

Pečovatelská služba města Horní Planá

(základní informace)

Pečovatelská služba města Horní Planá je poskytována na základě oprávnění dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů.

Město Horní Planá je jako poskytovatel sociální služby řádně registrováno Krajským úřadem v Českých Budějovicích k poskytování pečovatelské služby.

Provozování pečovatelské služby města Horní Planá je podpořeno finančními prostředky Jihočeského kraje.

Poskytovatel: Město Horní Planá, Náměstí 54, 382 26 Horní Planá
IČO:00245895

Statutární zástupce: Bc. Petr Šimák, starosta obce

Druh sociální služby: Pečovatelská služba

Identifikátor soc. služby: 3535123

Forma poskytování: terénní

Převažující cílová skupina: senioři

Pracoviště (zázemí): Dům s pečovatelskou službou
Sídliště Míru 350, 382 26 Horní Planá
Telefon: 731 435 179, 380 724 416
email.: socialni@horniplana.cz

Územní působnost: spádová oblast obce Horní Planá (Horní Planá, Hodňov, Olšina, Olšov, Hůrka, Černá v Pošumaví, Maňava, Pernek, Bližší Lhota, Zvonková).

Personální zajištění: celkem 5 pracovníků:
- 1 sociální pracovníce (0.15 pracovního úvazku)
- 4 pečovatelky (každá 1.0 pracovního úvazku),

Časová dostupnost: Čas, četnost a rozsah služby je sjednáván individuálně, a to vždy s ohledem na aktuální potřeby Uživatele a možnosti pečovatelské služby.

Povoz pečovatelské služby je v pracovní dny od pondělí do pátku a to vždy od 7 do 15:30 hodin.

Kapacita:

Okamžitá kapacita 4 osoby v daný okamžik.

Cílová skupina:

Pečovatelská služba je určena obyvatelům trvale žijícím v obci Horní Planá, včetně spádového území, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc jiné osoby:

- senioři,
- rodiny, kterým se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let jejich věku.

Pečovatelská služba neposkytuje své služby občanům, jejichž zdravotní stav vyžaduje celodenní péči a dohled.

Pečovatelská služba se neposkytuje, pokud zařízení PS nemá dostatečnou kapacitu.

ÚHRADY

Za poskytování pečovatelské služby hradí uživatelé úhradu za základní činnosti v rozsahu stanoveném Smlouvou podle platného Sazebníku úhrad za poskytování pečovatelské služby. Bezplatně je poskytováno sociálního poradenství.

Pečovatelská služba bez úhrady:

Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti poskytuje bez úhrady uživatelům uvedeným v § 75, odst. 2, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů

POSLÁNÍ

„Společně to zvládneme!“

Posláním pečovatelské služby města Horní Planá je být dostupným a přátelským partnerem osobám v nepříznivé sociální situaci, kterým v důsledku snížené soběstačnosti vlastní fyzické síly nestačí k zajištění kvalitní péče o vlastní osobu a domácnost. Chceme být partnerem, jenž umožní uživatelům zůstat v přirozeném prostředí a žít běžným způsobem života, co nejdéle zůstat součástí přirozeného místního společenství.

CÍLE

„Podporovat-Pomáhat-Pečovat“

Chceme být partnerem, jenž umožní uživatelům zůstat v přirozeném prostředí a žít běžným způsobem života, i když nastane nepříznivá sociální situace.

- vytvořit stabilní a kvalitní prostředí s angažovaným týmem pracovníků, který kvalitními službami a související činností bude aktivně působit na Uživatele
- pomáhat uživatelům udržovat tělesné i duševní zdraví a sociální pohodu - *žít co nejdéle běžným způsobem života, udržovat kontakty, věnovat se zálibám;*
- vytvářet bezpečné a příjemné prostředí - *zvyšovat pocit jistoty a bezpečí uživatelů.*
- poskytovat „správné množství podpory“ a „služby na míru“
- aktivně zapojovat uživatele do dění – sdílenou péčí zabránit závislosti na službě;

ZÁSADY A PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

„Být za každých okolností slušným, zdvořilým, ohleduplným a poctivým člověkem respektujícím lidskou důstojnost“

ZÁSADY:

- Sociální služba je poskytována v souladu s platnými právními předpisy, v souladu se schválenou registrací k poskytování sociální služby a podle pověření Jihočeského kraje.
- Sociální služba se poskytuje na základě písemně uzavřené smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- Při poskytování sociální služby jsou dodržovány standardy kvality sociálních služeb,
- Pracovníci pečovatelské služby ochraňují práva a oprávněné zájmy Uživatelů a jednájí vždy v zájmu Uživatele s plnou zodpovědností za výsledek vlastní činnosti.

