



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **1c: PRACOVNÍ POSTUPY PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ REHABILITACE**

Osoby se sluchovým postižením jsou skupinou velice různorodou, lišící se stupněm i druhem sluchové vady a způsobem komunikace. Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. vždy přizpůsobují komunikaci a tempo spolupráce individuálním schopnostem a úrovni uživatelů, přičemž se je snaží podporovat v aktivním přístupu a svobodném rozhodování.

### **METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE UŽÍVANÉ PRACOVNÍKY ORGANIZACE**

#### **1. s jednotlivcem, tj. případová sociální práce**

- pracovníci soustřeďují svou pozornost na jedince, konkrétní případ,
- předmětem zájmu je orientace na změnu chování a postojů uživatele s cílem předcházet vzniku sociálních problémů nebo snižovat jejich důsledky,
- pro řešení situace uživatele pracovníci mohou využít spolupráce dalších organizací, přičemž tyto služby koordinují tak, aby byl účinek co nejefektivnější;

#### **2. se skupinou**

- smyslem je psychosociální působení na skupinu lidí (osob se sluchovým postižením) s cílem zdravého a společensky bezproblémového rozvoje,
- předmětem zájmu při práci se skupinou je sdílení společného skupinového cíle, příležitost pro individuální posílení, růst sebeúcty a sebedůvěry a vytváření příležitosti ke změně;

#### **3. s komunitou**

- pracovníci se zabývají společenskými a sociálními problémy za použití analýzy potřeb a analýzy zdrojů,
- v kontextu osob se sluchovým postižením, zejména osob neslyšících, je předmětem zájmu zlepšení jejich pozice ve společnosti.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

Klíčovým pracovníkem uživatele služeb se automaticky stává ten pracovník, který s uživatelem uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby. Případně je možné, aby o klíčovém pracovníkovi rozhodl sociální pracovník zaštiťující danou službu ze sociálního úseku 1. Klíčový pracovník s uživatelem plánuje a průběžně hodnotí průběh spolupráce, do které mohou být zapojeni i další pracovníci. Každý klíčový pracovník má přehled o provedených úkonech (svých i kolegů) učiněných ve vztahu k uživateli, pro něhož je klíčovým pracovníkem. Součástí práce klíčového pracovníka s uživatelem při řešení jeho aktuální situace je spolupráce s jinými odbornými institucemi včetně poskytovatelů sociálních služeb. Pracovník se orientuje v nabídce sociálních a zdravotnických služeb a v průběhu intervence dokáže včas a vhodným způsobem klientovi tyto služby nabídnout.

V případě, že má dojít ke změně klíčového pracovníka, ať již z důvodu zástupu mezi pracovníky, či trvalé změny, jsou o této skutečnosti uživatelé předem informováni.

## OBJEDNÁVKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### Objednávka služeb Sociální rehabilitace:

- objednávka probíhá prostřednictvím osobního kontaktu v kanceláři během provozních hodin poradny, nebo prostřednictvím telekomunikačních a online služeb (v pracovní dny od 8 do 16 hodin),
- terénní služby (např. doprovod na přijímací řízení do zaměstnání) je nutné objednat některou z výše uvedených forem nejméně **3 dny předem**,
- v akutních případech je možné objednat kdykoli jakoukoli výše uvedenou formou,
- objednávka musí obsahovat informace o tom, kdo si službu objednal, důvod, proč uživatel službu potřebuje (např. jízdy v autoškole), určení, kde k poskytnutí služby dojde, čas, kdy k němu dojde a podpis,
- v případě, že se jedná o uživatele, se kterým se pracovník doposud neseťkal, je třeba, aby se společně dohodli na vzájemné identifikaci.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**

**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

### **Odpověď uživateli:**

- pracovník je povinen uživateli, který ho kontaktoval, **vždy odpovědět** jakoukoli formou,
- v případě zástupu mezi pracovníky, může uživatele kontaktovat jiný zastupující pracovník.

