Projekt Vaše výživné

Během projektu je poskytováno odborné poradenství, jsou využívány základní metody sociální práce. Zaměřuje se na sociálně právní poradenství, sociálně právní pomoc (poskytování informací), pomoc kvalifikovaného poradenství a zpřístupňování zdrojů. Cílem služby je uspokojit zájem o klienta, naplňování jeho potřeb, poskytnutí informací a pomoci, zamezení či eliminace nepříznivých situačních faktorů, snížení sociální nepohody a podpora sociální funkčnosti.

Služba je provozována na mikroúrovni, jedná se o formu vedení případů (case management - **vedoucí odborného týmu**), **odborní pracovníci** pečují o individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy (poradenství, koordinační činnost).

Počet podpořených osob na základě evidence charakteristik jednotlivých účastníků projektu z cílových skupin bude příjemce podpory současně využívat jako podklad pro sledování jednotlivých indikátorů projektu. **Celkem 720 osob, v rámci nebagatelní podpory.** *Ke každé osobě se zapisuje, jakých podpor v rámci projektu využila a v jakém rozsahu (**v počtu hodin**, příp. dnů apod., jednotka se liší podle kategorie využité podpory).*

Způsob práce:

Pozice	Cíle služby Vaše výživné pro danou prac. pozici	Etapy soc. práce	Struktura práce	Techniky vedení kontaktu	Formy práce	Náplň práce	Výstupy
Doprovázející pracovník - první kontakt	**Zachytit, informovat, nasměrovat** tak, aby se nedostali na základě dlouhodobě nespláceného výživného na pokraj chudoby, do dluhové pasti apod., ale aby se o sebe (o své vymáhání výživného) s pomocí doprovázející služby byli schopni dále sami "starat", a zároveň aby došlo ke zkrácení doby vymáhání výživného.	**Sociální evidence** – seznámení s klientem a jeho problémem - nejdůležitější je rozhodnutí pracovníka, jestli dokáže problém vyřešit sám, nebo je nutné využít spolupráce dalších specialistů.	Sociální služba je nejčastěji nabízena jako pomoc a již při navázání kontaktu lze využít motivace a zájmu klienta. V úvodu pracovník jasně formuluje nabídku sociální služby – základní informace o možnostech, limitech, pravidlech a podmínkách konkrétní spolupráce.	**Doprovázení –** spolupráce pracovníka s klientem, začíná v situaci, kdy klient přichází pro pomoc v souvislosti s těžkostí, kterou nelze změnit. Klient nepřichází proto, že chce vše změnit, ale pro to, že chce mít někoho, kdo mu pomůže vše snášet, zvládat.	Základními formami poskytovaných služeb jsou – **telefonický rozhovor a internetové poradenství**. Telefonický rozhovor lze uskutečnit prostřednictvím pevné linky anebo mobilního telefonu.	• navázání kontaktu s klientem/samoživitelem a vytvoření plánu dalšího postupu • průběžné osobní/telefonické konzultace – dle individuálního nastavení s klientem • vyhodnocení případů u každého konkrétního klienta • šetření, koordinace aktivit klienta v otázce výživného • pomoc klientovi při získání potřebných dokumentů • poskytování a zjišťování potřebných informací v průběhu řízení a informování a vysvětlování klientovi	**Zakázka** vzniká objednávkou klienta a nabídkou pracovníka. Klientovou objednávkou je všechno, co si klient přeje, na čem by potřeboval pracovat, co žádá po pracovníkovi (někdy i jen náznakem).

