

středisko
Sociální poradenství a terénní programy

Plán činností

2021

OBSAH:

Údaje o organizaci a středisku.....	3
Veřejný závazek služby Terénní programy.....	3
Úkoly pro rok 2021 Terénní programy.....	5
Veřejný závazek služby Odborné sociální poradenství.....	7
Úkoly pro rok 2021 Odborné sociální poradenství	8
Oblast lidských zdrojů, pers. rozvoje a vzdělávání zaměstnanců střediska.....	9
Zabezpečení vnitřního kontrolního systému.....	10

Údaje o organizaci a středisku

Úvod:

Název organizace:	Sociální služby Karviná
Sídlo organizace:	Sokolovská 1761, 735 06 Karviná Nové Město
IČ:	70997136
Právní norma:	příspěvková organizace
Statutární zástupce:	Mgr. Blanka Dadoková, ředitelka organizace
Identifikátor:	8997193
Http:	socsluzbykarvina.cz

Zřizovatel:	statutární město Karviná Fryštátská 72/1, 733 24 Karviná-Fryštát
--------------------	--

Název střediska:	Sociální poradenství a terénní programy
Adresa:	tř. Družby 1210/10, 735 06 Karviná
Vedoucí střediska:	Bc. Veronika Bílá
Telefon:	725 217 133
E-mail:	Veronika.bila@socsluzbykarvina.cz

Veřejný závazek Terénních programů

Poslání služby terénních programů

Posláním terénních programů sociálních služeb Karviná, příspěvkové organizace, je pomáhat lidem starším 55 let nebo s přiznanou invaliditou, zmírnit sociální izolaci a sociální vyloučení, získat přístup k běžně dostupným sociálním a zdravotnickým službám, uplatnit oprávněné nároky a zlepšit tak kvalitu jejich života.

Cíle služby terénních programů

- 1. Vyhledat osoby, které se ocitly v sociálním vyloučení - izolaci a nemají přístup k běžně dostupným službám, navázat a udržovat s nimi kontakt.**
Ověření: Roční vyhodnocení kontaktních knih, uzavřených smluv, individuálních plánů.
- 2. U 60% uživatelů se úspěšně podaří uplatnit oprávněné nároky, zlepšit přístup ke službám a stabilizovat jejich finanční situaci, tak aby nebyli ohroženi sociálním vyloučením.**
Ověření: roční vyhodnocení služby, dotazník pro uživatele služby
- 3. Navázat spolupráci s dalšími organizacemi, rozšířit povědomí o službě mezi odbornou i běžnou veřejností**
Ověření: seznam spolupracujících subjektů

Zásady poskytování služby:

- **Diskrétnost:** každý pracovník služby TP zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví při poskytování služby, pokud uživatel nedá výslovný souhlas s poskytnutím zjištěných skutečností třetí straně – a to pouze za účelem řešení situace uživatele. Souhlas se poskytuje písemně a jeho udělení se zaznamená do individuálního plánu uživatele. Mlčenlivost se nevztahuje na zákonem danou ohlašovací povinnost, na tuto skutečnost je uživatel předem vždy upozorněn.
- **Rovnost:** terénní pracovník respektuje osobnost uživatele služby, jeho názory, postoje a rozhodnutí, nediskriminuje ani nezhodnotí žádného z uživatelů.
- **Podpora samostatnosti:** Nevytvářejte závislost na službě, ale poskytovat pouze takovou míru podpory, kterou uživatel nezbytně potřebuje.
- **Dostupnost:** terénní pracovníci docházejí k uživatelům služby do jejich domácnosti, poskytují doprovod na úřady, k lékařům a jiným institucím.

Okruh osob, kterým je služba poskytována:

osoby žijící na území města Karviné, které jsou osobami staršími 55 let věku a zároveň se jedná o:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách (osoby žijící v sociálním vyloučení, v sociální izolaci, které si neumějí nebo nemohou vyřídit své osobní záležitosti a využít běžně dostupné sociální, zdravotní a jiné služby; osoby, které nemají dostatek prostředků na zajištění péče o svou osobu)
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy (zadlužení, nestabilní rodinná situace, hrozící ztráta bydlení, obyvatelé ubytoven, špatný zdravotní stav, špatné životní návyky, nedostatek finančních prostředků na živobytí a na komerční služby)