### **Zrušení objednávky uživatelem:**

- objednanou službu lze zrušit osobně v kanceláři během provozních hodin,
- objednanou službu lze zrušit i prostřednictvím telekomunikačních a online služeb,
- vhodné je, aby objednaná služba byla zrušena u osloveného pracovníka z důvodu předcházení informačním nesrovnalostem – pracovníci uživatele služeb podněcují k tomuto typu komunikace,
- **zrušit objednávku lze nejpozději 24 hodin před poskytnutím služby** – pouze v případě náhlé nemoci, nehody apod. lze vyrozumět pracovníka v kratším časovém intervalu.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### **Při práci s uživatelem služeb standardně pracovník postupuje v těchto krocích:**

1. Jednání se zájemcem o sociální službu (*viz Standard č. 3, bod II.*):
    - a. Motiv kontaktování CNN kraje Vysočina, o.p.s. zájemcem o sociální službu
    - b. Představení organizace a nabídka služeb
    - c. Mapování potenciálního uživatele sociální služby a zjištění, zda jsou splněny podmínky pro poskytnutí sociální služby
      - (pokud se nejedná o osobu spadající do cílové skupiny služby, pracovník ji odkáže na jinou organizaci či instituci)
    - d. Informování o způsobu poskytování sociální služby
    - e. Rozhodnutí zájemce, zda sociální služby chce využít
  2. Uzavření smlouvy (sjednání rozsahu a průběhu) s ohledem na osobní cíl zájemce o sociální službu (*viz Standard č. 4, kritérium 4a*)
  3. Navazování kontaktu, vztahu a formulování zakázky
  4. Plánování dílčích kroků, které vedou k naplnění zakázky
  5. Práce na naplnění zakázky, vč. průběžného hodnocení
  6. Zhodnocení jednotlivých dílčích kroků a celé zakázky
  7. Formulace nové zakázky, nebo ukončení spolupráce
- } *viz Standard č. 5, bod II.*

## PRVNÍ KONTAKT

Pozdravení a podání ruky  
Nabídnutí místa k sezení  
Nabídnutí pití

## JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Zjištěno, s čím za námi zájemce o službu přichází (motiv)  
Představení organizace a nabídka služeb  
Mapování potenciálního uživatele sociální služby  
Zjištění, zda jsou splněny podmínky pro poskytnutí sociální služby  
Informování o způsobu poskytování sociální služby  
Rozhodnutí zájemce, zda sociální služby chce využít

Pokud se nejedná o osobu spadající do cílové skupiny služby, pracovník ji odkáže na jinou organizaci či instituci.

ZÁJEMCE

UŽIVATEL

## UZAVŘENÍ SMLOUVY

Seznámení s obsahem smlouvy o poskytnutí sociální služby  
Uzavření smlouvy s ohledem na osobní cíl zájemce o sociální službu  
Předání informačního balíčku



Před každou schůzkou s uživatelem si všichni pracovníci připomenou dosavadní průběh spolupráce. Seznámí se zejména s realizovanými úkony ostatních kolegů.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### **Pracovní postupy průběhu Sociální rehabilitace v ambulantní formě (za předpokladu splnění kapacitních podmínek služby):**

- při osobní návštěvě osloví uživatel služby pracovníka, který pro poskytnutí služby zajistí diskrétní prostředí,
- v případě, že v jeden okamžik přijde více zájemců o službu, věnuje se druhému z nich buď jiný kompetentní pracovník, či je druhý příchozí požádán o sečkání v jiném vhodném prostředí (čekárna poradny apod.),
- pracovník vždy uživatele usadí (vhodné je zachování stejné výškové úrovně) a může mu nabídnout studený nebo teplý nápoj,
- nejzazší čas pro přijetí posledního uživatele je alespoň 20 minut před koncem provozní doby (uvedeno na viditelném místě poradny/kanceláře),
- sociální služba je poskytována ve stanoveném a poskytovatelem zveřejněném čase – službu je však možné na základě dohody a po schválení ředitelkou organizace poskytnout i mimo tuto dobu (pokud to dovoluje kapacita sociální služby).

