uživatele pracovník v sociálních službách, pracuje pod dohledem sociálního pracovníka, se kterým postup práce s uživatelem konzultuje. Sociální pracovník se dle potřeby účastní konzultací pracovníka v sociálních službách. Uživatel se na hlavního konzultanta obrací se svými požadavky. Konzultant respektuje a zjišťuje potřeby uživatele, individuálně s ním plánuje, vede uživatele v evidenci.

Proces individuálního plánování s uživatelem
Proces individuálního plánování navazuje, na jednání se zájemcem o službu, při kterém se dohodne předběžný společný cíl. Tento cíl je uveden i v záznamu o uzavření ústní smlouvy.

Krátkodobá spolupráce s uživatelem

- Uživatel se obrací s jednorázovým dotazem, chce zjistit jen konkrétní informaci. V tomto případě je individuální plán součástí záznamu z konzultace v kartě

uživatel. Z tohoto záznamu musí být patrný cíl uživatele, kroky, které vedly k jeho řešení (např. předání informace) a vyhodnocení (pomohla vám tato informace?).

Příklad: cíl: zjistit, zda má uživatel nárok na konkrétní dávku

- **Záznam**: Pan Novák se přišel zeptat, zda má nárok na příspěvek na bydlení. Bavili jsme se o výši jeho příjmů (dle mých výpočtů splňuje). Ukázalo se, že nemá trvalé bydliště v bytě, o který se jedná. Doporučeno si požádat o trvalé bydliště, pokud by to nebylo možné, pak požádat o dávky hmotné nouze.

Zhodnocení: předány požadované informace, pan Novák uvedl: „informace mi pomohla"

Dlouhodobá spolupráce s uživatelem

- Z jednání se zájemcem o službu lze předpokládat, že proběhne více konzultací, než se nepříznivou sociální situaci podaří vyřešit.
- Pracovník se s uživatelem dohodne na společném cíli, a krocích, které povedou k jeho dosažení. Tyto kroky jsou konkrétní a termínované. Termíny určuje uživatel společně s pracovníkem. Cíle a kroky jsou doplněné o osoby, které se podílí na jejich realizaci (např. pracovník do příští konzultace zjistí stanovisko právníka, uživatel zjistí výši dluhů).
- Pracovník zaznamenává individuální plán do záznamu z konzultace v kartě uživatele.
- **Zhodnocení kroků k dosažení cíle:**
  - Hodnocení jednotlivých kroků probíhá průběžně na konci každé konzultace. Hodnotí společně uživatel i pracovník. Zhodnocení kroků k dosažení cíle je součástí zápisu z konzultace.
- **Celkové hodnocení naplnění cíle:**
  - Pokud je z průběžných hodnocení patrné, že se nedaří naplňovat kroky nebo uživatel dlouhodobě nepřijímá nahrnovanou podporu, pracovník spolu s uživatelem zhodnotí naplňování cíle. Pokud není splněn, je zhodnoceno, zda byl stanoven správný cíl a kroky k jeho dosažení. Cíl nebo kroky jsou buď přeformulovány, nebo jsou stanoveny nové. Pokud se nedohodnou na novém, je spolupráce ukončena.
  - Pokud byl cíl naplněn, pracovník spolu s uživatelem zjistí, zda je potřeba pokračovat v další spolupráci, pokud ano, stanoví se nová zakázka a nový cíl. Pokud ne, je spolupráce ukončena dohodou. V případě, že uživatel nemá zájem se podílet na zhodnocení individuálního plánu, zhodnocení provede klíčový pracovník.

Reflexe nad individuálním plánováním s uživateli

Jednou za 14 dní svolá vedoucí poradu o uživatelích, kde se probírá aktuální situace uživatelů a průběh poskytování služby. Z každé porady je vypracován zápis.

- Pracovníci v přímé péči, vedoucí služby, ředitel, mají přístup k osobní dokumentaci uživatele
- Supervize
- Během pracovní doby ústně předáváme informace o uživatelích

Principy a zásady individuálního plánování

Během procesu individuálního plánování jsou v Poradně dodržovány tyto principy:

- **Individuální přístup** – s každým uživatelem probíhá proces individuálního plánování samostatně. Pracovník se snaží zjišťovat možnosti uživatele /doptává se, mapuje) ldl toho společně volí postup/y k naplnění cíle uživatele. Při individuálním plánování dbá na potenciál a reálné schopnosti uživatele, na dostupné možnosti v jeho okolí a přirozením prostředí.
- **Princip aktivního zapojení uživatele** – pracovník vždy spolupracuje

s uživatelem na plánování dosažení cíle. Pracovník se vyhne tomu, aby diktoval, jak má uživatel postupovat, nikdy netvoří individuální plán bez jeho účasti. Pracovník musí vždy zohlednit rozhodnutí a postoj uživatele k celé situaci; a to i v případě domněnky pracovníka, že si uživatel přivodí svým jednáním újmu. Pracovník na to uživatele upozorní a současně to zaznamená do dokumentace uživatele.