PRINCIPY

- zachování respektu a důstojnosti
- zachování práva na soukromí
- svobodné rozhodování
- individuální a partnerský přístup,
- nediskriminační přístup (*rovný přístup k potencionálním i stávajícím uživatelům služby*),
- nezávislost služby (*služba je nezávislá na ostatních subjektech a dalších poskytovatelích*)

- autonomie služby (*služba respektuje autonomní sféru rozhodování*)
- integrace (*služba podporuje setrvání uživatele v přirozeném prostředí*)
- respektování potřeb (*služba podporuje samostatnost a hledá skutečné potřeby*)

OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SLUŽBY

„Každý lidský život má absolutní hodnotu bez ohledu na věk, pohlaví, rasu a kognitivní schopnosti“

Usilujeme, aby při poskytované službě byla vždy zachována lidská práva a respektována svobodná vůle uživatele. Známe práva uživatelů služby a známe své povinnosti vyplývající z platné legislativy či života ve společnosti, které jsme povinni dodržovat.

Při poskytování služby dbáme na ochranu uživatele před jakýmkoliv formami zneužívání, šikanování a diskriminací.

Prostředkem pro uplatnění vlastní vůle Uživatel je vytváření individuálního plánu. Uživatel se může svobodně rozhodnout kdykoli ukončit poskytování pečovatelské služby, a to i bez udání důvodu.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM SLUŽBU, SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu vede sociální pracovník sám nebo za přítomnosti klíčového pracovníka. Sociální pracovník klade otázky, aby zjistil, zda zájemce patří do cílové skupiny, jaké jsou jeho skutečné potřeby a zda je možné poskytnout služby, které požaduje.

Součástí jednání o službě je poskytnutí souboru informací: o poslání a cílech pečovatelské služby; o druhu, formě, kapacitě služby; o cílové skupině; spádové oblasti; místě poskytování a provozní době; o způsobu poskytování služby, cenách za úkony a o podmínkách úhrady; o dodavateli stravy a cenách stravy; o všech právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby a o principech při poskytování služby.

Pokud se zájemce rozhodne službu využívat (podá žádost), následuje sociální šetření.

Sociální šetření provádí sociální pracovník. Cílem a smyslem sociálního šetření je:

- poskytnutí základního sociálního poradenství,
- poznání skutečných potřeb,
- zjištění jaká jsou očekávání zájemce o službu/uživatele,
- získávání informací o nepříznivé sociální situaci,
- podávání informací o sociální službě,
- posouzení, zda požadavky a cíle zájemce o službu jsou realistické a realizovatelné prostřednictvím pečovatelské služby.

PRAVIDLA UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Procesem uzavírání smlouvy provádí Zájemce o službu sociální pracovník. Zájemce má právo zvolit si další osobu, která mu pomůže porozumět obsahu a všem sdělovaným informacím.

Smlouva se uzavírá písemně, ve dvou vyhotoveních. Jeden výtisk je předán uživateli, druhý výtisk je uložen ve spisové dokumentaci.

Nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby jsou přílohy:

- Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby
- Ceník úkonů Pečovatelské služby

Podepisování smlouvy

Smlouvu podepisuje Uživatel a Poskytovatel. Za Poskytovatele podepisuje smlouvu starosta obce.

Má-li zájemce o službu soudem určeného opatrovníka, podepisuje smlouvu o poskytování sociální služby společně Uživatel a opatrovník, pokud to není možné tak opatrovník.

V případě, že uživatel nemá soudem určeného opatrovníka, ale podle lékařského posudku již není schopen sám jednat, podepisuje smlouvu obecní úřad s rozšířenou působností, tj. Městský úřad Český Krumlov, a to podle §91, odst. 6, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Smlouvu může podepsat také zástupce, a to na základě zastoupení členem domácnosti podle § 49 a následných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

POSKYTOVANÉ ÚKONY - OBSAH SLUŽBY

Konkrétní úkony se vždy odvíjejí od individuálních potřeb a přání uživatele, a měly by být v souladu s principy individuálního přístupu a respektu k jeho důstojnosti.