### **Pracovní postupy průběhu Sociální rehabilitace v terénní formě (za předpokladu splnění kapacitních podmínek služby):**

- u nového uživatele je vhodné s ním dohodnout osobní schůzku v kanceláři poradny (pokud se jedná o osobu, která je omezena v pohyblivosti apod., je možné s ní provést první schůzku terénní formou),
- terénní forma je založena na poskytování služby v přirozeném prostředí uživatele služeb, nemá však uživatele podporovat v zneužívání této formy poskytování služeb a „pohodlnému“ pasivnímu jednání na straně uživatele,
- při poskytování terénní formy služeb je pracovník dostupný na pracovním telefonu, aby mohl být kdykoli kontaktován ze strany uživatele či nadřízeného pracovníka,
- v případě jakýchkoli kolizí, které narušují dodržení stanoveného termínu schůzky, neprodleně pracovník informuje uživatele a dohodne s ním další postup,
- pracovník může též využít možnosti domluvit za sebe náhradu pro případ nemožnosti se dostavit na dohodnutou schůzku (uživatel musí však s touto variantou souhlasit),
- v případě, že se pracovníkovi či uživateli v průběhu poskytování služby terénní formou stane jakákoli nenadálá událost (úraz, nehoda apod.), je pracovník povinen o této skutečnosti informovat vedení organizace,



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

- sociální služba je poskytována ve stanoveném a poskytovatelem zveřejněném čase – službu je však možné na základě dohody a po schválení ředitelkou organizace poskytnout i mimo tuto dobu (pokud to dovoluje kapacita sociální služby).

### **Pracovní postupy průběhu Sociální rehabilitace prostřednictvím telekomunikačních a online služeb:**

- osoba se sluchovým postižením může pracovníka kontaktovat i písemnou formou či na základně telefonického rozhovoru (vč. videohovoru),
- v případě že potenciální uživatel zvolí pro první kontakt s pracovníkem telefonickou či online komunikaci, je vždy nutné zvážit, zda není příhodnější nejprve domluvit osobní schůzku v poradně, případně terénní formou (například v domácnosti potenciálního uživatele), kde by pro jednání se zájemcem o sociální službu byly zajištěny komfortnější (diskrétní) podmínky – vždy však záleží na individuální situaci a rozhodnutí potenciálního uživatele,
- pracovníci jsou obecně povinni reagovat na sdělení zrealizovaná v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (případně v akutních případech, tj. autohavárie a další, i mimo tuto dobu),
- pracovník, který byl uživatelem kontaktován telefonicky, poskytne sociální službu ihned (pokud v daný okamžik poskytuje sociální službu jinému uživateli, čerpá dovolenou atp., neprodleně tuto informaci uživateli dá na vědomí a domluví s ním další postup),
- pracovník, který byl uživatelem kontaktován prostřednictvím písemného sdělení, uživateli zpětně reaguje nejpozději do 15 minut od doručení,
- v případě, že oslovený pracovník nemůže odpovědět ve výše uvedené době, odpoví ihned, jakmile to bude možné (vč. uvedení důvodu zpoždění odpovědi) a dohodne se s uživatelem na dalším postupu,
- v případě vzniklých komplikací při telefonické a online komunikaci s uživateli (např. při opakovaných pozdních odpovědích, ignorování telefonátů nebo písemných sdělení apod.) se pracovníci vystavují potížím vzniklých v souvislosti se stížnostmi uživatelů sociální služby.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

### **Pracovní postupy spojené se získáním nového zaměstnání:**

1. zpracování životopisu,
2. vyhledávání nabídek práce – nácvik práce s portály pracovních nabídek,
3. další nabídky vhodného zaměstnání mohou být uživatelem případně zasílány i prostřednictvím elektronické komunikace (pracovník může na základě nabídek telefonicky komunikovat s potenciálními zaměstnavateli – vždy dle domluvy s uživatelem),
4. zpracování motivačního dopisu / motivačních dopisů – vždy dle konkrétních nabídek práce,
5. zaslání životopisu a motivačního dopisu potenciálním zaměstnavatelům (apeluje se na samostatný přístup na straně uživatele), vč. komunikace s potenciálním zaměstnavatelem (pokud uživatel nemůže komunikovat telefonicky, tak tuto komunikaci vyřizuje pracovník),
6. dohodnutí prohlídky firmy a stanovení termínu pohovoru,
7. příprava na pracovní pohovor,
8. absolvování pohovoru společně s pracovníkem (tlumočnickem),
9. komunikace se zaměstnavatelem ohledně přijetí/nepřijetí, nástupu do zaměstnání, vstupní lékařské prohlídky, zaškolení,
10. absolvování vstupní lékařské prohlídky a vstupního školení s pracovníkem (tlumočnickem),
11. dále jsou poskytovány další doprovodné úkony spojené s udržením zaměstnání nebo zvýšením dosavadní kvalifikace (např. informace vztahující se k rekvalifikačním kurzům, pracovním podmínkám a další).