Pozice	Cíle služby Vaše výživné pro danou prac. pozici	Etapy soc. práce	Struktura práce	Techniky vedení kontaktu	Formy práce	Náplň práce	Výstupy
						• seznamování klienta s průběhem řízení	Zakázka je to, na čem pak společně pracují a, jde-li to dobře, také splní. **Individuální plán péče o klienta**
Vedoucí odborného týmu	Soc. služba nevymáhá samotný dluh, ale **pomáhá rodičům zorientovat se**. Volí individuální přístup a zahrnuje odborný tým, který je rodiči k ruce od prvního tel. kontaktu až po zahájení procesu vymáhání tou nejúčinnější cestou.	**Diagnostická etapa** – hledáním příčin, okolností, které způsobily změnu pomocí rozhovoru, analýzy dostupných podkladů a dokladů - výsledkem je stanovení postupu prací.	Zmapování situace i problematiky klienta a zjištění, zda je sociální služba pro klienta vhodná a vyhovující. V této fázi pracovník **identifikuje zakázku** klienta. V rámci mapování je zakázka upřesňována a cílem je dohoda na zakázce, která odpovídá konkrétní sociální službě, popřípadě nasměrování klienta na jinou službu. V rámci tvorby zakázky se domlouvá oblast a cíle spolupráce. Smlouva o poskytování sociálních služeb musí být uzavřena v písemné formě = viz IP	**Vedení** - pracovník je aktivní, ale pouze krok před klientem, zpětně se ujišťuje o vzájemném souladu, svými otázkami i komentáři rozšiřuje možnosti klienta a edukativně nabízí odborné informace	Základními formami poskytovaných služeb jsou – **telefonický rozhovor, případně osobní schůzka**. Telefonický rozhovor lze uskutečnit prostřednictvím pevné linky anebo mobilního telefonu.	• Vysvětlení postupů klientovi – individuální případová práce • Doprovázení procesem vymáhání výživného -– – individuální případová práce • Porady s odbornými pracovníky - case management - individuální případová práce • Case management -– individuální případová práce	
Doprovázející pracovník - druhý kontakt	**Provést situací** a **pomoci rodičům realizovat vymáhání výživného zcela bez vlastních nákladů**, tj. přenést na sebe také náklady za advokáta, exekutora v případě neúspěšného vymáhání a notářská	**Navrhování řešení** – návrhy reálných alternativ, nutnost klienta motivovat, srozumitelně formulovat jednotlivé sekvenční cíle, ocenit snahu	**Naplňování služby** - dále se pracuje na cílech (optimální, konečné, dílčí cíle), alternativách, detailních plánech. Pracovník zde aktivněji přebírá vedení rozhovoru, ukazuje a rozšiřuje	**Vedení** - pracovník je aktivní, ale pouze krok před klientem, zpětně se ujišťuje o vzájemném souladu, svými otázkami i komentáři rozšiřuje možnosti klienta a	Základními formami poskytovaných služeb jsou – **telefonický rozhovor, internetové poradenství, případně osobní schůzka.**	• aktualizace plánu dalšího postupu klienta – individuální případová práce • poradenská činnost klientovi podle předem daného plánu individuálního postupu, provázení klienta procesy a následná komunikace a jednání s exekutory a advokáty při	**IP – revize**