Osoby, kterým nelze službu poskytnout

- Zájemce nespadá do okruhu osob, kterým je služba poskytována.
- Zájemce, který má dostatek prostředků na využití běžně dostupných služeb
- Zájemce nemůže službu využít z důvodu komunikačních bariér (mentální postižení, neznalost českého jazyka na komunikativní úrovni)
- Zájemce požaduje služby, které terénní programy neposkytují.
- Zájemci, kterému byla v posledních 6 kalendářních měsících ukončena spolupráce z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služby

Činnosti poskytované službou:

Základní sociální poradenství

- Informace o službě terénních programů a podmínkách jejího využití
- Informace o jiných sociálních službách a veřejných institucích
- Informace o dávkách státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči a dávkách pro OZP.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- Zprostředkování kontaktu s jinými sociálními službami, zdravotnickými službami a veřejnými institucemi
- Doprovod uživatelů služby - na úřady, veřejné instituce, k poskytovatelům zdravotnických služeb, apod.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (dávek SSP, HN, příspěvek na péči, vyřizování na úřadech, doprovod při zajištění lékařské péče a jiných sociálních služeb)
- Nácvik dovedností: telefonování, hospodaření, komunikace s úřady, vypisování formulářů
- Prevence rizikových situací osamělých seniorů (kriminalita páchaná na seniorech, domovní prodej, uzavírání smluv na dálku - s poskytovateli energií, nákup zboží na dálku, prevence zadlužování, apod.)

Činnosti, které služba neposkytuje:

- Pečovatelské a ošetrovatelské úkony
- Platby za klienta a manipulace s penězi klienta
- Odborné sociální poradenství
- Výměnu injekčních stříkaček
- Úvěry a půjčky

Provozní doba:

Pondělí a středa 7:30 – 16:30h

Úterý a čtvrtek 7:30 – 15:30

Úkoly pro rok 2021 terénní programy:

Naplňování hlavních cílů služby terénních programů:

1. Vyhledat osoby, které se ocitly v sociálním vyloučení - izolaci a nemají přístup k běžně dostupným službám, navázat a udržovat s nimi kontakt.

- Prostřednictvím spolupráce s pečovatelskou a asistenční službou, sociálním odborem MMK a dalšími organizacemi podchytit osoby starší 55 let na hranici sociálního vyloučení a nabídnout jim služby terénních programů

T: průběžně

Z: vedoucí služby, terénní pracovníci

- Poskytovat služby dle pravidel terénních programů a domluvy s uživateli.

T: průběžně

Z: terénní pracovníci

- Zajistit vysokou odbornost poskytované služby prostřednictvím průběžného odborného vzdělávání pracovníků
T: průběžně
Z: vedoucí střediska
2. **U 60% uživatelů se úspěšně podaří uplatnit oprávněné nároky, zlepšit přístup ke službám a stabilizovat jejich finanční situaci, tak aby nebyli ohroženi sociálním vyloučením.**
- Motivovat uživatele k vyřizování oprávněných nároků, motivovat k sepsání odvolání, pokud je zjevné, že nebyl zohledněn skutečný zdravotní stav – u příspěvku na péči průkazy OZP. Spolupracovat v těchto záležitostech se službou odborného sociálního poradenství.

T: průběžně
Z: terénní pracovníci
3. **Navázat spolupráci s dalšími organizacemi, rozšířit povědomí o službě mezi odbornou i běžnou veřejností**
- Zapojit se do komunitního plánování - skupina senioři, spolupracovat s dalšími sociálními službami a sociálním odborem MMK.
T: průběžně
Z: vedoucí střediska, terénní pracovníci
 - Zajistit informovanost potřebných i veřejnosti o službě – aktuální webové stránky, letáky na veřejných místech
T: průběžně
Z: vedoucí střediska

Rozvojové cíle služby terénní programy pro rok 2021:

- **Zapojit se do komunitního plánování skupiny senioři a rozšířit tak povědomí o zaměření služby terénní 30.9.2021**
Z: vedoucí služby, terénní pracovníci
- **Přestěhování zázemí služby do vhodnějších prostor**
T: 31.12.2021
Z: vedení organizace, vedoucí služby, terénní pracovníci
- **Pokračovat v dobré spolupráci se Sociálním odborem MMK**
T: celoročně
Z: vedoucí služby, terénní pracovníci
- **Prohlubování kvalifikace a odbornosti zaměstnanců služby, podpora účasti zaměstnanců na vzdělávacích kurzech, odborných školeních, supervizích, dodržování zákonné povinnosti vzdělávání podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

