

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s.
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Terénní programy 9245951 58
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy v České republice, Prevence bezdomovectví, Staňkova 354/4, Brno-Královo Pole, Ponava, 602 00 Brno 2 Bratislavská 226/40, Brno-střed, Zábřovice, 602 00 Brno 2

Cílová skupina

- Osoby a rodiny v nepříznivé sociální situaci starší 18 let, které jsou ohroženy ztrátou bydlení nebo bydlení ztratili.
- Osoby ohrožené válečným konfliktem na Ukrajině.
- Jednotlivci, muži a ženy starší 18 let.
- Rodiny s dětmi, jejichž zákonný zástupce je starší 18 let.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Základní informace o druhu, místě, okruhu osob a způsobu poskytování sociální služby je dostupná na internetových stránkách Armády spásy. Dále prostřednictvím rozmístěných propagačních tištěných materiálů na úradech a jiných institucích, kde se předpokládá výskyt cílové skupiny. Informace také předávají terénní sociální pracovníci předáním kontaktovaným zájemcům v jejich přirozeném prostředí.

Vlastní jednání se zájemcem o službu může probíhat v přirozeném prostředí zájemce nebo v kanceláři sociálních pracovníků.

Jednání má předem stanovenou strukturu:

1. Popis nepříznivé sociální situace.
2. Seznámení s tím, co služba nabízí a za jakých podmínek.
3. Závěr jednání, zda zájemce náleží do cílové skupiny a jaký je osobní cíl zájemce o sociální službu.

Popis nepříznivé sociální situace:

Sociální pracovník zjišťuje důvod, proč zájemce přichází, proč má o službu zájem.

- Proč potřebuje naši službu?
- Co se stalo v jeho životě, že nás potřebuje?

Prostřednictvím strukturovaného rozhovoru sociální pracovník analyzuje (identifikuje) nepříznivou sociální situaci uživatele. Při jednání máme definované oblasti, na které se dotazujeme.

Na základě identifikace nepříznivé sociální situace je zřejmé, zda zájemce náleží do cílové skupiny.

Seznámení s tím, co služba nabízí a za jakých podmínek:

1. Místo a druh sociální služby, poslání, cíle, cílová skupina, kapacita zařízení (možnost předání letáku) – viz Veřejný závazek
2. Základní a doplňkové služby
3. Forma a způsob podpory a pomoci (konzultace, poradenství v oblasti získání bydlení a dalších oblastech souvisejících s udržením bydlení např. získání a udržení zaměstnání, rozvoj finanční gramotnosti)
4. Cena a způsob úhrady za služby (zdarma)
5. Podmínky a průběh poskytované služby (viz Směrnice ředitele sociálních služeb číslo 1c – Nabídka činností)
6. Práva a povinnosti uživatelů

Závěr jednání:

Na závěr jednání je jednoznačně zapsáno v programu NPV, zda se na základě získaných informací obě strany dohodnou/nedohodnou na využití služby. V tomto závěru je popsáno, zda zájemce náleží do cílové skupiny a jaký je jeho předběžný osobní cíl. Následně se do ústní smlouvy zapíše předběžný osobní cíl uživatele sociální služby. Ten se dále specifikuje v individuálním plánu uživatele sociální služby.

V případě, že nedojde ke vzájemné dohodě, je zájemci poskytnuto základní sociální poradenství a nabídnuta jiná služba.

Zásady jednání se zájemcem:

- Vytvoření klidného, bezpečného a příjemného prostředí.
- Získání důvěry a vytváření partnerského vztahu.
- Respekt a podpora vlastního vyjádření zájemce o službu.
- Posouzení slučitelnosti nabídky služby a potřeb zájemce.
- Dostatek času na rozhodnutí pro obě strany.

Podrobný popis realizace služby:

Zájemci mohou navštívit po telefonické domluvě sociální pracovníky přímo na adresách Staňkova 4, Bratislavská 40. Se zájemci o službu probíhá jednání, vlastní způsob jednání je uveden předchozí části tohoto textu. Po uzavření ústní smlouvy dochází k individuálnímu plánování průběhu poskytování služby a to podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů.

