**PLT\_MET1\_příloha č.3 garantovaná nabídka**

OBLASTNÍ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ

PORADNA PRO LIDI V TÍSNI

**GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽBY – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**

(popis minimálního, organizací pro klienty a další relevantní zainteresované strany garantovaného, rozsahu, způsobu a podmínek poskytování služby).

Nabídka činností Poradny pro lidi v tísni vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách §37 Odborné sociální poradenství. Obsahem služby jsou:

1. Sociálně terapeutické činnosti:
* podpora a doprovázení klienta při řešení konfliktních situací
* občansko - právní poradenství (rodinné právo, dědictví, nájemní vztahy aj.)
* orientace v systémech sociálního zabezpečení (sociální dávky)
* poradenství v oblasti pracovního práva
* psychologické poradenství - krizová intervence
* podpůrná terapie
* poradenství pro pozůstalé
* poradenství obětem trestných činů trestní oznámení, trestní řízení)

GARANCE

Rozsah 30 minut/den

Doba poskytování Po – Čt: 8 – 12 a 13-16h, Pá: 8 – 12h (Po 16-18h a St 16-17h pro objednané klienty)

Místo poskytování Kotěrova 847, Hradec Králové 50003

Pracovníci poskytující službu sociální pracovníci, právník, terapeuti (vždy dle zaměření řešeného problému)

Cena služby zdarma

Forma poskytování služby ambulantní

Způsob poskytnutí služby osobně, i distančně (telefon, online atp.)

Podmínky Služba je poskytována tak, aby byly dodrženy zásady laskavosti, naděje, komplexního přístupu a partnerství.

 Jsou dodržovány pracovní postupy a je vždy jednáno tak, aby služba naplňovala standardy kvality.

 Od uživatelů služby očekáváme:

* včasný příchod na dohodnuté schůzky, pozdní příchod o více než 20 minut (bez upozornění) vede ke zrušení konzultace
	+ omluvení pozdního příchodu či zrušení konzultace ze strany klienta je možné na tel. 777 737 612, mailem: plt@charitahk.cz
* Aktivní spolupráci s pracovníky poradny
* Dodržování zásad slušného chování.
1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
* zprostředkování návazných služeb, které mohou pomoci situaci klienta řešit

GARANCE

Rozsah 15 minut/den

Doba poskytování Po – Čt: 8–12 a 13–16h, Pá: 8–12h (Po 16-18h a St 16-17h pro objednané klienty)

Místo poskytování Kotěrova 847, Hradec Králové 50003

Pracovníci poskytující službu sociální pracovníci

Cena služby zdarma

Forma poskytování služby ambulantní

Způsob poskytnutí služby osobně, i distančně (telefon, online atp.)

Podmínky Služba je poskytována tak, aby byly dodrženy zásady laskavosti, naděje, komplexního přístupu a partnerství.

 Jsou dodržovány pracovní postupy a je vždy jednáno tak, aby služba naplňovala standardy kvality.

 Od uživatelů služby očekáváme:

* včasný příchod na dohodnuté schůzky, pozdní příchod o více než 20 minut (bez upozornění) vede ke zrušení konzultace
	+ omluvení pozdního příchodu či zrušení konzultace ze strany klienta je možné na tel. 777 737 612, mailem: plt@charitahk.cz
* Aktivní spolupráci s pracovníky poradny
* Dodržování zásad slušného chování.
1. Uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
* dluhová problematika (rozpočet, splácení, konsolidace, exekuce, insolvence)
* pomoc při sepisu písemného podání
* doprovod – psychická podpora klienta při obstarávání zájmů, osobních záležitostí, uplatňování práv (účel: překonání bariéry strachu, odkládání záležitosti, přetlumočení, náhled a orientace)

GARANCE

Rozsah 30 minut/den

Doba poskytování Po – Čt: 8 – 12 a 13-16h, Pá: 8 – 12h (Po 16-18h a St 16-17h pro objednané klienty)

Místo poskytování Kotěrova 847, Hradec Králové 50003, město Hradec Králové (v případě poskytnutí doprovodu)

Pracovníci poskytující službu odborní dluhoví poradci s možností přizvání právníka

Cena služby zdarma

Forma poskytování služby ambulantní, terénní (doprovod)

Způsob poskytnutí služby osobně, i distančně (telefon, online atp.)

Podmínky Služba je poskytována tak, aby byly dodrženy zásady laskavosti, naděje, komplexního přístupu a partnerství.

 Jsou dodržovány pracovní postupy a je vždy jednáno tak, aby služba naplňovala standardy kvality.

 Od uživatelů služby očekáváme:

* včasný příchod na dohodnuté schůzky, pozdní příchod o více než 20 minut (bez upozornění) vede ke zrušení konzultace
	+ omluvení pozdního příchodu či zrušení konzultace ze strany klienta je možné na tel. 777 737 612, mailem: plt@charitahk.cz
* aktivní spolupráci s pracovníky poradny
* dodržování zásad slušného chování.
1. Činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.
* orientace v problematice vhodných služeb
* zajištění činností spočívající v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci prostřednictvím spolupráce s Charitní pečovatelskou službou Oblastní charity Hradec Králové

GARANCE

Rozsah 30 minut/den – u nácviků nezbytná předchozí domluva

Doba poskytování Po – Čt: 8 – 12 a 13-16h, Pá: 8 – 12h (Po 16-18h a St 16-17h pro objednané klienty)

Místo poskytování Kotěrova 847, Hradec Králové 50003

Cena služby zdarma

Forma poskytování služby ambulantní

Způsob poskytnutí služby osobně, i distančně (telefon, online atp.)

Podmínky Služba je poskytována tak, aby byly dodrženy zásady laskavosti, naděje, komplexního přístupu a partnerství. Jsou dodržovány pracovní postupy a je vždy jednáno tak, aby služba naplňovala standardy kvality.

 Od uživatelů služby očekáváme:

* včasný příchod na dohodnuté schůzky, pozdní příchod o více než 20 minut (bez upozornění) vede ke zrušení setkání
	+ omluvení pozdního příchodu či zrušení konzultace ze strany klienta je možné na tel. 777 737 612, mailem: plt@charitahk.cz
* Aktivní spolupráci s pracovníky
* Dodržování zásad slušného chování.