

## POSLÁNÍ

Posláním odborného sociálního poradenství je nabídnout seniorům a dospělým osobám s tělesným a kombinovaným postižením a osobám v krizi bezplatné, nestranné a diskrétní rady či informace, které by vedly k předcházení, zlepšení či vyřešení jejich současné nepříznivé životní situace.

## CÍLE

**Prostřednictvím služby chceme** předávat klientům informace, které jsou zaměřeny především na pomoc a podporu:

- v oblasti sociálních, zdravotních a vzdělávacích služeb;
- v oblasti sociálních dávek, včetně pomoci s vyplněním příslušných tiskopisů a žádostí;
- problematiky týkající se financí a dluhů;
- při péči osobu blízkou v domácím prostředí;
- při porozumění úředních dopisů;
- při výběru a vyřízení vhodné rehabilitační, kompenzační pomůcky včetně pomoci při úpravách bytu na bezbariérové bydlení;
- poskytujeme také podporu formou doprovodu při vyřizování na úřadech a dalších institucích.

## ZÁSADY

Pracovníci se řídí Listinou základních práv a svobod, Etickým kodexem PONTIS Šumperk o.p.s.:

- transparentnost – služba je průhledná pro klienty i veřejnost
- profesionálnost – poradenství poskytují zaměstnanci s požadovaným vzděláním, organizace dbá na zvyšování jejich další kvalifikace a získávání



nových poznatků

- flexibilita a pružnost – v případě potřeby pružně reagujeme na změnu požadavků a potřeb klientů
- dostupnost – služba je běžně dostupná veřejnosti, informace o službě je možné získat z několika zdrojů: ve společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., z letáků, prostřednictvím internetových stránek PONTIS Šumperk o.p.s., z registru poskytovatelů sociálních služeb
- spolupráce s jinými subjekty – odkazování klienta na jiné sociální služby a organizace, poskytování aktuálních informací o sociálních službách ve městě Šumperk a přilehlém okolí
- individuální přístup – jednání se ubírá vždy směrem dle přání, požadavků a cílů klienta
- aktivní podpora samostatnosti a rozhodování – klienta pouze vedeme, nabízíme možnosti řešení dané situace, samotná rozhodnutí jsou již pouze na klientovi, předcházíme tak vzniku závislosti na službě
- bezplatné základní sociální poradenství
- zachování lidské důstojnosti - bez ohledu na psychické a fyzické schopnosti klienta respektují pracovníci lidskou důstojnost a ke klientům vždy přistupují jako k dospělým osobám, které jsou si zcela rovny.

## CÍLOVÁ SKUPINA

Odborné sociální poradenství poskytuje poradenské služby lidem, kteří z různých důvodů potřebují získat informace, které by přispěly k řešení jejich nepříznivé životní situace. Dále občanům, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují vyzkoušet, zapůjčit si, nebo pomoci s výběrem vhodné rehabilitační či kompenzační pomůcky, nebo jejich rodinným příslušníkům či pečujícím osobám.

Do cílové skupiny osob spadají dospělé osoby s tělesným a kombinovaným postižením, osoby v krizi a senioři.

Za osoby s kombinovaným postižením považujeme osoby s kombinací tělesného a mentálního postižení nebo smyslového postižení, s výjimkou osob s poruchou autistického



spektra.

Za osoby v krizi považujeme osoby, které nedokáží svými vlastními silami, zkušenostmi, schopnostmi a znalostmi zvládnout životní situace ve kterých se nacházejí a nemohou tak uspokojovat své základní životní potřeby nebo potřeby dalších členů své domácnosti. Může se jednat o krizi spojenou s péčí o osobu blízkou v domácím prostředí, financemi, bytovou problematikou, ztrátou zaměstnání apod.

Poradenství poskytujeme převážně klientům v regionu Šumperk, jiná místní příslušnost zájemce o poskytování sociálních služeb však není důvodem k odmítnutí tuto službu poskytovat.

### ***Podrobná charakteristika cílové skupiny, okruhu osob:***

- zájemci, kteří se chtějí seznámit s možnostmi sociálních, zdravotních a vzdělávacích služeb;
- zájemci, kteří chtějí zorientovat nebo uplatnit nárok na sociální dávky včetně potřeby pomoci s vyplněním příslušných tiskopisů a žádostí;
- zájemci požadující finanční a dluhové poradenství;
- zájemci, kteří chtějí zvýšit orientaci ve vlastních právech a povinnostech včetně pomoci při porozumění úředním dopisům;
- zájemci pečující o osobu blízkou v domácím prostředí;
- zájemci požadující vyzkoušení či zapůjčení vhodné rehabilitační, kompenzační pomůcky včetně pomoci při úpravách bytu na bezbariérové bydlení;
- zájemci, kteří potřebují doprovod při vyřizování na úřadech a dalších institucích.

### ***Negativní vymezení***

Poradenské služby nejsme schopni poskytnout:

- zájemcům se sluchovým postižením, kteří komunikují pouze ve znakové řeči a přichází bez vlastního tlumočnicka;
- osobám s poruchou autistického spektra (neboli PAS);
- cizojazyčně mluvícím zájemcům bez vlastního tlumočnicka.

