

## Popis realizace sociální služby – Odborné sociální a dluhové poradenství Janov

1. **Platnost od: 2. 1. 2024**
2. **Druh sociální služby (podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách):** § 37 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
3. **Identifikátor služby:** 5778636
4. **Forma sociální služby:** ambulantní a terénní forma
5. **Poskytovatel sociální služby:** Charita Most, Františka Malíka 956/16a, 43401 Most
6. **Adresa zařízení / kanceláře sociální služby:** Janovská 122, 435 42 Litvínov 8
7. **Okruh osob, kterým je služba určena:**  
Cílová skupina: osoby v krizi  
Věková kategorizace CS: od 18 let
8. **Popis realizace služby**
  - Poslání organizace/služby – posláním služby je kvalitní a efektivní podpora osob, které se ocitly v obtížné sociální situaci. Bezplatné poradenství zahrnuje tyto oblasti: dluhové poradenství, finanční poradenství, právní poradenství + vypracování návrhu na povolení oddlužení, sociální poradenství.
  - Cíle služby – pracovníci služby se snaží působit na uživatele služby tak, aby byla podporována hlavně jejich samostatnost a aktivita. Důležitá je především motivace uživatele k aktivitám, které vedou ke zlepšení jejich nežádoucí situace.
  - Místo realizace služby – zázemí služby se nachází v Litvínově v Komunitním centru Janov, Janovská 122, zde jsou kanceláře služby a konzultační místnost pro jednání s uživateli služby. Dále služba působí v terénu přímo v Litvínově a v Horním Jiřetíně.
  - Způsob realizace – terénní i ambulantní
  - Oslovení zájemce – oslovujeme zájemce jak v terénu, tak přichází do Komunitního centra. Představujeme organizaci a předáváme informace o poskytované službě. Zjišťujeme sociální situaci klienta, rozpoznáváme potřeby klienta, zjišťujeme jeho očekávání. Společně zhodnotíme situaci a stanovíme výstup = vstup do služby nebo odmítnutí zájemce nebo doporučení jiné vhodnější sociální služby.
  - Zahájení spolupráce se zájemcem /prvokontakt/ jednání se zájemcem o službu - informace jsou předávány zájemci srozumitelně a přiměřeně jeho věku, schopnostem, chápání, intelektu apod. (tyto informace jsou v případě uzavření smlouvy připomenuty nebo zopakovány při samotném uzavírání smlouvy). Pracovník dává zájemci prostor k dotazům a ověřuje si otázkami, zda zájemce informacím rozumí a zda není potřeba ještě některé informace zopakovat, doplnit. Pracovník nespěchá, neuvádí zájemce do stresu, jedná klidně, vážně, srozumitelně, přátelsky.
  - Kritéria pro rozhodnutí přijetí zájemce do služby / popis cílové skupiny (u kritéria nepříznivé sociální situace včetně popisu nepříznivé sociální situace s příklady) – kritériem pro vstup potenciálního uživatele do služby je jeho nepříznivá sociální situace, konkrétně: např. zájemce se neorientuje v systému dávek SSP, HN, DOZP, neví, že má na dávku nárok, nemá co jíst, nemá co na sebe, hrozí mu vystěhování, hledá práci a neví, jak jí najít, nemůže si sepsat životopis, je zadlužený a neví jak z dluhové pasti, nerozumí obsahu úředního dokumentu, neví, kde hledat pomoc, neví kde působí jaké služby, má finanční potíže, neví, že se musí evidovat na ÚP, neví kde je ÚP, neví kde a kdy prodloužit nájemní smlouvu, nemá lékaře, neví kde zařídit dodavatele energií, neumí vyhledat potřebné kontakty, nemá v pořádku osobní doklady a dokumenty a neví, kde si je obstarat... Dalším kritériem je věk uživatele a adresa faktického pobytu. O skutečnosti jestli zájemce spadá do okruhu osob, se kterými může být uzavřena smlouva o poskytování sociální služby, rozhoduje sociální pracovník, po zhodnocení všech kritérií.