T: celoročně

Z: vedoucí služby, terénní pracovníci

- **Aktualizace standardů TP v návaznosti na změnu sídla**

T: 31.12.2021

Z: vedoucí střediska

Veřejný závazek Odborného sociálního poradenství

Cíle služby odborného sociálního poradenství

- Zvýšení uživatelského právního vědomí, samostatnosti, znalostí a dovedností tak, aby byl schopen dle svých možností řešit svou nepříznivou sociální situaci, měl informace o svých právech, povinnostech a dokázal správně vyhodnotit důsledky svého jednání.
- Uživatel služby, který je schopen řešit běžné záležitosti osobního života – bydlení, příjmy, vzdělávání, zdravotní péče, zaměstnání, sociální péče, rodina, mezilidské vztahy, hmotné zabezpečení (nákup běžných potřeb, věcí, služeb)
- Uživatel služby, který umí hospodařit s financemi a nezadlužuje se
- Uživatel služby, který umí komunikovat
- Uživatel služby, který je samostatný a sebevědomý

Zásady poskytování služby:

- **bezplatnost** – služba odborného sociálního poradenství je poskytována bezplatně
- **diskrétnost a mlčenlivost** - zajištění důstojnosti, bezpečí a soukromí uživatelů služby
- **nestrannost**
- **respektování vlastní volby** uživatelů služby (včetně zachování anonymity)
- **posilování kompetencí a samostatnosti uživatelů**
- **vytvoření prostoru pro informované rozhodnutí uživatelů**
- **individuální přístup k jednotlivým uživatelům**, zachování co nejvyšší možné míry jejich samostatnosti a nezávislosti

Okruh osob, kterým je služba poskytována:

- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
- senioři
- rodiny s dětmi
- osoby bez příštřeší

Věková kategorie

- Bez omezení věku

Osoby, kterým nelze službu poskytnout

- Zájemce, který nespadá do okruhu osob, kterým je služba poskytována.
- Zájemce, který nemůže službu využít z důvodu komunikačních bariér (sluchové postižení, neznalost českého jazyka na komunikativní úrovni apod., a nezajistil si tlumočnicka)
- Zájemce, který požaduje služby, které odborné sociální poradenství neposkytuje.
- Zájemce, kterému byla v posledních 6 kalendářních měsících ukončena smlouva z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služby.

Činnosti poskytované službou:

➤ **Základní sociální poradenství**

- Informace o službě odborného sociálního poradenství a podmínkách jejího využití
- Informace o jiných sociálních službách a veřejných institucích

- Informace o dávkách státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi a příspěvku na péči
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**
 - Zprostředkování kontaktů na další instituce či organizace (sociální a veřejné)
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**
 - Rady a informace v oblastech:
 - dluhová problematika a oddlužení (osobní bankrot)
 - práv a povinnosti v rodinných a partnerských vztazích
 - právní systém a ochrana
 - dluhová problematika a oddlužení (osobní bankrot)
 - pracovně právní problematika
 - ochrana spotřebitele
 - bydlení
 - zdravotnictví
 - školství
 - soudní řízení
 - Pomáháme při sepsání jednoduchých návrhů, žalob, opravných prostředků pro soudní a správní řízení, včetně návrhů na povolení oddlužení, vypisování formulářů
 - Pomáháme při nácviu dovedností (např. telefonování, komunikace s úřady, hospodaření s financemi, vyplňování formulářů apod.)

Činnosti, které služba neposkytuje:

Služba odborného sociálního poradenství nenahrazuje služby advokátní kanceláře - (nezastupuje klienta před soudem, nepodává žaloby), není manželskou ani psychologickou poradnou (neřeší vztahovou ani psychologickou stránku věci), neposkytuje komerční daňové ani finanční poradenství.

Úkoly pro rok 2021 OSP:

Naplňování hlavních cílů služby OSP:

Zvýšení uživatelského právního vědomí, samostatnosti, znalostí a dovedností tak, aby byl schopen dle svých možností řešit svou nepříznivou sociální situaci, měl informace o svých právech, povinnostech a dokázal správně vyhodnotit důsledky svého jednání.

