

1 Cíle a způsoby poskytování služeb

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje

d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

Poslání poradny

Posláním poradny Krok je poskytovat informace, rady a pomoc všem lidem, kteří se na ni obrátí z důvodu nepříznivé sociální situace, případně jejím ohrožením a nemožností řešit ji vlastními silami. Snahou poradny je usilovat o to, aby lidé znali svá práva a povinnosti a byli sami schopni hájit své oprávněné zájmy.

Poradna Krok nabízí poradenství zejména v oblasti rodiny a mezilidských vztahů, dluhové problematiky, pracovně právních vztahů a zaměstnanosti, bydlení, majetkoprávních vztahů a náhrad škody, problematiky závislostí, ochrany spotřebitele, občanského soudního řízení, veřejné správy a trestního práva.

Cíle

Cílem je poskytnout uživateli takovou radu či informaci, pomoc a podporu, která mu pomůže co nejdříve a nejefektivněji svou situaci řešit vlastními silami. Cílem je zmírnit či vyřešit to, co uživatel definuje a předkládá jako svou zakázku, odstranění jeho sociální či psychické nouze. Naší snahou v celém poradenském procesu je, aby k nám měl uživatel důvěru a abychom ho motivovali k samostatnosti. Necháváme uživateli volný prostor, aby mohl uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních zodpovědných rozhodnutí.

Cílem poradny Krok je uživatel,

- který získal nové informace nebo dovednosti, které povedou k zvýšení jeho samostatnosti a zvládnutí náročných situací, které život přináší,
- který se zorientoval ve své obtížné situaci a ví, jaké kroky učinit, aby se jeho situace mohla zlepšit,
- který zná svá práva a povinnosti,
- který umí v rámci řešení svého problému samostatně a aktivně jednat.

Rozvojové cíle poradny Krok

Dlouhodobé cíle pro období 2014 – 2018:

- trvale se rozvíjet a zkvalitňovat své služby pro uživatele
- vzdělávat se v sociální oblasti a dle aktuálních potřeb služby poradny
- ekonomicky stabilizovat služby
- prezentovat služby poradny veřejnosti

Cílová skupina

Služby poskytované poradnou Krok jsou pro:

- děti a mládež
- osoby v krizi
- rodinné příslušníky, kteří potřebují řešit své problémy zasahující celou rodinu nebo partnerské problémy, problémy, které s rodinou souvisí
- rodiče, kteří potřebují pomoc při výchovných otázkách
- manžele, partnery, kteří potřebují řešit problémy ve vztazích
- seniory

Věková struktura cílové skupiny

- starší děti (11 – 15 let)
- dorost (16 – 18 let)
- mladí dospělí (19 – 26 let)
- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Oblasti a rozsah poskytování poradenských služeb v poradně

Poskytované služby jsou vymezené zejména těmito právními předpisy:

- § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- § 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Základní činnosti

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Základní činnosti jsou poskytovány formou

- informací (např. číslo zákona nebo znění vybraných paragrafů, kontakt na jiné instituce) a rad (poradce s klientem hledají různé podoby řešení situace) z oblasti občanského práva, rodinného práva, v oblasti sociálních dávek a práva sociálního zabezpečení, v oblasti dluhové problematiky a v oblasti pracovně právních vztahů.
- poradenství v oblasti rodiny mezilidských vztahů (výchova, partnerství, komunikace v rodině, vrstevnické vztahy, mezigenerační soužití)
- aktivní pomoci (při sepisování dokumentů, žádostí, odvolání, pomoc s podáváním návrhů a žalob k soudu, např. insolvenčních návrhů, návrhů na rozvod manželství, zvýšení či snížení výživného, pomoc při komunikaci s věřiteli, exekutory, soudy, vysvětlení obsahu dokumentu, apod.)
- asistence (doprovod na úřad, jednání s úřady, telefonické vyjednávání s třetí stranou)
- zprostředkování kontaktu na další instituce, zprostředkování terapeutické práce s jednotlivcem, páry či v rodině