- Kritéria pro rozhodnutí o nepřijetí zájemce do služby – odmítnout zájemce o sociální službu můžeme na základě vyhodnocení zjištěných informací. Informace zjišťujeme rozhovorem (osobně, telefonicky), případně ověřením zjištěných informací. Odmítnutí zájemce o službu musí pracovníci služby konzultovat s nadřízeným pracovníkem služby, teprve po jeho schválení je možné toto rozhodnutí prezentovat před zájemcem. V případě odmítnutí zájemce je poskytnuto základní sociální poradenství, odkázání zájemce na jiného poskytovatele, nebo jinou instituci, který požadovanou službu/pomoc poskytuje. O tom, že poskytovatel odmítá uzavřít se zájemcem smlouvu, je zájemce informován během rozhovoru (osobně, telefonicky). O důvodech odmítnutí je následně uveden záznam v Jednání se zájemcem o službu. V případě osobního jednání zájemce toto písemné odůvodnění zájemce podepisuje a má možnost se k němu také písemně vyjádřit. (není cílovou skupinou, nesplňuje věk, místní příslušnost, spadá do jiné cílové skupiny, je pod vlivem omamných látek (alkohol, drogy) – domluvíme jiný termín).
- Základní činnosti služby s uvedením konkrétních příkladů – 1. předávání kontaktů na navazující služby – předávání materiálů, adres, letáčků (úřady, instituce, ÚP, soudy, krajské úřady, ministerstva, firmy, organizace, lékaři, zdravotního zařízení, dodavatele energií). Pomoc s výběrem konkrétní vhodné služby podle potřeby klienta. Provádíme nácviky sociálních dovedností, podporujeme klienta v kontaktu s přirozenou sítí – rodina, přátelé. 2. podporujeme navrácení osob, které se dostaly do nepříznivé sociální situace, do majoritní společnosti (reintegrace), motivujeme k řešení nepříznivé situace, nabízíme řešení, necháváme svobodnou volbu, upozorňujeme na rizika. Posilujeme klientovi schopnosti a odpovědnost za své jednání. Nacvičujeme telefonní hovory, nacvičujeme rozpočet a hospodaření, pomoc při sledování splátkového kalendáře, komunikaci s úřady – elektronickou, listinnou, písemnou. 3. Pomoc a podpora při vyřizování běžných záležitostí – podpora komunikace při jednání s úřady a institucemi, seznámení s právy klienta. Poskytování poradenství – podpora a předávání kontaktů, podpora v komunikaci při řešení nepříznivé situace.
- Průběh realizace služby  
: uzavření smlouvy o poskytování sociální služby – Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá po vstupním pohovoru, po sepsání Jednání se zájemcem o službu (kde potencionální uživatel splňuje podmínky pro uzavření smlouvy) a byl domluven den, místo a hodina setkání (na sepsání smlouvy, nebo dohody o poskytování sociální služby).  
Sepsání smlouvy může proběhnout jak v ambulanci služby, tak i v terénu (domácnost, chodba, park, ulice, kde uživatel zvolí).  
Forma uzavření smlouvy je zvolena podle povahy problému/zakázky, kterou chce zájemce řešit: Jedná-li je o jednorázovou záležitost, jejíž dokončení je krátkodobou záležitostí, potom bude uzavřena pouze ústní smlouva. Ústní smlouva může být uzavřena také s anonymním uživatelem.  
Jedná-li se o problémy/cíle k jejichž řešení je třeba spolupracovat se službou dlouhodobě, pak je uzavřena standardní písemná Smlouva o poskytování sociální služby.  
Smlouvu o poskytování sociální služby OSP musí být uzavřena písemně, pokud alespoň jedna strana při jednání o uzavření smlouvy tuto formu navrhne (§91). V rámci služby nabízíme také formu ústního uzavření smlouvy – pokud se jedná o zakázku krátkodobějšího charakteru, nebo anonymního nebo poloanonymního uživatele  
  
: tvorba IP a spoluúčast uživatelů na tvorbě - Služba má zákonem stanoveny činnosti, které v rámci poskytování sociální služby může vykonávat – uživatel je seznámen sociálním pracovníkem s nabídkou služby  
Průběh služby je plánován, k plánování slouží dokument Individuální plán, který je tvořen nejpozději do týdne od uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby, pracovník přistupuje k uživateli s respektem, individuálně a s empatií  
IP je založen především na uživatelových potřebách, schopnostech, zdravotním stavu a zakázka musí vždy směřovat ke zlepšení situace uživatele a ke zmírnění sociálního vylčení uživatele