- A. základní sociální poradenství - jedná se o poskytování základního sociálního poradenství o možnostech a způsobech řešení nepříznivých sociálních situací a jejich předcházení, je poskytováno zdarma.
- B. základní činnosti pečovatelské služby, kterými jsou:

1) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- **Příprava stravy:** rozlišení jednotlivých druhů potravin a nápojů, výběr nápojů, vybalení potravin, otevírání nápojů.
- **Podávání a porcování stravy:** podávání stravy v obvyklém denním režimu, nakrájení stravy na jednotlivá sousta, ohřátí stravy, ochucení stravy podle přání klienta, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř a předání talíře se stravou uživateli, nalití nápoje do sklenice, hrnečku nebo láhve, ohřátí nápoje, zalití čaje nebo kávy vroucí vodou, ochucení nápoje dle přání klienta.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- Výběr, rozdělení a příprava oblečení a obutí dle situace, prostředí a klimatických podmínek.
- pomoc při oblékání (vrstvení) oděvů - přidržení oděvů při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů a háčků, pomoc při natahování ponožek a punčoch, odkládání oblečení na místo určené uživatelem,
- obutí vhodné obuvi/ zouvání obuvi, pomoc při zavazování/ rozvazování obuvi a uložení obuvi na místo určené uživatelem,
- navlékání elastických punčoch, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

- doprovod klienta po bytě a domu (např. k poštovní schránce, do sklepa) formou přímého doprovodu (pečovatelka klienta přidržuje) nebo formou nepřímého doprovodu (pečovatelka klienta nepřidržuje, ale pokyny jej směřuje, otevírá a zavírá dveře), vizuální kontrola stavu Uživatele.

- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Pro poskytnutí úkonu musí být u uživatele zabezpečeny podmínky pro bezpečnou manipulaci (postel musí být přístupná ze tří stran, zvedací zařízení, hrazdička na posteli apod.)

- kontrola funkčnosti a zabrzdění vozíku,
- pomoc při zvedání klienta, přistavení vozíku, přidržení vozíku při přesedání z lůžka na vozík,
- pomoc s ulehnutím po přesunu z vozíku a uklizení vozíku,
- pro poskytnutí úkonu musí být u uživatele zabezpečeny podmínky pro bezpečnou manipulaci (postel musí být přístupná ze tří stran, zvedací zařízení, hrazdička na posteli apod.),
- u plně imobilního uživatele úkon provádějí dvě pečovatelky nebo pečovatelka s rodinným příslušníkem.

2) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Koupel nebo sprchování v domácnosti

- **Mytí těla:** umytí rukou, obličeje, utírání,
- **Koupání nebo sprchování:** pomoc při svlékání, použití zvedacího zařízení, napuštění vany, poskytnutí podpory klientovi při vstupu do vany a při výstupu z vany nebo sprchového koutu, pomoc při opláchnutí a osušení klienta, pomoc při oblékání, vypuštění vany, úklid koupelny, péče o pokožku.

Koupel/ sprchování může pečovatelka provést pouze v bytě, kde dispoziční řešení koupelny je takové, že bezpečnou koupel/ sprchování umožňuje. Koupel/ sprchování pečovatelka provádí i za pomoci jiné osoby (rodinného příslušníka), tak aby byla zajištěna bezpečnost Uživatele i pracovníka pečovatelské služby. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem a musí být přítomna další zletilá osoba, kterou si Uživatel zvolí. Při koupeli/sprchování se

používají Uživatelovy vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky, hřebeny, nůžky na nehty. Po ukončení úkonu se pracovník pečovatelské služby a Uživatel domluví, v jakém rozsahu má uklidit koupelnu.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- omytí vlasů, vysušení a učešání vlasů, čištění, ostříhání a zapilování nehtů, čištění zubů nebo zubní protézy. Pracovník pečovatelské služby používá hřeben, fén a nástroje Uživatele. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu.