Jde o proces, ve kterém je stanoven cíl (cíle), plán jeho dosažení a dohoda mezi dvěma stranami, která zahrnuje postupy a jednotlivé kroky k naplnění osobního cíle (co, kdo, do kdy, jak udělá). Terénní sociální pracovník dbá na to, aby osobní cíle zájemce sám formuloval, přičemž mu v případě potřeby poskytuje dostatečnou podporu. Rozsah a průběh poskytování sociální služby je stanoven s ohledem na osobní cíl, v závislosti na možnostech, schopnostech a přáních uživatele, je písemně zaznamenáván a pravidelně hodnocen za účasti uživatele a sociálního pracovníka. Definované cíle uživatele by měly být konkrétní, reálné a splnitelné.

Individuální plán je pravidelně uživatelem a sociálním pracovníkem vyhodnocován. Na základě vyhodnocení dochází k jeho aktualizaci s ohledem na měnící se potřeby, životní situaci a cíle uživatele. Průběh poskytované sociální služby je evidován v elektronické podobě.

Služba posiluje sociální začleňování uživatelů, zejména v oblasti bydlení, udržování domácnosti, výchovy dětí, hospodaření s rodinným rozpočtem, hledání a udržení zaměstnání, uplatňování práv, podpurných sociálních vztahů a v oblasti péče o sebe. Služba směřuje k posílení vlastních kompetencí uživatelů služeb při řešení jejich sociální situace. Podpora je

realizována např. formou sociálního poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, např. formou doprovodu, spoluúčasti při jednáních s institucemi, školami, úřady, poskytnutím podpory při zvyšování kvalifikace vedoucí k lepšímu pracovnímu uplatnění, praktickému nácviku, který jim může pomoci obstát v podmínkách běžného života a předcházet rizikovému chování nebo prohloubení sociálního vyloučení ze společnosti.

Metody práce

Depistáž v terénu – terénní sociální pracovník provádí monitoring cílové skupiny v dané lokalitě, navštěvuje osoby ohrožené sociálním vyloučením (zejména osoby bez přístřeší a osoby ohrožené ztrátou bydlení) v jejich přirozeném prostředí a s těmito následně spolupracuje dále. Spolupracuje také s institucemi a sociálními službami, kde se zájemci o sociální službu pohybují.

Terénní sociální pracovník poskytuje **základní sociální poradenství**, přičemž informace, které si uživatel vyžádá, mu pracovník sděluje vždy vhodnou formou. V rámci přímé práce terénní sociální pracovník podporuje uživatele při uplatňování jeho práv a oprávněných zájmů a podporuje jeho samostatnost.

Pomoc s listinami – pracovník studuje listiny spojené s případem uživatele a pomáhá mu porozumět jeho obsahu, podporuje, popřípadě pomáhá s vyplňováním formulářů dále sformulováním písemných žádostí, stížností a telefonátů.

Vyjednávání – pokud je to možné, pracovník po dohodě s uživatelem připraví schůzku např. na úřadech. Probírá s uživatelem, čeho chce schůzkou dosáhnout, jaké zvolí strategie, jak nejlépe komunikovat s ohledem na cíl, případně si způsob chování vyzkoušejí dopředu. Pokud se uživatel necítí na samostatné jednání, pracovník ho doprovází a pomáhá mu vyjednávat.

Terénní sociální pracovník **navazuje kontakt také s institucemi** působícími v dané lokalitě (zejména úřady a neziskovými organizacemi), kterým službu terénní programy Prevence bezdomovectví představuje. Následně s nimi spolupracuje tak, aby uživatelé měli zajištěnu možnost vzhledem ke své stávající životní situaci využít všech dostupných zdrojů.

Terénní sociální pracovník v rámci přímé práce s uživatelem kombinuje techniky aktivního naslouchání a rozhovoru. Rozhovor mezi sociálním pracovníkem má dvojí formu, a to rozhovor nestrukturovaný (volný) v případě posezení s uživatelem a polostrukturovaný v těch případech, kdy pracovník potřebuje o uživateli a jeho situaci zjistit informace podstatné pro další spolupráci.

Terénní sociální pracovník respektuje jedinečnost každého uživatele, v žádném případě nejedná diskriminačně, dodržuje etické zásady (Etický kodex sociálních pracovníků, Etický kodex zaměstnance Armády spásy) a s uživatelem pracuje na bázi partnerského vztahu.

Součástí práce terénního sociálního pracovníka je také nepřímá forma sociální práce. Terénní sociální pracovník své činnosti plánuje, v terénu pořizuje záznamy, vede dokumentaci a profesně se vzdělává.

