



Vyhodnocení poskytování služby Odborného sociálního poradenství za rok 2024

Veřejný závazek:

Cíle služby

- Zvýšení uživatelova 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
- pečující osoby

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

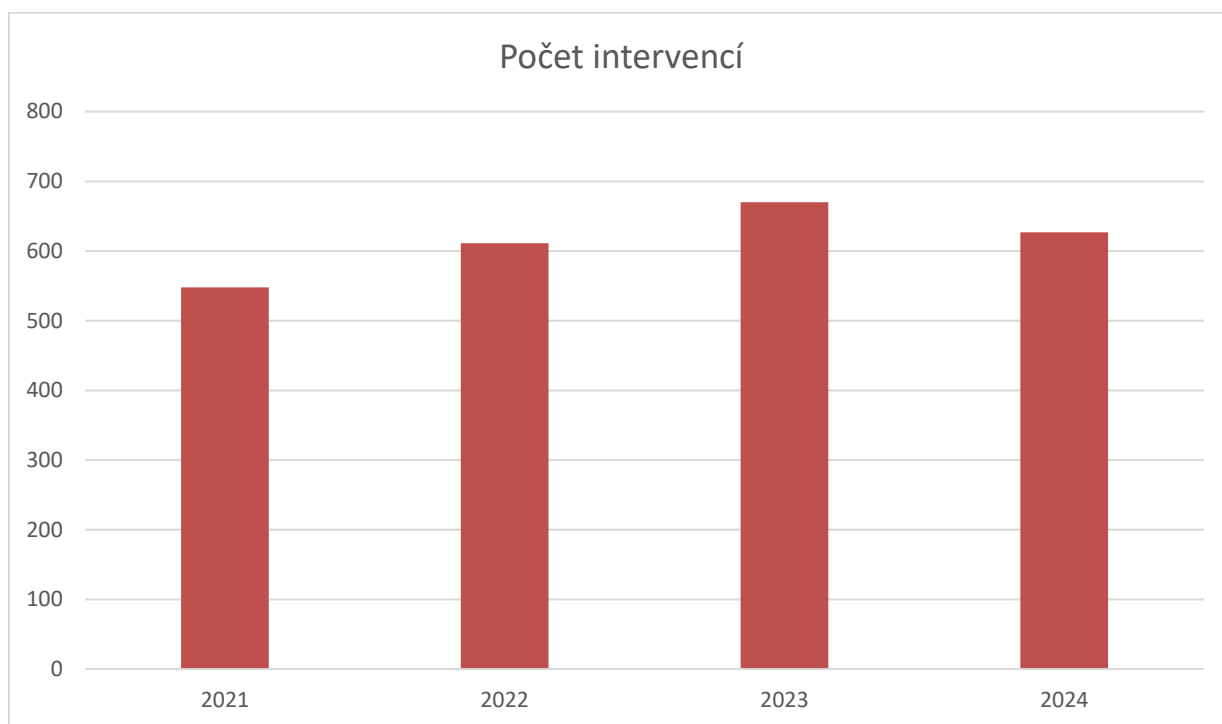
- **bezplatnost** – služba odborného sociálního poradenství je poskytována bezplatně
- **diskrétnost a mlčenlivost** - zajištění důstojnosti, bezpečí a soukromí uživatelů služby
- **nestrannost**



- **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

Hodnocení efektivity služby:

V roce 2024 bylo poskytnuto 627 intervencí. Bylo uzavřeno 327 smluv a poradnu navštívilo 227 uživatelů – 71 mužů, 156 žen. Využívání služby se o 10% snížilo ve srovnání s rokem 2023.