Pomoc při použití WC

- manipulace s oděvem před a po vyprázdnění, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, otření a omytí po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nasazení plenkových kalhot, vynesení, očista pro provedení fyziologické potřeby a dezinfekce nádoby u hygienického křesla. Úkon se provádí v ochranných rukavicích

3) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Donáška jídla, dovoz obědů

- předání jídelního lístku k výběru stravy, objednání vybraného jídla u dodavatele
- vyzvednutí prázdného jídlonosiče od klienta, donesení a předání plného jídlonosiče

Obědy jsou rozváženy po rozvozových trasách osobním automobilem města Horní Planá v pracovní dny, v časovém rozmezí od 10.40 hodin do 12.30 hodin. Oběd jsou rozváženy od subdodavatele v jídlonosičích a termonosičích. Obědy jsou Uživateli předávány osobně. Pouze na výslovné přání Uživatele je možné, v době jeho nepřítomnosti doma, dohodnout jinou možnost předání jídlonosičů.

Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

- zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování od subdodavatelů.

- Poskytovatel zajišťuje stravu od smluvních subdodavatelů, kterými jsou RZ Olšina a restaurace Kohout. Maximální cena za jedno jídlo (oběd) je stanovena pro Uživatele částkou uvedenou v aktuálním ceníku služeb.
- **Pomoc při přípravě jídla a pití**
- asistence při přípravě jídla a pití
- Uživatel si připravuje jídlo a pití v domácnosti sám a ze svých surovin. Pracovník pečovatelské služby na požádání asistuje a vypomáhá při činnostech, které Uživatel sám nezvládá.

Příprava a podání jídla a pití

- vaření jídla, servírování jídla, krmení Uživatele,
- Pracovník pečovatelské služby chystá nebo vaří jídlo z Uživatelových surovin a v jeho domácnosti za použití Uživatelova nádobí a zařízení. Uvařené jídlo Uživateli servíruje a v případě potřeby jej krmí.

4) ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Běžný úklid a údržba domácnosti

- ***běžný úklid:*** mechanická nebo přístrojová suchá a mokrá očista povrchů, nábytku, podlahy v bytě-vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin,
- ***péče o prádlo:*** třídění prádla na čisté a špinavé, skládání prádla a úklid prádla do skříně,
- ***mytí nádobí:*** umytí a osušení nádobí, uložení nádobí na vyhrazené místo, otření pracovní desky kuchyňské linky, otření dvířek kuchyňské linky, umytí dřezu, otření obkladů za sporákem,
- ***udržování pořádku v domácnosti:*** třídění a vynesení odpadků, výměna sáčku v odpadkovém koši, zalití květin, úklid WC, umyvadla, vany nebo sprchového koutu, otření obkladů.

Pracovník pečovatelské služby používá mycí, dezinfekční, úklidové prostředky a nástroje Uživatelé.

Údržba domácích spotřebičů

- umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice (podle míry znečištění při vaření se používá voda nebo písek, případně prostředky na odstranění mastnot, připálenin a dlouhodobých nánosů).
- omytí, vysušení pračky,
- odmrazení a omytí chladničky a mrazničky,
- zapnutí, vypnutí běžných domácích spotřebičů (rozhlas, TV, lednice, varná konvice, mikrovlnná trouba
- telefonování, obsluha topení

V případě, že pracovník pečovatelské služby zjistí závady na domácích spotřebičích je povinný Uživatelé na závadu upozornit. Pokud se jedná o závažnou závadu, které může ohrozit zdraví či život Uživatelé nebo pracovníka pečovatelské služby provede o upozornění na závadu a stav elektrospotřebiče zápis do listu „Mimořádné události“.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónní úklid, úklid po malování)

- běžný úklid rozšířený o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, otření prachu na skříních, vysmýčení stěn a stropů, umytí osvětlovacích těles a dekoracních předmětů, úklid ve skříních a spižárně, osprchování květin, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, úklid společných prostor

Donáška vody

Služba se poskytuje pouze v případě náhradního zásobování vodu z důvodu havárie. Na donášku vody se používají pouze čisté nádoby s obsahem, aby celková hmotnost nepřesáhla 15kg. Pracovník pečovatelské služby zajistí nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, umytí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

- donáška uhlí a dřeva do bytu klienta,
- základní očištění povrchu topného zařízení, vymetení a vynesení popela

Služba neobsahuje skládání uhlí a sekání dřeva.

Pochůzka

- vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, platby na poště a v bance, návštěva Uživatelé za účelem sepsání nákupu, zajištění objednávky služeb u kadeřníka, pedikérky, masérky.

Pracovník pečovatelské služby do úkonu započítává cestu na místo určení, dobu jednání (čekání) a cestu zpět k Uživateli, pokud se vrací.

