

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Otrokovice
Druh služby	Odborné sociální poradenství
Forma služby	ambulantní, terénní
Název zařízení a místo poskytování	Dluhové poradenství Samaritán, ORP Otrokovice, ORP Zlín, ORP Holešov

### *Poslání*

Posláním sociální služby Dluhové poradenství Samaritán je zdarma poskytovat odborné rady, pomoc a podporu lidem v nepříznivé sociální situaci související s dluhy.

### **Cíle služby**

- Zjištění stavu dluhů a hledání způsobu jejich řešení.
- Zprostředkování kontaktu s věřiteli, úřady, exekutory, insolvenčními správci, soudy, zaměstnavateli a následná pomoc při komunikaci s nimi.
- Seznámení s právy a povinnostmi vztahující se k legislativě v oblasti dluhové problematiky.
- Sepsání a podání návrhu na povolení oddlužení.
- Pomoc při orientaci a hledání způsobů řešení exekucí.

### *Cílová skupina*

#### **Cílová skupina dluhové poradny**

- Osoby v krizi, starší 18 let

#### **Důvody odmítnutí služby**

Poskytnutí služby je odmítnuto žadateli, pokud:

- požaduje službu, kterou neposkytujeme
- není volná kapacita služby
- je pod vlivem alkoholu nebo jiných psychotropních látek
- je agresivní

### *Zásady poskytování sociální služby*

- **Odbornost** – personál zabezpečující chod služby je dostatečně kvalifikován a průběžně se vzdělává. Na základě získaných poznatků se snaží o zkvalitnění služeb poskytovaných uživatelům.
- **Respekt** - k individualitě, minulosti, pohledu na vlastní budoucnost uživatele. Respektování potřeb uživatele – při práci s uživatelem jsou respektována jeho

základní lidská práva, ochrana osobní svobody, soukromí, osobní údaje a další potřeby.

- **Diskrétnost** – při práci s informacemi poskytnutými uživatelem.
- **Individuální přístup k uživateli** – služba je flexibilně přizpůsobována individuálním potřebám uživatele.
- **Spolupráce** – při řešení sociální situace uživatele spolupracujeme s dalšími navazujícími institucemi a organizacemi.
- **Aktivizace** – snažíme se, aby uživatel přistupoval ke své situaci aktivně.

### **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

Jednání se zájemcem o službu probíhá vždy v pracovní dny dle rozvrhu pracovní doby v registru MPSV. Zájemce o službu musí být schopen absolvovat jednání s pracovníkem služby – nesmí být pod vlivem alkoholu nebo jinak indisponován.

Je vždy nutné dopředu kontaktovat pracovníka služby telefonicky a domluvit si předem termín schůzky.

Pro kancelář Otrokovice je tel. kontakt 734 435 004.

Pro kancelář Zlín je tel. kontakt 734 435 003, 737 408 599.

#### ***Způsoby kontaktu se zájemcem o službu:***

- Zájemce o službu pracovníka kontaktuje **osobně** v kanceláři pracovníka, případně pracovník navštíví zájemce dle místa, kde se dohodli.
- Zájemce o službu kontaktuje pracovníka **telefonicky, e-mailem** – zájemce získává informace o službě z informačních letáků, od jiných uživatelů, od dalších organizací a institucí, z webu.
- V některých případech dojednává schůzku třetí osoba – např. pracovníci OSV, rodinní příslušníci.

#### ***Poskytnutí informací v rámci prvního kontaktu***

Zájemce o službu je seznámen:

- se službou (poslání, cíle, principy),
- s tím, že služba může být poskytována anonymně,
- s tím, že je služba bezplatná,
- s provozní dobou služby,
- s nouzovými a havarijními situacemi, které mohou v rámci poskytování služby nastat,
- se základními právy zájemce o službu (odstoupení od smlouvy, ukončení spolupráce, zachování mlčenlivosti a diskrétnosti ze strany pracovníka, nárok na soukromí při řešení problémů zájemce, stížnosti apod.).