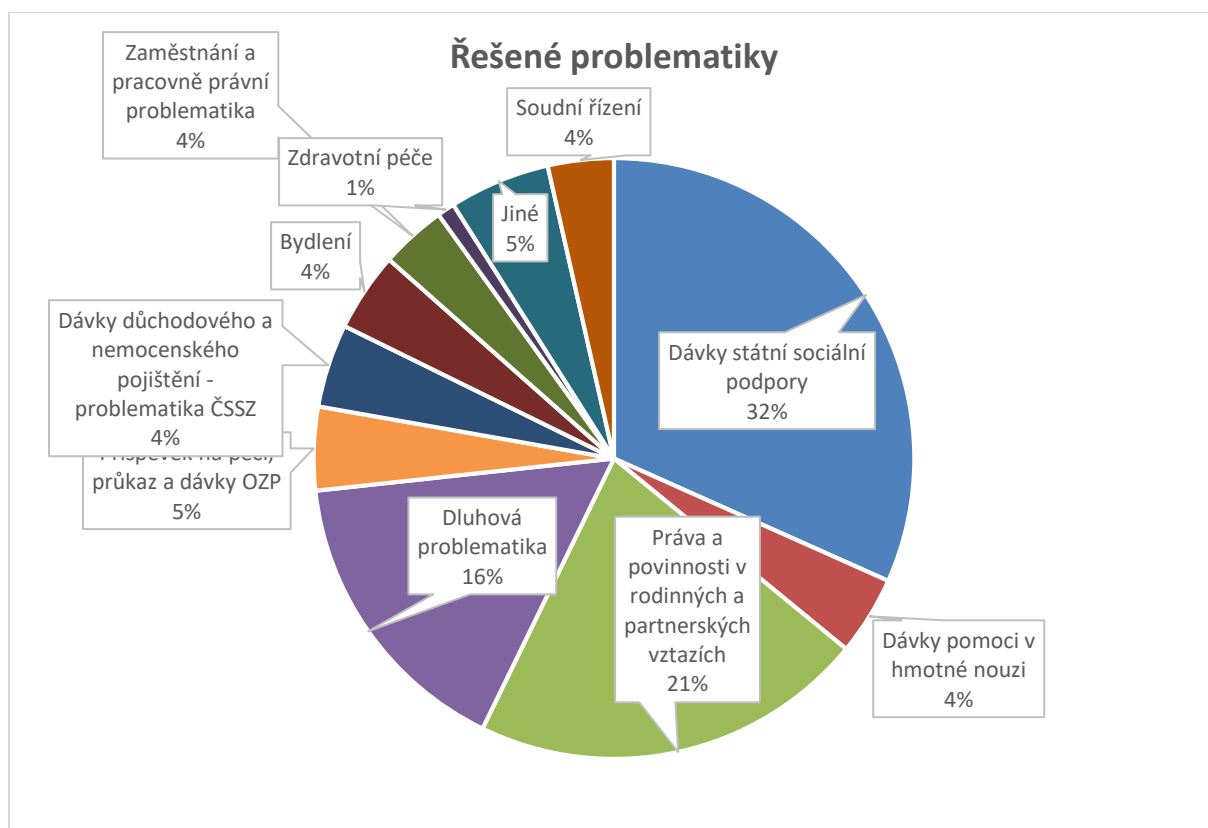


97% stanovených cílů bylo dosaženo a služba tak pomohla v řešení situace klientů. U 3% případů nebylo cíle dosaženo - smlouva byla předčasně ukončena ze strany klientů – již se do poradny za účelem řešení situace nedostavili, nebo spolupráci z nám neznámých důvodů sami ukončili.

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. Klientela odpovídala cílovým skupinám, se kterými poradna pracuje.

Nejčastěji řešenou oblastí byly dávky státní sociální podpory – 32%. 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 osoby. Druhou nejrozšířenější byla oblast práv a povinností v rodinných a partnerských vztazích 21%. Služba pomáhala s vypracováním převážně návrhů na úpravu výchovy a výživy nezletilých dětí, poskytovala poradenství v rozvodových řízeních a v oblasti pěstounské péče. Třetí nejčastější téma tvoří dluhy – 16%. Služba pomáhá s komplexním řešením dluhové situace klientů včetně zpracovávání návrhů na povolení oddlužení. 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. Velkou skupinu zájemců o dluhové poradenství tvořili rodiče nezletilých dětí, kteří potřebovali pomoci se sepsáním návrhu na exekuci na druhého rodiče pro dlužné výživné. Jedná se o rodiče, kteří tímto potřebují splnit podmínky pro podání žádosti o náhradní výživné na úřadu práce. Služba v této oblasti spolupracuje s Exekutorským úřadem Karviná.



