



## **Vyhodnocení poskytování služby Odborného sociálního poradenství za rok 2020**

### **Veřejný závazek:**

### **Cíle služby**

- 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 nezadluhuje se
- Uživatel služby, který umí komunikovat
- Uživatel služby, který je samostatný a sebevědomý

### **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

### **Poslání služby**

Služba odborného sociálního poradenství usiluje o to, aby lidé žijící na území města Karviná měli přístup k informacím o službách dostupných v městě Karviná, znali svá práva a povinnosti, uměli vyjádřit své potřeby a dokázali svými silami zvládat nepříznivou sociální situaci a posoudit důsledky svého jednání.

### **Zásady poskytování služby**

- **bezplatnost** – služba odborného sociálního poradenství je poskytována bezplatně
- **diskrétnost a mlčenlivost** - zajištění důstojnosti, bezpečí a soukromí uživatelů služby



- **neustrannost**
- **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

### **Hodnocení efektivity služby:**

V roce 2020 bylo poskytnuto 541 intervencí. Bylo uzavřeno 270 smluv a poradnu navštívilo 188 uživatelů – 87 mužů, 101 žen. I přes pandemii COVID 19 jsou čísla srovnatelná s rokem 2019.

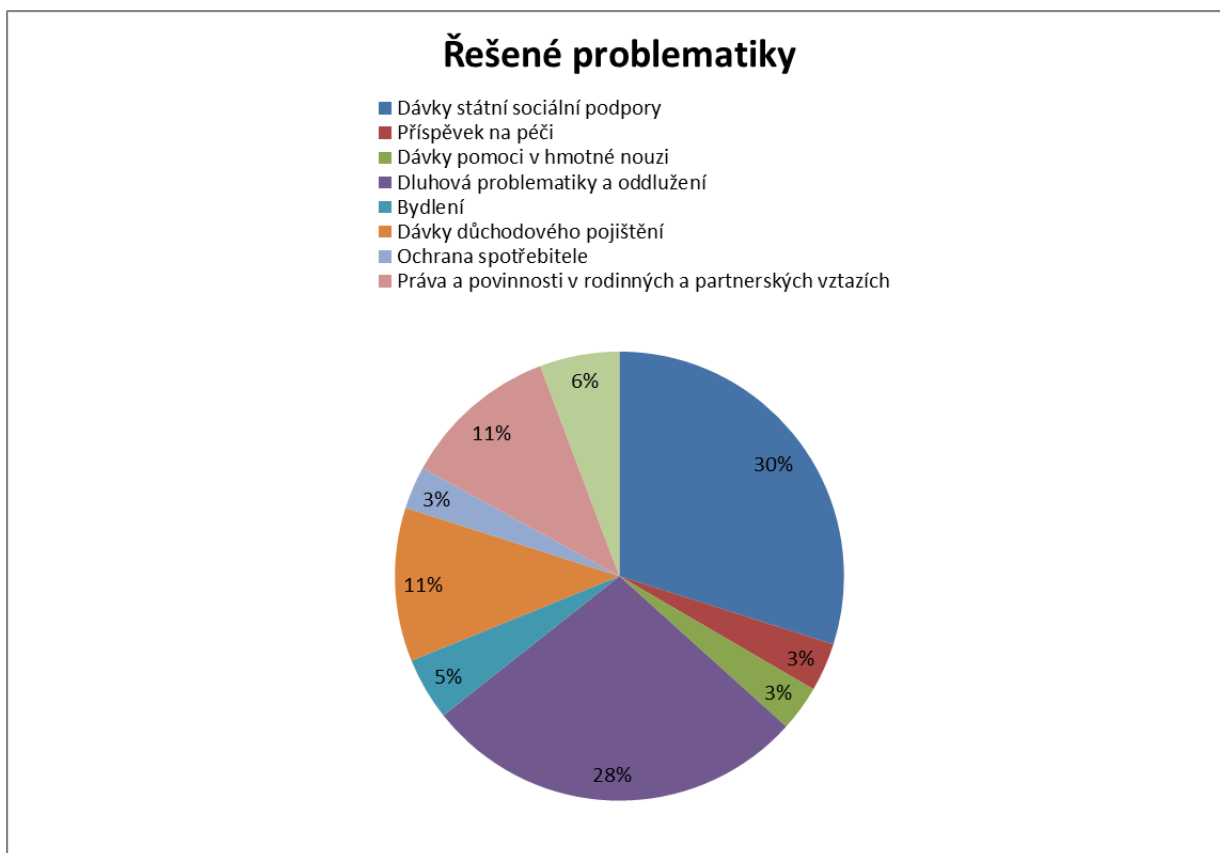
93% stanovených cílů bylo dosaženo a služba tak pomohla v řešení situace klientů. U 7% případů nebylo cíle dosaženo - smlouva byla předčasně ukončena ze strany klientů – již se do poradny za účelem řešení situace nedostavili, nebo spolupráci z nám neznámých důvodů sami ukončili.

