

Popis realizace poskytování sociální služby

Poskytovatel:	Vavřinec, z.s.
Adresa sídla poskytovatele:	Tuchořice 133, 439 69 Tuchořice
IČO:	01539353
Sociální služba - druh:	Odborné sociální poradenství (OSP)
Sociální služba – název (název zařízení):	Dluhová a sociální poradna v Žatci
Adresa (ambulance):	nám. Svobody 9, 438 01 Žatec
Telefon:	607 81 34 51
E-mail:	hrdlickova@vavrinec-zs.cz

Poslání:

Posláním Dluhové a sociální poradny v Žatci je poskytování bezplatné odborné rady, pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci, která souvisí s dluhy a podpořit tyto osoby při zapojení do ekonomického, sociálního a pracovního života.

Cílová skupina:

Osoby starší 18 let, které

- se nachází v nepříznivé sociální situaci, kterou neumí řešit vlastními silami,
- se nachází v nepříznivé sociální situaci způsobené zadlužením nebo osoby, které jsou vznikem dluhů ohrožené.

Cíle:

- osoba, které byla poskytnuta informace pro řešení jeho situace
- osoba, které byla poskytnuta rada pro řešení jeho situace
- osoba, která byla podpořena v řešení nepříznivé životní situace
- osoba, která ví, jak svou situaci řešit

Poradenství a podpora je poskytována zejména v těchto oblastech:

- dluhová problematika
- oddlužení
- zaměstnanost
- bydlení a hospodaření
- sociální dávky

- mezilidské vztahy
- další oblasti související se sociální problematikou

Zásady:

- **Bezplatnost**
- **Dobrovolnost** – služba je vždy poskytována na základě dobrovolného rozhodnutí osoby
- **Individualita** – vždy se zohledňuje individuální přání a potřeby osoby
- **Odbornost** – pracovníci služby jsou dostatečně kvalifikováni a průběžně se vzdělávají
- **Nezávislost** – poradenství je nezávislé na státních či jiných organizacích a nezávislé na donátorech poradny
- **Zachování důstojnosti, respekt** – respekt k individualitě klienta, k jeho potřebám, lidským právům, soukromí, atd.
- **Důvěrnost** – poskytování služby je vázáno mlčenlivostí
- **Individuální partnerský přístup** – pracovníci hledají řešení situace spolu s klientem tak, aby odpovídalo jeho možnostem a potřebám
- **Spolupráce** – nejsou-li pracovníci schopni poskytnout podporu v rámci služby, pak spolupracují při řešení situace klienta s dalšími institucemi a organizacemi v regionu
- **Aktivizace** – pracovníci se snaží motivovat klienta, aby svou situaci aktivně řešil
- **Nestrannost** – službu poskytujeme všem osobám bez rozdílu pohlaví, rasy, zdravotního handicapu, politické příslušnosti, atd.
- **Respekt** – službu poskytujeme s úctou k osobě, vždy usilujeme o zachování jeho důstojnosti a všech jeho práv
- **Samostatnost** – službu poskytujeme takovým způsobem, aby vedla k předcházení závislosti na službě, vždy klademe důraz na podporu osoby tak, aby se zvyšovala míra její soběstačnosti v přirozeném prostředí

Forma poskytování sociální služby:

- **Ambulantní** – uživatel se dostaví do místa poskytování, tj. kancelář služby OSP
- **Terénní** – služba je poskytována v domácnosti uživatele nebo v jiném prostředí mimo kancelář OSP

Územní působnost sociální služby:

Služba je určena pro osoby žijící na území města Žatce a jeho spádových obcí. Služba je poskytována bez ohledu na místo trvalého pobytu uživatele.

Cílů dosahujeme realizací následujících činností:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - zprostředkování navazujících služeb
- b) sociálně terapeutické činnosti
 - poskytnutí poradenství při orientaci v oblastech práva a sociálních systémů
 - podpora v orientaci v nepříznivé sociální situaci spojené s dluhy

- sepisování dokumentů
- činnosti vedoucí k udržení a rozvoji schopností a dovedností
- terapeutické konzultace
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí, podpora při komunikaci a orientaci na úřadech, popř. doprovod
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Maximální okamžitá kapacita služby:

- Ambulantní forma: 1 klienti
- Terénní forma: 1 klienti

Popis průběhu poskytování služby

Jednání se zájemcem o službu: O možnosti využití služby se žadatelé mohou dovědět z Registru poskytovatelů sociálních služeb, z webových stránek spolku Vavřinec, z.s., skrze jiné poskytovatele, místní tisk, informační leták pro zájemce nebo od stávajících klientů služby. Zájemce může kontaktovat pracovníky služby telefonicky, e-mailem nebo osobně. Pracovník dojedná s osobou termín vstupní konzultace, kde sdělí své potřeby a očekávání, je seznámen s nabídkou služby. Shoduje-li se očekávání zájemce o službu a možnosti služby, je zájemci nabídnuta možnost uzavření smlouvy o poskytování služby. Smlouva může být písemná i ústní.

Po uzavření smlouvy a vyjasnění zakázky klienta v individuálním plánu, začínají pracovníci poradny s klientem na zakázce pracovat. Při řešení složitějších problémů jsou zapojeni odborní pracovníci, popř. návazné služby v regionu.

Služba může být ukončena z následujících důvodů:

- výpověď ze strany poskytovatele – opakovaně neplní dohody či není schopen dodržovat normy společenského soužití, je agresivní
- výpověď ze strany uživatele – výpověď může podat kdykoliv bez uvedení důvodu a s okamžitou platností
- dohoda – dojde-li k vyřešení problému

Důvody odmítnutí služby:

Poskytnutí služby je odmítnuto žadateli v případě, že:

- požaduje službu, kterou neposkytujeme
- není volná kapacita služby
- žadatel je agresivní
- žadatel je pod vlivem alkoholu nebo jiných psychotropních látek
- osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Postup vyřizování stížností:

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost může podat uživatel služby nebo jím pověřená osoby, a to písemnou, ústní či telefonickou formou.

Podání stížnosti je příležitostí ke zvyšování kvality služby.

Stížnost nemá negativní vliv na uživatele, který stížnost podal.

Uživatel je informován o možnosti podání stížnosti při uzavírání smlouvy o poskytování služby.

Žádost je vyřízena do 14 kalendářních dnů nadřízeným pracovníkem. Stížnost je v plném rozsahu prověřena, stěžovatel je následně o výsledku šetření informován – písemně, popř. zveřejněním na webových stránkách spolku, jde-li o stížnost anonymní.

Materiálně technické zabezpečení služby:

Ambulanční forma služby je poskytována v pronajaté kanceláři na adrese nám. Svobody 9, Žatec, 1. patro. Bez možnosti bezbariérového přístupu. Budova se nachází v centru města.

Kancelář je vybavena nábytkem, výpočetní technikou, tiskárnou, mobilním telefonem a uzamykatelnou skříňí na uložení dokumentace.

V případě potřeby druhého jednacího prostoru je využívána zasedací místnost, která s kanceláří sousedí. Je vybavena nábytkem, počítačem.

Pro poskytování terénní služby je k dispozici služební auto.

Vavřinec, z.s.
Tuchořice 133, 439 69 Tuchořice
IČO: 015 39 353