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



Služba si udržuje kvalitu díky udržení odbornosti prostřednictvím vzdělávání svých pracovníků. V roce 2024 se pracovníci zúčastnili vzdělávání v těchto oblastech:

1. Dluhové poradenství, včetně novely insolvenčního zákona
2. Poradenství v rodinném právu, kdy byl kurz zaměřen také na udržení hranice sociální práce a práce advokáta
3. Stáří na vlastní kůži, kdy si pracovníci vyzkoušeli řešit běžné záležitosti se zdravotními a smyslovými omezeními, které přináší vyšší věk

Hodnocení klienty:

Průběžně probíhá dotazníkové šetření. Klienti odpovídají na tyto otázky:

1. Máte dost informací o službě OSP? Víte, co děláme a s čím Vám můžeme pomoci?
2. Jako problematiku jste se sociálním pracovníkem řešil/a?
3. Spolupracoval/a jste s naší službou poprvé
4. Vyhovuje Vám otevírací doba?
5. Jste spokojeni s tím, jak s Vámi jednal/a a jak se k Vám choval/a sociální pracovník/ pracovníce
6. Pomohla Vám služba vyřešit Vaši záležitost?
7. Jakou mírou jste se podílel/a na řešení své záležitosti?
8. Chcete nám něco vzkázat? Máme něco změnit?

Z dotazníků vyplynulo, že klienti mají dostatek informací o službě. Nikdo z dotazovaných se nevyjádřil, že by měl nedostatek informací o službě. 45% dotazovaných odpovědělo, že se službou spolupracovalo poprvé. Všichni klienti byli spokojeni s tím, jak s nimi pracovník jednal. Nebylo žádné negativní hodnocení. 85% dotazovaných uvedlo, že jim služba pomohla vyřešit situaci, u 15% pomohla vyřešit situaci částečně. Po konzultaci 18% klientů řešilo dále situaci samostatně, 51% uvedlo, že něco řešil sociální pracovník a něco klient. U 31% klientů vše řešil sociální pracovník.

Z dotazníků vyplynulo, že klienti jsou se službou a způsobem jejího poskytování spokojeni. Z hodnocení vyplývá, že pracovníci OSP poskytují svou službu tak, aby se i klienti služby podíleli na řešení své záležitosti dle svých možností a snažili se co nejvíce zařídit si sami. V případech, kdy vše zařídil pracovník, se projevuje se vyšší věk klientů i náročnost řešených záležitostí.

SWOT analýza:

Silné stránky:

- Široká specializace a odbornost – díky možnost vzdělávání na kvalitních vzdělávacích akcích
- Dobrá dostupnost v rámci města



- Bezbariérovost poradny
- Dobré materiální zázemí poradny
- Dobrá spolupráce s TP, ÚP a MMK - sociálním odborem, exekutorským úřadem
- Dobré jméno poradny u odborné veřejnosti, institucí i klientů – odkazování na službu OSP

Slabé stránky:

- Nelze zajistit nerušené prostředí

Příležitosti

- Vzrůstající poptávka po službě
- Vzdělávání v rámci vzdělávacích akcí Asociace občanských poraden a držení celorepublikové odbornosti
- Rozšíření na terénní formu – poptávka u špatně mobilních osob, pečujících osob – přibývá klientů, kteří nemohou do poradny dojít a řešení jejich situace není možné prostřednictvím služby terénní programy.
- Změna způsobu podávání žádosti o dávky přes aplikaci Jenda – umožnění On-line podání v poradně přes poradenský PC – čtečka občanských průkazů s čipem.

Hrozby:

- Omezování sociálních služeb z finančních či jiných důvodů

Navrhovaná opatření:

- Udržovat odbornost a kvalitu služby
- Rozšířit poskytování služby o terénní formu
- Zakoupit čtečku na čtení občanských průkazů s PINem, instalovat potřebný software.

V Karviné 3. 3. 2025

Zpracovala: Veronika Bílá