IP tvoří sociální pracovník společně s uživatelem, kdy společně definují jednotlivé cíle a kroky k naplnění zakázky uživatele. Při tvorbě IP postupuje sociální pracovník dle metodiky – Vedení dokumentace Sociální pracovník dbá na to, aby zakázka uživatele byla měřitelná, reálná (dosažitelná), konkrétní Individuální plán rozvíjí, kopíruje a doplňuje cíle stanovené ve Smlouvě o poskytování sociální služby (během vstupního pohovoru se mohou vyskytnout další potřebné a neodkladné zakázky, které je vhodné do IP zakomponovat)

Cíle v IP jsou členěny na hlavní a dílčí, dále jsou v IP stanoveny úkoly – plněním jednotlivých úkolů je postupně dosahováno dílčích cílů a ve chvíli, kdy jsou i tyto naplněny, je naplněn také cíl hlavní

Individuální plán se zakládá do složky uživatele (uživatel má možnost do své složky nahlížet)

Individuální plán je vyhotoven ve dvou originálech a podepisují ho: uživatel, sociální pracovník a klíčový pracovník. Jeden originál si odnáší uživatel s sebou (ale ve většině případů nemají uživatelé o dokument IP zájem)

: průběh/realizace, hodnocení a revize IP - je stanoven termín aktualizace IP, která proběhne nejpozději do 3 měsíců od vyhotovení IP. Individuální plán je možné aktualizovat dle potřeb klienta, nebo dle výskytu nežádoucí situace. IP je vždy vyhodnocován na konci poskytování sociální služby.

: ukončení služby – každá smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána vždy do konce kalendářního roku. Služba je ukončována z důvodů: naplnění osobních cílů, uplynutím sjednané doby, opakovaným neplněním IP, hrubým porušením pravidel poskytované služby, ukončením ze strany uživatele – bez důvodů, ukončením z jiných důvodů – zde uvádíme z jakých.

- Finanční spoluúčast uživatele – služby je poskytována zdarma

Způsob podání a vyřízení stížností - Stížnosti, oznámení a připomínky jsou chápány jako podněty ke zlepšení kvality poskytované sociální služby. Stížnosti chápeme jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám jejích uživatelů. Stížnosti, oznámení a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takových podnětů se postupuje stejně, jakoby je přednesl/předložil kterýkoliv uživatel. Stížnost může podat uživatel služby, nebo jakákoli jiná fyzická či právnická osoba, které má s poskytováním sociální služby zkušenosti ať osobní nebo zprostředkované a domnívá se, že je důvod ke stížnosti. Osobní podání stížnosti je možné od pondělí do čtvrtka v době od 7:30 hodin do 16:00 a v pátek od 07:00 do 15:30 hodin a to zaměstnanci služby, vedoucímu služby, nebo vedoucímu zařízení. Stížnost je v den přijetí zaznamenána do šanonu Stížnosti a je jí přiděleno pořadové číslo. Stížnost obsahuje datum podání, jméno a příjmení stěžovatele + kontakt na něj (může být i anonym), kdo stížnost přijal (který zaměstnanec jméno a příjmení). Stížnost lze podat ústně – telefonicky nebo osobně, písemně, běžnou poštou nebo vhozením do schránky stížností, která je umístěna u vchodu budovy. Stížnost lze podat i anonymně. Stížností podanou anonymním stěžovatelem je zacházeno jako s neanonymní stížností a její řešení bude po dobu 14 kalendářních dnů vyvěšeno na nástěnce služby. Po uplynutí lhůty je založeno do knihy stížností – s informací od kdy do bylo řešení vyvěšeno. Poskytovatel sociální služby informuje ústně své uživatele služby o možnosti stěžovat si již při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, při vysvětlování obsahu smlouvy a dále při seznámení s právy a povinnostmi, které uživatel stvrzuje podpisem. Dále je uživatel o možnosti stěžovat si informován při každé aktualizaci IP a dále při vyplňování Dotazníku spokojenost 1x za 3 měsíce a při ukončení poskytování sociální služby. Každý stěžovatel si může zvolit svého zástupce jako např. příbuzného, kamaráda nebo souseda, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočnicka. Zaměstnanci služeb jsou s pravidlem o podávání stížností seznámeni při nástupu do pracovního poměru a také při poradách týmu služby. Zaměstnanci ví, jak v případě podání Stížnosti postupovat.

Aktualizovala: Štiková 22. 12. 2023