### **Pracovní postupy spojené se získáním řidičského oprávnění:**

1. výběr autoškoly uživatelem (telefonickou komunikaci může zajistit pracovník),
2. absolvování teorie a praktických jízd s pracovníkem (tlumočnickem),
3. příprava na závěrečné testy,
4. absolvování závěrečných zkoušek s pracovníkem (tlumočnickem),
5. informace ohledně vyřízení řidičského průkazu.





**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**

**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

### **Pracovní postupy spojené s nácvičkem návštěvy u lékaře:**

1. dohodnutí termínu návštěvy u lékaře (s uživatelem je dohodnuto i místo setkání),
2. společné setkání s uživatelem v den návštěvy lékaře (vhodné je dohodnutí alespoň 10minutového předstihu – dle komunikace s uživatelem),
3. uživatel s sebou přinese průkaz pojištěnce, případně další potřebné dokumenty (lékařské zprávy apod.),
4. v průběhu čekání je příhodná průběžná komunikace s uživatelem – stanovení, jak společně budou komunikovat v průběhu návštěvy u lékaře, určení signálu, pokud uživatel si nebude přát další účast pracovníka během vyšetření (například z důvodu sdělení výsledků/diagnózy, nutnosti se svléci za účelem vyšetření apod.),
5. podpora uživatele během další komunikace s ošetřujícím lékařem (stanovení dalšího termínu návštěvy, nutnost absolvovat návazná/doplňující vyšetření, určení užívání léčiv a další),
6. ujištění, zda uživatel řečenému plně porozuměl a případné doptání se na doplňující informace,
7. v případě zájmu vyhledání a zprostředkování dalších informací.

### **Pracovní postupy spojené se zřízením a obsluhou internetového bankovníctví:**

1. pracovník vždy nejprve poskytne informace ohledně zřízení internetového bankovníctví – informuje uživatele o způsobu sjednání (vždy s ohledem na banku, u které má uživatel účet / si chce založit účet),
2. pracovník zprostředkuje obecné informace o možnostech použití internetového bankovníctví, vč. zásad bezpečného užívání:
  - použití bezpečného počítače, vč. přihlašování pouze ze stránky internetového bankovníctví,
  - ochrana přihlašovacích údajů (pečlivá volba hesla),
  - ochrana mobilního telefonu (z důvodu potvrzovacích SMS zpráv),
  - neotevírání nedůvěryhodných e-mailů a neznámých souborů z internetu,
  - možnost zvýšení bezpečnosti účtu prostřednictvím informačních SMS nebo e-mailů,
  - čtení informačních zpráv ze strany banky,
  - ochrana privátního klíče/kódu na platební kartě,



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**

**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

3. dohodnutí termínu návštěvy konkrétní banky (vhodné je sjednat individuální schůzku s poradcem),
4. společná návštěva dané banky, zřízení internetového bankovníctví (zprostředkování informací vyplývajících ze smlouvy o zřízení internetového bankovníctví),
5. doptání se na doplňující informace ze strany uživatele,
6. zajištění nácviku obsluhy internetového bankovníctví na počítači uživatele (nastavení, správa disponibilních účtů, přehledy zůstatků, zadání jednorázové platby, nastavení trvalých plateb a inkasa, práce se šablonami, obsluha mobilní aplikace banky, zadání plateb skrze QR kód a prostřednictvím dalších „alternativních způsobů“ zadávání plateb, práce s online platbami skrze platební kartu) – rozvržení jednotlivých schůzek se odvíjí od potřeb a tempa na straně uživatele (nutná předchozí domluva),
7. zajištění navazujícího poradenství, vč. shrnutí získaných informací a zopakování jednotlivých postupů.

