

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Uherský Brod
Druh služby	odborné sociální poradenství
Identifikátor	6528506
Forma služby	ambulantní, terénní
Název zařízení a místo poskytování	Odborné sociální poradenství Uherský Brod, ambulantní služba: Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod terénní služba: ORP Uherský Brod Komunitní centrum Hostětín 22, 687 71 Bojkovice

Poslání

Posláním Odborného sociálního poradenství Uherský Brod je poskytnutí profesionální rady při řešení nepříznivé sociální situace a včasné zprostředkování potřebné služby s ohledem na individuální potřeby klienta za pomoci a podpory kvalifikovaných pracovníků.

Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. V nepříznivé sociální situaci jsou také osoby v krizi způsobené finanční situací a hospodařením, předlužené, potýkají se se ztrátou bydlení nebo zaměstnání, a potřebují pomoc v občansko-pracovněprávní rovině, jelikož si nemohou nebo nezvládnou zajistit právní nebo jinou pomoc.

Cílová skupina

Osoby v krizi od 18 let se zaměřením na seniory, rodiny s dětmi, osoby bez přístřeší ohrožené sociálním vyloučením. Poradenství je určeno také blízkým osobám výše uvedených cílových skupin.

Cíle:

- Pomoc s orientací v celkové nepříznivé sociální situaci a její stabilizaci.
- Snižování rizika sociálního vyloučení.
- Napomáhat k udržování společenských kontaktů a opětovné zapojení do společnosti.
- Poskytnout pomoc a podporu lidem s dluhy a finanční tísní.

Zásady poskytování sociální služby

- **Diskrétnost** – při práci s informacemi poskytnutými klientem se zavazujeme k diskrétnosti a důvěrnosti sdělení
- **Odbornost** – personál této služby je dostatečně kvalifikován a průběžně se vzdělává v dané problematice
- **Spolupráce** – návazná spolupráce s dalšími službami, organizacemi a institucemi při řešení nepříznivé sociální situace klienta
- **Flexibilita** – pružná reakce na aktuální změny potřeb klienta v rámci komplexu poskytovaných služeb
- **Nediskriminační přístup** – u klientů je kladen důraz na rovný přístup ze strany všech skupin potencionálních i stávajících klientů

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Při jednání platí zásada, že zájemce žádá o službu vždy na základě vlastního rozhodnutí. Výjimkou jsou situace osob s nízkým stupněm rozumové a volní vyspělosti, kdy je možné službu nabízet i jejich zákonným zástupcům/opatrovníkům a výjimečně rodinným příslušníkům či osobám blízkým. Sociální pracovník přistupuje ke každému zájemci s respektem a úctou a poskytne dostatek prostoru k vyjádření jeho přání, potřeb nebo problému. Zájemce o službu je srozumitelným způsobem seznámen s nabídkou služby, jejími aspekty a s podmínkami pro jejich poskytnutí. Vždy je zachována mlčenlivost získaných informací a právo na vlastní rozhodnutí.

Prvotní kontakt:

Základní informace o poskytovaných službách získává zájemce bezodkladně. Informace je možné získat při osobním kontaktu na adrese sídla služby, telefonicky, na internetových stránkách Charity Uherský Brod a také z informačních materiálů. Základní informace zahrnují okruh osob, kterým je služba určena, nabídku služeb, podmínky poskytování vč. informačních materiálů, žádostí atd.

Průběh jednání:

Služba je klientům poskytována ve stanovené provozní době Poradny nebo na předem domluveném místě (v případě terénní formy poskytování). Prvotní schůzka probíhá formou jednání se zájemcem o službu. Pracovník zájemcům poskytuje další upřesňující informace o způsobu poskytovaných služeb a seznámí je s Vnitřními pravidly poskytované služby, včetně práv a povinností a návazných služeb. Tyto informace získává i v písemné podobě.

Klient a pracovník zformulují obsah služby tak, aby nabídka odpovídala jeho přáním a požadavkům a reagovala na definované individuální potřeby klienta.

Součástí jednání je formulování cílů práce s klientem za podpory pracovníka. S klientem je poté sjednána ústní smlouva, o které je veden písemný záznam.

Popis služby*Naplnění základních činností ze zákona***1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

Poskytujeme nezbytné informace o institucích a organizacích, kde může klient dále hledat pomoc. Umožňujeme lepší orientaci ve společenském prostředí.

2. Sociálně terapeutické činnosti:

Poskytujeme odborné sociální poradenství v oblastech práva, dluhů a sociálních systémů. Pomáháme klientovi s orientací v jeho nepříznivé sociální situaci.

3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

Podpora osob ve znalosti svých práv a povinností, znalosti dostupných služeb a také schopnosti vyjádřit účinně své potřeby. Klientovi je napomáháno s orientací v legislativě.

4. činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.*Pravidla poskytování služby*

Službu Odborné sociální poradenství Uherský Brod může klient navštívit v době konzultačních hodin nebo po předchozí dohodě s pracovníkem služby také v jeho domácím prostředí.