Poskytování služeb v roce 2020 výrazně ovlivnila pandemie COVID 19. Služba odborného sociálního poradenství fungovala se zvýšenými hygienickými opatřeními bez omezení provozu, v době lockdownu byla často jedinou možností jak se klienti mohli spojit s úřady – většinou se jednalo o zprostředkování elektronické komunikace – zaslání potřebných dokumentů elektronickou formou, nebo domlouvání změny termínů pro návštěvy ÚP.

Poradna plnila rovněž své poslání a stanovené cíle, kdy své klienty motivuje k tomu, aby na své situaci pracoval s v rámci svých možností a schopností co nejvíce samostatně. Pracovníci klienty zapojují do řešení, pracují metodou úkolově orientovaného přístupu, kdy klienti plní jednotlivé úkoly. Vzhledem ke složení klientely, kdy poradna pracuje jak se seniory, tak s lidmi kteří mají snížené dovednosti v písemném projevu (neorientují se v psaném textu, neumí se písemně vyjadřovat), jsou pro klienty pokrokem malé krůčky, kdy si sami něco vyřídí – např. komunikace s věřiteli při řešení dluhů telefonicky, osobní návštěvou, vypisování formulářů pod dohledem pracovníka, rozbor úředních písemností apod.

Nejčastěji řešenou problematikou jsou dávky státní sociální podpory – 30%. S touto problematikou potřebovali pomoci zejména senioři s nízkými příjmy, kteří si neumí nebo ze zdravotních důvodů nemohou sami vypsát formuláře k příspěvku na bydlení. Služba tak pomáhá získat dostatek finančních prostředků na úhradu bydlení pro tyto seniory. Druhou nejrozšířenější dluhová problematika. Služba je specifická tím, že se jedná o jedinou službou na území města Karviná, která pomáhá s komplexním řešením dluhové situace klientů včetně zpracovávání návrhů na povolení oddlužení. V rámci města Karviné je to jediná bezplatná možnost, kde návrh nechat vypracovat. Spolupracujeme rovněž s akreditovanou Občanskou poradnou SPOLEČNĚ – JEKHEANE Z Ostravy, kde je možné návrh bezplatně podat k soudu.

Tímto klienti mohou komplexně řešit svou situaci, aniž by se dále zadlužovali. V roce 2020 bylo úspěšně podáno a schváleno 7 návrhů na povolení oddlužení.



Další často řešené problematiky byly práva a povinnosti v rodinných a partnerských vztazích, dávky důchodového pojištění, kde se často jednalo o pomoc při sepsování jednoduchých návrhů k soudu na úpravu práv a povinností rodičů k dětem a řešení odvolání při žádostech o přiznání invalidních důchodů.

Řešené oblasti i cíle individuálních plánů, stanovené při práci s klienty, odpovídaly ve všech případech poslání, cílům a činností poskytovaných službou odborného sociálního poradenství

V Karviné 31.5.2021

Zpracovala: Veronika Bílá