Zájemce je pracovníkem služby informován o systému podpory, který služba nabízí, a o možnostech poskytované služby.

Od zájemce o službu zjišťujeme následující informace:

- Zakázku zájemce a jeho potřeby. Druh zakázky zájemce o službu, kterou chce vyřešit, musí korespondovat s možnostmi služby.

- Finanční situaci zájemce.
- Zda má zájemce příjem (zaměstnání, důchod, dávky pomoci v hmotné nouzi, podporu v nezaměstnanosti, příspěvky apod.).
- Jaké má zájemce o službu pohledávky vůči věřitelům (jak velké tyto pohledávky jsou, jejich počet, název věřitele a další informace k tomu, aby mohlo být řešeno případné oddlužení zájemce).
- Co již uživatel uskutečnil proto, aby se svých pohledávek zbavil.

## Popis služby

### *Naplnění základních činností ze zákona*

#### **1) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

Uživateli služby jsou poskytovány informace umožňující lepší orientaci ve společenském prostředí. Jedná se především o informace o institucích a organizacích, kde může dále hledat pomoc, systému dávek, možnostech zaměstnání a další.

#### **2) Sociálně terapeutické činnosti:**

Uživateli služby je poskytováno odborné poradenství v oblasti dluhů, práva a sociálních systémů. Uživateli je pomáháno v orientaci v jeho nepříznivé sociální situaci spojené s dluhy. Uživateli je pomáháno se zjišťováním jeho celkové sociální situace a stavu dluhů, sestavování rozpočtů, zajišťování lepšího finančního hospodaření, s konzultací možností zvýšení příjmu, se zpracováním splátkových kalendářů,

#### **3) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Dále je mu zprostředkováván kontakt na úřady, exekutory, věřitele. Uživatel služby může využít službu pro sepsání a podání Návrhu na povolení oddlužení – tzv. „Osobním bankrotu“ a pomoc při konsolidaci úvěrů. Uživateli je napomáháno s orientací v legislativě.

### *Pravidla poskytování služby*

Od uživatele služby se očekává, že bude aktivně spolupracovat s pracovníkem služby při řešení své nepříznivé sociální situace.

Projevují-li uživatelé vůči pracovníkům agresii, není jim poskytnuta služba z důvodů ochrany vlastní bezpečnosti. Dalším důvodem pro momentální neposkytnutí služby může být silná opilost uživatele, která ztěžuje komunikaci s klientem a znemožňuje uskutečnění sociální práce. Stejně postupujeme při kontaktu s klienty pod vlivem nealkoholových návykových látek.

### *Metody práce*

#### **Proces individuálního plánování služby**

Individuální plánování je procesem, který začíná při jednání mezi zájemcem o službu a klíčovým pracovníkem, pokračuje uzavíráním ústní Smlouvy o poskytování sociální služby a pak probíhá po celou dobu využívání služby. Za vytváření individuálních plánů zodpovídá klíčový pracovník.

#### **Průběh individuálního plánování:**

Při individuálním plánování si s uživatelem služby vyjasňujeme, proč potřebuje naši

službu a co si od ní slibuje. Uživatel si stanovuje své osobní cíle, ve spolupráci s klíčovým pracovníkem sestavuje plán, jak těchto cílů dosáhnout a klíčový pracovník uživatele služby podporuje v realizaci stanovených cílů. Individuální plánování probíhá v několika fázích:

- 1) **Vyjádření přání a potřeb**
- 2) **Stanovení osobního cíle**
- 3) **Určení jednotlivých kroků, kterými lze dosáhnout cíle**
- 4) **Cíl spolupráce**
- 5) **Zhodnocení naší spolupráce**
- 6) **Měřitelnost plnění cíle** – cíle jsou stanovovány tak, že jejich naplnění by mělo být konzultováno vždy při příštím setkání. K revizi cíle dochází vždy na příštím setkání.
- 7) **Výsledkem procesu** individuálního plánování je dohoda, která je zaznamenána v zápisu ze setkání.