Pozice	Cíle služby Vaše výživné pro danou prac. pozici	Etapy soc. práce	Struktura práce	Techniky vedení kontaktu	Formy práce	Náplň práce	Výstupy
	ověření soudních rozhodnutí apod.	klienta.	možnosti klienta, ale nepřebírá odpovědnost za klienta. Pro úspěšnou spolupráci je zde nezbytná spolupráce klienta a zplnomocňování klienta k naplňování jednotlivých kroků a cílů. V této části spolupráce se využívá systém následných kroků, úkolů s opakovanou zpětnou vazbou.	edukativně nabízí odborné informace	Telefonický rozhovor lze uskutečnit prostřednictvím pevné linky anebo mobilního telefonu	doplňování informací a dokumentů u jednotlivých běžných případů • zjišťování potřebných informací od klienta -– individuální případová práce • řešení situací klienta v průběhu řízení – individuální případová práce	
Doprovázející pracovník - asistence	**Poskytnout odbornou pomoc** při řešení všech situací spojených s přípravou na vymáhání výživného	Detailní rozpracování návrhů řešení, u sociální evidence a diagnostiky případu, pomoc se zpracováním podkladů		**Provázení** - empatické naslouchání, poskytnutí prostoru pro ventilace emocí a potřeb klienta, pracovník následuje klienta, jako ozvěna opakuje, co klient říká, verbálně i neverbálně ho podporuje ve vyjádření a ve spolupráci	Základními formami poskytovaných služeb jsou – **telefonický rozhovor a internetové poradenství**. Telefonický rozhovor lze uskutečnit prostřednictvím pevné linky anebo mobilního telefonu	• kontaktování klientů na základě založené poptávky • pomoc klientce s tvorbou a zasláním dokumentů ke každému běžnému případu vymáhání výživného • zpracování došlých dokumentů ve spolupráci s klientkou, konzultace s klientkou a úprava podkladů pro započetí běžných případů vymáhání výživného • vytvoření spisu klienta • postoupení běžných případů k vyřízení advokátům a exekutorům s vysvětlením postupu klientovi/klientce • poskytnutí osobní konzultace v případě návštěvy klienta v kanceláři,	

Pozice	Cíle služby Vaše výživné pro danou prac. pozici	Etapy soc. práce	Struktura práce	Techniky vedení kontaktu	Formy práce	Náplň práce	Výstupy
						případně telefonicky nebo e-mailem	
Redaktor online týmu	**Poskytnout prostor a podmínky a především informace pro edukaci rodiče samoživitele**	**Poradenství** – spolupráce se skupinou klientů, pomoc se rozvíjí na základě dotazů klientů. Klienti popisují překážky, které jim znemožňují dosáhnout cíle. Ptají se na možná úskalí, řešení. Redaktor odpovídá nabídkou rad, návodů a nápadů či námětů. Lze uplatňovat i ve skupinách.		**Vzdělávání -** spolupráce klienta a pracovníka, klient si přeje doplnit, získat informace, vysvětlení, poučení, má rezervy či si jen přeje věci potvrdit.	Základními formami poskytovaných služeb je internetové poradenství (sociální média).	Tvorba příspěvků na blog pro cílovou skupinu - nejčastěji řešené aktuální témata/odborné skupinové poradenství • Odpovídání na dotazy cílové skupině v rámci poradenství přes sociální sítě a prováděním žádosti o výživné (příprava odpovědí) • Moderování diskuzních skupin - odborná témata pro cílovou skupinu • Příprava scénářů pro edukační videa pro cílovou skupinu – pomůcka pro snadnění realizace služby	Příspěvky do poradny webu pro cílovou skupinu – pomoc s prováděním při žádání o výživné. Rubrika FAQ Edukační videa
Odborníci	Vzdělat rodiče a prostřednictvím doprovázení je naučit rozpoznat varovné signály, osvojit si prvky prevence tak, aby se její/jeho ekonomická situace nezhoršila natolik, že propadne pod hranici chudoby, psychických problémů apod. K tomu bude určena individuální stabilizační podpora	**Poradenství** – spolupráce se skupinou klientem, pomoc se rozvíjí na základě požadavku klienta o poskytnutí odborné péče. Klient popisuje překážky, které mu znemožňují dosáhnout cíle. Odborník nabízí účinnou pomoc formou rozhovoru. Poskytování pouze		**edukační rozhovor se zaměřením na posílení vnitřního potenciálu klienta**	Vysoce individuální odborná osobní konzultace s klientem.	Vedení odborné individuální konzultace s klientem dle stanoveného cíle služby	Individuální poradenství

Pozice	Cíle služby Vaše výživné pro danou prac. pozici	Etapy soc. práce	Struktura práce	Techniky vedení kontaktu	Formy práce	Náplň práce	Výstupy
	prováděna doprovázejícími pracovníky a pomoc odborníků zapojených do projektu.	individuálně.					