Klient při návštěvě vysloví svůj problém, který by chtěl vyřešit (např. sepsat žádost, odvolání, žalobu, návrh na oddlužení).

Před zahájením poskytování služby je informován o zpracování jeho osobních údajů.

Při zahájení služby se zakládá elektronická karta klienta do informačního systému WebCarol, která obsahuje základní data, rozsah poskytovaných služeb a záznam o průběhu konzultace, vykazuje se zde provedená práce s klientem (individuální plán, provedené intervence). Dále se eviduje karta s dalšími dokumenty v tištěné podobě. Pracovník je v kontaktu s klientem při řešení jeho nepříznivé situace nebo zmírnění jejích důsledků. Vždy je nutná zpětná vazba od klienta a spolupráce.

Poradna klientům nabízí a podává informace, rady, aktivní pomoc a asistenci při realizaci rozhodnutí. Pracovník může vyjednávat v zájmu klienta s třetí stranou a na základě správného řízení a vystavení plné moci od klienta může zastupovat klienta při úředním jednání.

Klientům je v závislosti na jejich potřebách zajišťováno sociální poradenství. Sběr dat od klientů je vázán na ochranu osobních údajů a respektování klientova soukromí. Služba může být klientovi poskytnuta i anonymně. V tomto případě je smlouva o poskytnutí služby uzavřena ústně a je vyhotoven záznam o ústním uzavření této smlouvy.

Metody práce

Rozhovor – odborně vedený rozhovor nad daným problémem a pomoc při řešení celkové situace klienta.

Analýza dokumentace – konzultace dokumentů daných klientem např. smlouvy.

Asistence – např. při vyplňování dokumentů, sepisování návrhů, zpracování podkladů.

Zprostředkování kontaktů na návazné instituce, organizace, služby.

Konzultace a doporučení možnosti zvýšení příjmu.

Doprovody na úřady a další instituce.

Pravidla pro vyřizování stížností

Poradna má vypracován postup pro podávání a vyřizování přání, podnětů a stížností. S tímto Postupem je vždy každý nový klient seznamován už při uzavírání smlouvy o poskytování služby.

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu poradenské služby nebo způsob jejího poskytnutí v rámci služby. Stížnosti jsou využívány jako podněty pro zlepšení kvality služby poradenství.

Poradna eviduje stížnosti včetně způsobů jejich vyřešení. Při řešení stížnosti klienta, který má problémy s komunikací, nabídne poradenský pracovník odpovídající pomoc.

Pravidla pro ukončení služby

1. Klient může smluvní vztah vypovědět bez udání důvodu.

2. Poskytovatel (Odborné sociální poradenství Uherský Brod) může smlouvu vypovědět pouze z tohoto důvodu:

- jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a vnitřních pravidel poskytované služby

3. Klient i poskytovatel se dohodnou na ukončení služby v případě, že bylo dosaženo cíle.

Úhrady za služby

Služba je poskytována **zdarma**.

Další doplňující informace

Kapacita služby je **1 osoba** v daný okamžik.

Ambulantní forma:

Konzultační hodiny pro klienty ambulantní formy poskytování:

PONDĚLÍ 9:00 – 12:00 13:00 – 15:00

ÚTERÝ 9:00 – 12:00 13:00 – 15:00

STŘEDA 9:00 – 12:00 13:00 – 17:00

ČTVRTEK 9:00 – 12:00 13:00 – 15:00

Terénní forma/konzultační hodiny pro klienty:

PÁTEK 7:00 – 11:00

Odborné sociální poradenství je poskytováno převážně ambulantní formou. Dle individuální domluvy je možné využít služby terénní a přijet přímo za klientem do jeho domácnosti.

Sídlo pro terénní službu je Komunitním centru v Hostětíně.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Odborné sociální poradenství se nachází v Uherském Brodě, Masarykovo náměstí 165. Prostory jsou upraveny tak, aby zájemcům o službu a klientům mohlo být poskytnuto odborné sociální poradenství v klidném a příjemném prostředí se zachováním soukromí, možnosti anonymity, nerušeně a ohleduplně.

Zázemí Odborného sociálního poradenství tvoří:

1. Kancelář pracovníků – má bezbariérový přístup. Zde probíhá přímá práce se zájemci o službu a klienty služby v rámci ambulantní formy poskytování služby.
2. Sociální zařízení – WC s umyvadlem určené pro pracovníky i klienty Poradny. Sociální zařízení má bezbariérový přístup.

Vybavení kanceláře:

Kancelář je vybavena kancelářským nábytkem a výpočetní technikou.

Zázemí terénní formy služby v Komunitním centru v Hostětíně tvoří:

Zázemí pro zaměstnance Odborného sociálního poradenství je Komunitní centrum v obci Hostětín č. 22, PSČ 687 71, okr. Uherské Hradiště. Pracovník poradny zde má své zázemí, které je vybaveno uzamykatelnými skříněmi a vlastními toaletami. Vstup do budovy je bezbariérový.

Aktualizoval: Mgr. Lukáš Jílek

Datum aktualizace: 2. 4. 2025