#### *Pravidla pro vyřizování stížností*

Pokud není uživatel spokojen s poskytováním služby či respektováním svých práv, má právo podávat stížnost nebo podnět.

Uživatelé mají právo na to, aby jim veškeré činnosti služby poskytovány kvalitně.

Stížnost je možno podat ústně nebo písemně, případně anonymně přes webové stránky [www.otrokovice.charita.cz](http://www.otrokovice.charita.cz) (záložka Napište řediteli), e-mailem či jiným způsobem. Každá stížnost je následně písemně zaevidována do knihy stížností.

Maximální lhůta řešení stížností je 28 kalendářních dnů od data podání. Nejpozději do 3 pracovních dnů je stížnost předána pověřené osobě k řešení (tato doba je zahrnuta do lhůty 28 kalendářních dnů). Každý uživatel je seznámen s pravidly pro podávání a řešení stížností, která jsou také vyvěšena ve veřejných prostorech služby. Uživatel je s pravidly seznámen při jednání se zájemcem o službu, kdy je ověřováno dotazy pracovníka, zda chápe způsob podávání stížností.

Uživatel služby může dále sdělovat své podněty, které jsou následně řešeny pracovníky služby, které jsou dále řešeny dle vnitřní metodiky služby.

#### *Pravidla pro ukončení služby*

Smlouva zaniká:

a) zanikne-li důvod k poskytnutí služby (např. uživatel se oddluží, byly vyčerpány všechny možnosti jak řešit jeho zadlužení, uživatel má nastaveny splátkové kalendáře a pravidelně splácí své pohledávky)

b) po šesti měsících od posledního kontaktu uživatele s pracovníkem služby.

Uživatel může kdykoliv smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodů.

Pracovník služby může smlouvu vypovědět v závažných případech (např. při projevech agresivity uživatele, neaktivní přístup uživatele).

Smluvní strany si nesjednávají výpovědní dobu a smlouva pro případ výpovědi zaniká účinností výpovědi.

Smlouva zaniká, pokud zanikne služba.

Smlouva zaniká dohodou smluvních stran.

#### *Úhrady za služby:*

*Služba je dle zákona 108/2006 Sb. o soc. službách poskytována **bezplatně**.*

#### *Další doplňující informace*

--

## **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Nejsou poskytovány

## **Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

*Tř. Tomáše Bati 1255, 765 02 Otrokovice* – kancelář služby a kontaktní místo. Zde probíhá přímá práce se zájemci a uživateli služby v rámci ambulantní formy poskytování služby. Dále je zde administrativní zázemí služby.

Kancelář pracovníků služby je umístěna v přízemí. Kancelář má organizace v pronájmu. Pracovníci mají k dispozici PC, tiskárnu a další kancelářské vybavení, nábytek, sociální zařízení, kuchyňku. Celková rozloha kancelářského zázemí služby je 13 m<sup>2</sup>. Kancelář je bariérová.

*Bří. Jaroňků 6989, 760 01 Zlín* – jedná se o 2 kanceláře služby a kontaktní místo. Zde probíhá přímá práce se zájemci a uživateli služby v rámci ambulantní formy poskytování služby. Dále je zde administrativní zázemí služby.

Kanceláře dvou sociálních pracovníků služby jsou umístěny ve II. nadzemním podlaží budovy vedle sebe. Kanceláře má organizace v pronájmu. Pracovníci mají k dispozici PC, tiskárnu a další kancelářské vybavení, nábytek, sociální zařízení. Celková rozloha kancelářského a technického zázemí služby je 24,47 m<sup>2</sup>. Kanceláře jsou bariérové.

Dne: 31. 1. 2024

Zpracoval: Mgr. Aleš Jaroš