- **Princip pružnosti individuálního plánu** – pracovník průběžně konzultuje s uživatelem jeho situaci a dle vývoje se domlouvají na dalším postupu (dílčí cíle, kroky k naplnění hlavního cíle).
- **Princip srozumitelnosti** – pracovník dbá na to, aby uživatel individuálnímu plánování rozuměl – během rozhovoru s uživatelem používá vhodná slova, mj. kontrolní otázky, na konci rozhovoru se uživatele přeptá, zda všemu rozumí, nebo zda chce něco zopakovat. Pracovník motivuje uživatele, aby si zapsal jednotlivé kroky, které má zvládnout do příští konzultace. Pokud uživatel není schopen si kroky zapsat sám, pracovník mu je vytiskne.
- **Princip podpory uživatele** – pracovník podporuje uživatele v naplňování stanoveného cíle. Pracovník se snaží uživatele povzbudit, je empatický, s pochopením vyslechne jeho pocity, obavy a dojmy. Pracovník uživatele nezapomene pochválit i za sebemenší úspěch.

d) Pravidla pro vyřizování stížností

Stížnosti jsou oprávněny v organizaci podávat následující osoby: uživatelé, zástupci, které si uživatelé zvolí, další osoby, která znají činnost jednotlivých sekcí z.s. iPoradna, členové a pracovníci organizace.

Předmětem stížnosti se může stát kvalita nebo způsob poskytování služby, chování či pracovní postup pracovníků organizace.

Stížnost je možné podat ústně, telefonicky, e-mailem, vložením do schránky důvěry. Platí, že všechny způsoby mají stejnou důležitost.

Uživatel má právo podat připomínky nebo podněty k fungování poskytované služby stejnými způsoby jako při podávání stížností, ale organizace je jimi může inspirovat při poskytování služby, ale nemusí je vyřizovat stejným způsobem.

Informace o možnostech podání stížností, včetně kontaktů, jsou uvedeny v Řádu podání a vyřizování stížností a podnětů. Tento dokument je umístěn na dostupném místě pro uživatele. Konzultant informuje uživatele o tom, kde se dokument nachází nebo jim ho rovnou vytiskne – v případě zájmu uživatele. O možnosti podat si stížnost jsou uživatelé služby poučeni také při úvodním rozhovoru.

Všichni zaměstnanci se při vyřizování stížnosti řídí pravidly (nezávislost pověřené osoby, mlčenlivost, vstřícnost, objektivita, efektivita), která zaručují stejná práva a způsob přijímání i vyřizování stížností pro všechny osoby.

e) Pravidla pro ukončení služby

Podmínky ukončení čerpání služby jsou uvedeny na internetových stránkách organizace a v informačním letáku pro zájemce o službu. Před ukončením čerpání služby nabídne konzultant uživateli závěrečnou konzultaci. Společně zhodnotí, jak byly naplněny cíle, které si uživatel v rámci služby stanovil. Konzultant může doporučit uživateli další návazné služby.

Způsoby ukončení smlouvy:

- **Dohodou:** např. je naplněn dohodnutý cíl

- **Ze strany uživatele:** kdykoliv i bez udání důvodu
- **Ze strany poskytovatele:** uživatel 3x nepřijde bez omluvy, uživatel se opakovaně chová agresivně, uživatel 30 dní nekontaktuje službu, uživatel dlouhodobě nespolupracuje na dosažená svých cílů
- **Zrušením poskytované služby, nebo poskytovatele.**

f) Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Služba odborné sociální poradenství v Poradně pro osoby se zdravotním znevýhodněním a seniory je poskytována bezplatně.

g) Další doplňující informace

4. Fakultativní služby (jsou – li poskytovány)

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Ambulantní forma služby odborné sociální poradenství v Poradně pro osoby se zdravotním znevýhodněním a seniory je poskytována na adrese Wurmova 7, 779 00, Olomouc. Služba je dobře dopravně dostupná. V blízkosti se nachází tramvajová zastávka U Dómu a Náměstí Republiky. V blízkosti budovy se nachází placené parkoviště. Je možné využít 1 parkovací místa ve dvoře budovy. Nedaleko jsou i neplacená parkovací místa (viz http://www.mp-olomouc.cz/doprava-a-parkovani/parkovani_%28cesky%29?article_id=3357).
Služba sídlí v dvoupatrové budově v blízkosti centra města. Objekt je bariérový, v budově se nachází schodiště.
Budova je zvenku viditelně označena názvem ulice, popisným a orientačním číslem a názve, organizace. Vstupní vrata do budovy jsou uzamčena. Uživatelé musí pro vstup do budovy zadat příslušnou číselnou kombinaci uvedenou na venkovním zvonku a následně vyčkat na to, až je pracovník pustí elektronickým bzučákem do dvorního traktu. Poté se dají podle směrové šipky umístěné v průjezdu doprava ke dveřím, které jsou viditelně označeny názvem organizace a popisem jednotlivých služeb. Služba využívá prostor 1. a 2. patra budovy.
Na propagačních materiálech je adresa organizace, na informačních letácích o službě je umístěna také mapka s umístěním budovy organizace.
Budova se nachází na dobře veřejně dostupném místě. Z hlediska místa poskytování služby nedochází k diskriminaci uživatelů, protože v budově sídlí více organizací, takže případná přihlížející osoba neví, kam osoba vstupující do budovy jde. Služba je poskytována ambulantně i terénně.

Zpracovala: Mgr. Adéla Šolcová, DiS.
Dne: 29.3.2016