Vyřizování stížností

Každý uživatel služby má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů, nebo na jednání jiného uživatele. Připomínku, podnět, stížnost považuje poskytovatel za podnětný příspěvek ke zlepšení poskytované služby, tak, aby byla služba více ušitá na míru uživatelům. Připomínka, podnět, stížnost je sdělení osoby v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky nebo jakákoliv stížnost k poskytovaným službám. Podat stížnost může každý (uživatel služby, nebo jeho zástupce, kterého si zvolí; zákonný zástupce

(opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby) písemně, anonymně (do dostupné schránky na podávání stížností) nebo ústně a to sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu přímé práce či řediteli sociálních služeb. Každá stížnost je vyřízena nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. Za vyřízení stížnosti je zodpovědný vedoucí přímé práce, který stížnosti eviduje a seznamuje s nimi i řešením ředitele sociálních služeb.

Ukončení služby

Ukončení smlouvy si uživatel vyřídí u sociálního pracovníka. Uživatel může ukončit službu Terénní programy Prevence bezdomovectví kdykoliv na základě svého rozhodnutí.

Poskytování služby může být ukončeno ze strany Centra sociálních služeb:

- Při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v zařízení)
- Uplynutím doby užívání služby stanovené ve smlouvě o poskytování služby.
- V případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Nespoluprací se rozumí dlouhodobé odmítání spolupráce na řešení své nepříznivé sociální situace (neúčast na schůzkách, neplnění dohodnutých úkolů v individuálním plánu). V případě, že uživatel nespolupracuje, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespolupráce, písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení schvaluje ředitel sociální služby na základě doporučení sociálního týmu.

Úhrady za služby

Služba je poskytována zdarma.

Další doplňující informace

Kontaktní osoby:

Ředitel sociální služby: 737 215 425

Vedoucí přímé práce: 773 770 252

Terénní sociální pracovníci: 773 770 283, 773 770 253, 773 770 423, 773 770 399, 773 770 435, 773 770 303

Dostupnost služby – provozní doba:

Od pondělí do pátku v době 8:00 – 16:00.

Každý den probíhá individuální práce s klienty a terénní práce. Je vhodné se tedy na schůzku předem domluvit.

Nebo využít kontaktního času, kdy objednání není nutné:

STAŇKOVA 4, 602 00 BRNO

Čtvrtek 7:00 – 15:30

BRATISLAVSKÁ 40, 602 00 BRNO

Pondělí 7:30 – 11:30

Středa 12:30 – 16:00

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

V prostorách sídla služby Staňkova 4 se nachází kanceláře a příslušenství (kuchyňka, předsíň a toaleta). Sociální pracovníci zde mají k dispozici dvě vybavené kanceláře celkem pro čtyři sociální pracovníky (stolní PC, tiskárna, mobilní telefon, uzamykatelná skříň). Je zde umístěna také kancelář vedoucího přímé práce, která je určena pro pracovníky služby, je kontaktním místem při jednání organizace navenek, při jednáních se zájemci o službu a také s uživateli služby.

V roce 2018 byla zřízena také kancelář pro sociální pracovníky na adrese Bratislavská 40. Využívá se v kontaktní časy a také pro naplánované schůzky s uživateli služby (připojení pro dva notebooky, tiskárna, uzamykatelná skříň, kuchyňská kout, toaleta, sprcha). Rozšíření služby bylo realizováno prostřednictvím evropského projektu Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám. Cílem projektu je nabídnout lidem, kteří ztratili bydlení nebo bydlí v nevyhovujících prostorech možnost ubytování, kdy v rámci ubytování bude probíhat sociální práce s ubytovanými. Tato práce je zaměřená na upevnění nebo získání sociálních dovedností, které jsou nutné k běžnému fungování ve společnosti.

Sídlo služby: Sídlo služby se nachází v městské části Brno - Královo Pole - Ponava, na ulici Staňkova 4. Sídlo služby je umístěno v 1. podlaží trojpodlažní budovy, která je majetkem Armády spásy.

Aktualizace provedena dne: 1. 7. 2022

Zpracovali: Mgr. Ivana Kudělová ředitelka sociálních služeb a tým sociálních pracovníků
Prevence bezdomovectví