#### **Pracovní postupy spojené s výběrem a obsluhou mobilního telefonu:**

1. v případě zájmu pracovník poskytne informace ohledně výběru mobilního telefonu (pracovník může zprostředkovat návštěvu nezávislého poradce),
2. pracovník informuje o možnosti zažádat o příspěvek na zvláštní pomůcku (mobilní telefon) a zprostředkuje informace spojené s náležitostmi a procesem vyřízení žádosti,
3. v oblasti obsluhy se pracovník s uživatelem zaměřuje především na:
  - první uvedení do provozu, vč. nastavení účtu v operačním systému (Android a další),
  - nastavení uživatelského rozhraní (domovské stránky a dalších ploch, zvuků, hodin, data, wi-fi, mobilních dat, fotoaparátu, bluetooth, NFC, kalendáře a další),
  - práci s kontakty,
  - možnosti hovorů a SMS/MMS zpráv,
  - práci s aplikacemi/widgety, vč. sociálních a komunikačních aplikací (WhatsApp, Messenger, Facebook, Viber, Skype a další),
  - práci s internetem, vč. informování a možnostech ochrany osobních údajů,
  - informování o možnostech konektivity s dalšími zařízeními (PC, TV, sluchátka a další).



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### **Pracovní postupy spojené s výběrem a obsluhou stolního počítače (notebooku):**

1. v případě zájmu pracovník poskytne informace ohledně výběru počítače (pracovník může zprostředkovat návštěvu nezávislého poradce),
2. pracovník informuje o možnosti požádat o příspěvek na zvláštní pomůcku (počítač) a zprostředkuje informace spojené s náležitostmi a procesem vyřízení žádosti,
3. v oblasti obsluhy se pracovník s uživatelem zaměřuje především na:
  - první uvedení do provozu, vč. nastavení operačním systémem a uživatelského účtu – zde je nutné zajistit součinnost s počítačovým specialistou,
  - nastavení plochy a hlavního panelu (organizace ikon programů, složek a dalších souborů),
  - práci s připojením externích zařízení,
  - práci s internetem – vyhledávání informací, spravování e-mailového účtu, práce na sociálních sítích a další (vč. zabezpečení osobních údajů),
  - práci v editovacích programech (se zaměřením na MS Word, Excel a PowerPoint),
  - komunikaci skrze Skype a další programy podporující videohovor.

### **Pracovní postupy spojené s nácvikem obsluhy, údržby a servisu kompenzační pomůcky, vč. poskytnutí informací o podání žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku:**

1. poskytnutí informací ohledně výběru kompenzační pomůcky – v případě, že má uživatel zájem o podání žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku (dále jen „příspěvek“), je vždy nutné konzultovat, zda daná pomůcka splňuje základní kritéria pro schválení příspěvku (nutná konzultace ze strany krajské pobočky Úřadu práce, která bude žádost vyřizovat),
2. poskytnutí informací ohledně podmínek podání žádosti o příspěvek – jaké doklady je nutné doložit, informace o formuláři, konzultace s ošetřujícím/obvodním lékařem, informace ohledně procesu vyřízení žádosti,
3. součinnost ze strany pracovníka v průběhu řízení žádosti o příspěvek (vč. informace o možnosti podání odvolání),
4. pomoc s nácvikem obsluhy a údržby kompenzační pomůcky (odvíjí se od typu kompenzační pomůcky),
5. poskytnutí informací ohledně servisu konkrétní kompenzační pomůcky.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**

**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

### **Pracovní postupy spojené s finanční gramotností:**

1. pracovník poskytne informace ohledně plánování finančního rozpočtu – společně mohou vyhotovit přehled o výdajích a příjmech uživatele (v případě zájmu může být přizván nezávislý finanční poradce),
2. pracovník předá informace o možnostech spoření (dle potřeb na straně uživatele se může jednat o pravidelné spoření peněz „stranou“, případně využití spoření se státní podporou) a základních produktech finančního trhu (spotřebitelský úvěr, rychlá půjčka, hypotéka, funkce kreditních karet a další),
3. v návaznosti na výše uvedené a dle potřeb uživatele pracovník poskytne základní informace ke smlouvám, se kterými se může uživatel setkat – zejména se zaměřuje na orientaci v textu smluv, na co je třeba se doptávat, kdy je vhodné podpis smlouvy odložit a neuzavírat ji pod tlakem.