- **Poskytovat službu s důrazem na možnosti a schopnosti klienta, nabízet možnosti pro svobodné rozhodnutí klienta o postupu řešení.**
T: průběžně
Z: sociální pracovník, vedoucí služby

Uživatel služby, který je schopen řešit běžné záležitosti osobního života – bydlení, příjmy, vzdělávání, zdravotní péče, zaměstnání, sociální péče, rodina, mezilidské vztahy, hmotné zabezpečení (nákup běžných potřeb, věcí, služeb)

- **Poskytovat rady a informace s důrazem na co nejvyšší zapojení uživatele služby do vlastního řešení situace**
T: průběžně

Z: vedoucí střediska, sociální pracovník

Uživatel služby, který umí hospodařit s financemi a nezadlužuje se

- **Poskytovat službu v oblasti dluhového poradenství, provádět včasnou prevenci, informovat uživatele o důsledcích zadlužování, pomoc s řešením předlužení s důrazem na vysokou odbornost pracovníků**
T: průběžně
Z: vedoucí střediska, sociální pracovník
- **Poskytovat poradenství v oblasti insolvenčního práva – oddlužení fyzických osob**
T: průběžně
Z: vedoucí střediska, sociální pracovník
- **Motivační práce s klienty v oblasti hospodaření s financemi**
T: průběžně
Z: vedoucí střediska, sociální pracovník

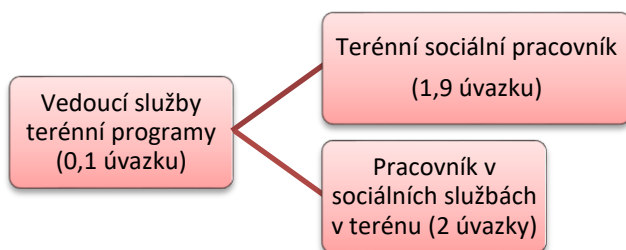
Rozvojové cíle služby odborné sociální poradenství pro rok 2021:

- **Přestěhování zázemí služby do vhodnějších prostor**
T: 31.12.2021
Z: vedení organizace, vedoucí služby, terénní pracovníci
- **Zajisti informování veřejnosti o změně místa poskytování služby**
T: 31.12.2021
Z: vedoucí služby
- **Udržet kvalitu služby na republikové úrovni občanských poraden prostřednictvím účasti na vzdělávání AOP**
T: 2x ročně se účastnit školení AOP
Z: ředitelka organizace, vedoucí střediska
- **Aktualizace standardů OSP v návaznosti na změnu sídla**
T: 31.12.2021
Z: vedoucí střediska

Oblast lidských zdrojů, personálního rozvoje a vzdělávání zaměstnanců střediska

Počet pracovníků střediska je vyhovující.

Organizační struktura Terénních programů:



Organizační struktura Odborného sociálního poradenství



Plán porad

Zaměstnanci se pravidelně účastní pracovních porad. Porada střediska SP a TP probíhá zpravidla co dva týdny v pátky v týdnu, kdy proběhla porada vedení. Zápisy z jednotlivých porad jsou uloženy v kanceláři TP, aktuální zápis visí na nástěnce informací pro zaměstnance střediska.

Vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání zaměstnanců probíhá v souladu s požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s potřebami, které vyplynuly z ročního hodnocení jednotlivých zaměstnanců.

Formy vzdělávání:

- Účast zaměstnanců na seminářích, školeních, konferencích, workshopy, stáže, atd.
- Samostudium zaměstnanců s využitím odborné literatury – knihy, časopisy zajišťované organizací s tematikou ošetrovatelskou, výchovnou a z oblasti sociální práce.

Zabezpečení vnitřního kontrolního systému

Kontrolní činnost vykonává vedoucí střediska dle Plánu kontrol sestavovaného na rok.

Kontrolované oblasti

- Kontrola evidence docházky
- Kontrola OOPP
- Namátková kontrola dodržování pracovní doby
- Hodnocení zaměstnanců
- Kontrola spisové dokumentace - věčné správnosti
- Kontrola dodržování standardů kvality při práci s klienty

Zpracovala: Bc. Veronika Bílá

V Karviné 31.5.2021