Nákupy

- **Malý nákup:** součet hmotnosti nakoupených položek do 1kg
- **Běžný nákup:** všechny nakoupené položky se vejdou do jedné nákupní tašky (40x45cm), přičemž součet hmotnosti nakoupených položek nepřesáhne 10kg.
- **Velký nákup:** nákup nad rozsah běžného nákupu, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.

Pracovník pečovatelské služby převezme od Uživatelé soupis nakupovaných věcí osobně v rámci předchozí návštěvy nebo telefonicky. Současně se seznamem nakupovaných věcí převezme i finanční zálohu ve výši předpokládané celkové ceny za nákup. Převzatá finanční hotovost se zapisuje na soupise nakupovaných věcí. Po provedeném úkonu předloží Uživateli účetní doklad a provede vyúčtování. Pracovník pečovatelské služby není oprávněn disponovat platební kartou Uživatelé. Do doby provedení úkonu se započítává převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k Uživateli, předání nákupu a vyúčtování.

Praní a žehlení osobního a ložního prádla

- rozřídění prádla podle jeho druhu, vložení do pračky, pověšení prádla a jeho usušení,
- žehlení, skládání prádla a uložení do skříně

Praní prádla se provádí v automatické pračce v prádelně DPS. Pracovník pečovatelské služby převezme od Uživatelé prádlo v tašce nebo v igelitovém pytlí současně se seznamem obsahu a jménem uživatele. Před odchodem zkontroluje úplnost seznamu. Prádlo rozřídí podle druhu a každý druh vloží do pračky zvlášť. Vždy pere prádlo jen jednoho klient. Prací prášek, aviváž, škrobící prostředky dává podle návodu výrobce v závislosti na množství prádla. Prací

prášek, aviváž, škrobící prostředky dodává Uživatel. Po vyprání prádlo pověsí v sušárně nebo venku na sušáky. Čisté suché prádlo složí, odsouhlasí podle seznamu, vyžehlí a předá Uživateli ke kontrole. Po provedené kontrole prádlo uloží do na místo určené Uživatelem. Pokud Uživatel požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako položka běžný úklid v časové sazbě.

5) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- doprovod k lékaři, na úřady, na poštu, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět,
- doprovod na denní procházku a na volnočasové aktivity a zpět, doprovod do kostela či na denní kulturní a vzdělávací akce a zpět.

Doprovod je zajištěn po městě Horní Planá a v odůvodněných případech může být poskytnut doprovod mimo město Horní Planá (např. vyřizování osobních dokladů, poskytování lékařských vyšetření apod.)

6) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘÍROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ

Jedná se o dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí, který zahrnuje níže uvedené činnosti:

Monitorování a hodnocení rizik

- pravidelné hodnocení situace uživatele, identifikace potenciálních rizik (např. pády, úrazy, ztráta orientace, zanedbávání péče) a přijímání opatření k jejich minimalizaci.

Podpora soběstačnosti

- nácvik dovedností, které uživateli umožní co nejdéle setrvat v jeho domácím prostředí, například pomoc s úklidem, vařením, obstaráváním nákupů.

Zajištění bezpečného prostředí

- úprava domácího prostředí tak, aby bylo bezpečné (odstranění překážek, instalace madel, signalizačních zařízení).

Podpora sociálních kontaktů

- pomoc s navazováním a udržením sociálních kontaktů, ať už s rodinou, přáteli nebo s dalšími lidmi v okolí.

Zajištění bezpečí při poskytování péče:

- používání vhodných pomůcek a technik při péči o uživatele, které snižují riziko úrazu.

Komunikace s rodinou a dalšími osobami

- informování rodiny o situaci uživatele, zapojování rodiny do péče, spolupráce s dalšími odborníky.

7) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Jedná se o pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů a pomoc při vyřizování běžných záležitostí, která zahrnuje níže uvedené činnosti:

Zastupování

- zastupování uživatele při jednání s úřady, institucemi, s cílem hájit jeho práva a oprávněné zájmy.

Pomoc s vyřizováním formalit

- pomoc při obstarávání a vyplňování úředních formulářů, žádostí, podávání stížností

Zprostředkování služeb

- zprostředkování kontaktu s dalšími poskytovateli služeb, např. s právníkem, psychologem.

Podpora při rozhodování

- pomoc uživateli při rozhodování o jeho osobních záležitostech, respektování jeho autonomie.