Poradenství se zaměřuje zejména na tyto oblasti

- základní poradenství – poskytování informací o službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka
- osobní poradenství – pomoc při hledání východisek z osobních problémů, problémů s bydlením, ubytováním, dědictvím, darovacími smlouvami
- pracovní poradenství – pomoc s uplatněním na trhu práce, pomoc se sepsáním žádosti o pracovní místo, se sepsáním životopisu
- dluhové poradenství – pomoc při řešení dluhů, při komunikaci s exekutory, při řešení splátkových kalendářů, odvolání proti platebnímu rozkazu, exekuci, pomoc při sepsání návrhu na oddlužení
- rodinné poradenství – návrh na rozvod, návrh na výživné, snížení či zrušení výživného, děti a výchova, partnerské a manželské krize, komunikace v rodině, mezigenerační soužití
- adiktologické poradenství – alkohol a drogy v rodině.

Rodinné poradenství a výchovné poradenství a poradenství v problematice závislostí je poskytováno v rámci rodinné poradny po předchozí telefonické domluvě. Zabezpečuje ho externí odborník na danou problematiku – psychoterapeut, psycholog, rodinný poradce.

Rodinná poradna Krok nabízí pomoc v oblastech

- komunikace
- osobních, rodinných, pracovních
- dětí a výchova
- partnerských a manželských krizí
- alkohol a drogy v rodině
- mediované rozhovory

Posláním rodinné poradny Krok je poskytovat

- poradenskou a psychologickou pomoc jednotlivcům, párům, manželům a rodinám
- rodinou terapii
- rozvodové poradenství a porozvodové vedení (především v zájmu nezletilých dětí)
- odborné etopedické poradenství
- psychologickou pomoc rodinám s fyzicky, sociálně či jinak handicapovaným člověkem

Obrátit se na nás mohou

- rodinní příslušníci, kteří potřebují řešit své problémy zasahující celou rodinu nebo partnerské problémy, problémy, které s rodinou souvisí
- manželé, partneři, kteří potřebují řešit problémy ve vztazích
- rodiče, kteří potřebují pomoc při výchovných otázkách
- děti a mládež
- osoby v krizi
- oběti domácího násilí
- senioři

Kritéria pro odmítnutí zájemce o službu (dle zákona č. 108/2006)

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby může být odmítnuto pouze z důvodů stanovených v zákoně 108/2006 Sb. o sociálních službách a to pokud:

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá

Pracovník poradny nabídne odmítnutému zájemci pomoc při nalezení adekvátní služby. Pokud o to odmítnutý zájemce o službu požádá, je mu o odmítnutí služby ze strany poradny Krok vystaveno písemné potvrzení. Odmítnutí zájemce je zaznamenáno do Pořadníku odmítnutých žadatelů.

V případě, že zájemce

- jeví známky požití alkoholu či jiných omamných látek a není schopen komunikovat na takové úrovni, která je potřebná k využívání sociální služby
- je agresivní a svým chováním ohrožuje pracovníka poradny či jiné uživatele

je mu nabídnutý jiný termín návštěvy v poradně.

Mimořádné situace průběhu jednání se zájemcem

Během jednání může nastat situace, že se zájemce nemůže vyjádřit, neví sám, co chce, nemluví pravdu o své situaci, neuznává argumenty – proč nepatří do cílové skupiny, je protekční, nedobrovolně vstupuje do služby, trvá na okamžitém poskytnutí služby, je agresivní nebo depresivní, je nezpůsobilý k právním úkonům, nekomunikuje, je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek. Všechny tyto situace musí brát pracovník v úvahu a snažit se v dané situaci docílit co nejoptimálnějšího výsledku jednání.

Zvláštnosti při jednání se zájemcem, který má potíže s komunikací:

Pracovník posoudí, zda je schopen se domluvit sám se zájemcem, nebo zda bude k domluvě nutno přizvat druhou osobu, kterou si určí zájemce (např. rodinný příslušník apod.), případně odborníka v alternativní komunikaci (tlumočnické služby Centra pro sluchově postižené Kyjov).