



centrum pečovatelské
služby Frýdek-Místek

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek
příspěvková organizace
SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNA
Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek
IČ: 48772739, č.ú.: 27-3591950297/0100
E-Mail: centrum@psfm.cz, www.psfm.cz

PROVOZNÍ ŘÁD SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNY

I. základní údaje

Název úseku: Sociálně právní poradna
Adresa: Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek
Telefon: 558 433 973
Email: vejmelka@psfm.cz
Web: www.psfm.cz
Vedoucí služby: Mgr. Anna Vejmelka

II. Obecné údaje

Druh poskytované služby: odborné sociální poradenství dle §37 zákona č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků

Identifikátor služby: 4132501

Vymezení cílové skupiny: Cílovou skupinou jsou osoby v nepříznivé sociální situaci, ve které se ocitly především v důsledku svého zdravotního stavu a vyššího věku, nebo kterým taková situace hrozí a které neznají svá práva a povinnosti, dostupné služby, nebo nejsou schopny vyjádřit svoje potřeby a potřebným způsobem hájit svá práva a oprávněné zájmy. Služba je poskytována zejména seniorům, osobám dlouhodobě nemocným, handicapovaným, invalidním, zdravotně postiženým a také rodinným příslušníkům těchto osob, osobám blízkým či pečujícím o takovouto osobu.

Personální zajištění: Vedoucí SPP
2 Sociální pracovnice

Provozní doba: 7:00 – 15:30

III. 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
- poradenství dle poslání, cílů a principů upravených ve veřejném závazku

Oblasti poradenství

- základní sociální poradenství
- poradenství při vyřizování dávek různého typu (příspěvek na péči, bydlení, mobilitu, zvláštní pomůcka, důchody apod.)
- poradenství či pomoc při sepisování různých žádostí a odvolání (žádost o zvýšení příspěvku na péči, umístění do domova pro seniory, DZU aj.)
- poradenství při vyřizování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, proškolení a zácvik při obsluze a používání
- poradenství dluhové - pomoc s řešením dluhů, splátkové kalendáře
- bytová problematika - pomoc s hledáním a zajištěním bydlení
- poradenství v oblasti rodinných a mezilidských vztahů
- poradenství pro pozůstalé
- poradenství pro pečující o osoby s demencí, seniory a zdrav. postižené
- poradenství právní - rodinné právo, občanské právo, majetkoprávní vztahy
- telefonická intervence a poskytování informací
- poradenství ve využití dalších možných návazných služeb – kontakty na státní instituce a jiné subjekty, kultura, lékaři, kluby, volnočasové aktivity

Formy poskytování poradenství

- osobní v místě sídla organizace (Zámecká 1266, Frýdek-Místek)
- osobní v místě určeném uživatelem (domácnost,....)
- telefonická (558 433 973, 558 433 974, 770 119 390, 770 119 391)
- písemná (Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek)
- elektronická (centrum@psfm.cz)

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 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, které mu nabízí poradce
- 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 SPP
- 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 SPP
- neposkytnout sociální službu v případě porušení povinností uživatele a nedodržování vnitřních pravidel SPP
- neposkytnout sociální službu, pokud nemá dostatečnou časovou či personální kapacitu k poskytnutí sociální služby

Povinnosti poskytovatele:

- seznámit uživatele s provozním řádem SPP
- poskytnout uživateli odborné, kvalitní a bezplatné poradenství
- zachovat mlčenlivost ve vztahu k uživateli a jeho případu, dle zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění
- 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, že se může rozhodnout, zda sdělí své identifikační údaje, že může odvolat souhlas 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

Stížnosti a pochvaly

Uživatel má právo podat stížnost na jednání pracovníků či obsah a kvalitu poskytnuté služby dle Směrnice CPS 07 Přijímání a vyřizování stížností, která je dostupná u vedoucí SPP a ředitelky organizace.

Uživatel má právo podat pochvalu na jednání pracovníků či obsah a kvalitu poskytnuté služby.

Provozní řád nabývá v tomto znění účinnosti dne 1. 1.2018.

Schválil: Bc. Eliška Adamová, ředitelka