

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s.
Druh služby Identifikátor Číslo služby	terénní programy 3553396 29
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Prevence bezdomovectví Ostrava Palackého 741/25 – Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz Odloučená pracoviště Dělnická 313/48, Ostrava – Ostrava Poruba Volgogradská 2464/16, Ostrava – Ostrava Jih

Cílová skupina

Osoby bez přístřeší a osoby, které jsou ztrátou bydlení ohrožené, starší 18-ti let, které nejsou schopny řešit tuto situaci vlastními silami.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Před uzavřením smlouvy pracovník zjišťuje **nepříznivou sociální situaci zájemce**, a zda zájemce **patří do cílové skupiny**, co zájemce od služby očekává, jeho potřeby, schopnosti a dovednosti a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba naplňovat dojednané cíle. Zájemce o službu je při prvním jednání seznámen se všemi podmínkami poskytování služby, kapacitou služby a informacemi o zpracování osobních údajů. Sociální pracovník respektuje osobnost zájemce a jedná s ním jako s partnerem, komunikuje s ním způsobem odpovídajícím jeho schopnostem a možnostem.

Podrobný popis realizace služby

Služba se zaměřuje na realizaci terénního programu, který nabízí cílové skupině podporu v rámci získávání a udržení si vlastního bydlení s využíváním metod sociální práce, právního, finančního a psychologického poradenství.

Služba řeší podporu sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených jedinců a rodin v získání a udržení si vlastního bydlení.

Poslání služby Armády spásy Prevence bezdomovectví:

Posláním služby Armády spásy Prevence bezdomovectví je vyhledávat a spolupracovat s osobami bez přístřeší a osobami, které jsou ztrátou bydlení ohrožené na řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba napomáhá těmto

osobám využít vlastní možnosti a síly ke zvládnání životních situací zejména v oblasti bydlení. Služba je poskytována v jim známém prostředí a směřuje k jejich začlenění do společnosti.

Zásady poskytování služby Armády spásy Prevence bezdomovectví:

- **INDIVIDUALITA** - Respekt k individualitě člověka. S každou osobou je jednáno jako s jedinečnou bytostí. Zaměstnanec respektuje a má úctu k ojedinelosti zájemce či uživatele služby.
- **KŘEŠŤANSKÉ HODNOTY** - Přístupovat k člověku na základě křesťanských zásad. Kládeme důraz na důvěru a odpuštění. Vnímáme člověka jako Boží stvoření, které má ve svém základu dobro. Snažíme se vnímat člověka skrze jeho budoucnost, a nelpíme na minulosti.
- **ODBORNOST ZAMĚŠTNANCŮ** - prohlubování vědomostí v oblasti sociálního bydlení (konference, orientace v novinkách týkající se sociálního bydlení).

Rozsah a průběh poskytování sociální služby je stanoven s ohledem na osobní cíl v závislosti na možnostech, schopnostech a přáních uživatele.

Sociální pracovník, dbá na to, aby své osobní cíle zájemce sám formuloval. Dané cíle musí být konkrétní, reálné a splnitelné.

Metody práce

- poradenství
- informování
- doprovod
- nácvik komunikačních dovedností

Definice terénu:

- Sociální pracovník provádí depistáž a monitoring.
- Sociální pracovník vyhledává spolu se sociálním pracovníkem příslušného městského úřadu nebo sociálním pracovníkem azylového domu či noclehárny vhodné uživatele a zprostředkovává jim služby.
- Terénní práce je poskytována v bytech, které jsou převážně ve vlastnictví města, ale i v bytech velkých soukromých vlastníků. Byty se nenacházejí jen ve vyloučených lokalitách.

Služby jsou uživatelům poskytovány převážně v jejich přirozeném prostředí, nebo v kontaktní kanceláři terénního sociálního pracovníka. Sociální pracovník se věnuje především pomoci při prosazování práv a zájmů uživatelů, spolupráci při vyhledávání následného bydlení a zaměstnání.

Systematická práce s těmito lidmi směřovaná ke zvyšování jejich kompetencí samostatně bydlet a umět se o sebe a svou rodinu postarat je jistě prospěšnější než dlouhodobé setrvání ve výše jmenovaných typech bydlení. Je to časově velice dlouhý proces, na jehož konci by měl ideálně stát uživatel, který má plné povědomí o svých povinnostech i právech souvisejících s bydlením.

Služba se zaměřuje zejména na:

- a) samotnou prevenci osob ohrožených sociálním vyloučením prostřednictvím terénní sociální práce,
 - b) terénní služby v bytech uživatelů služby
-
-

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Uživatelé a zájemci o službu mají možnost uplatnit vlastní vůli v následujících případech:

- rozhodnutí, zda nabízenou službu využijí;
- výběr podpory při řešení sociální situace;
- změna klíčového pracovníka;
- možnost požádat o doprovod klíčového pracovníka při jakémkoli jednání na úřadech apod.;
- zapojení do aktivit nabízených sociální službou;
- možnost ukončit využívání sociální služby;
- rozhodnutí o konkrétní podobě spolupráce s klíčovým pracovníkem (v jakých oblastech chce s klíčovým pracovníkem spolupracovat),
- možnost vybrat si den a hodinu kontaktu (dle pracovní doby zaměstnance);
- a jiné – průběžně aktualizované dle potřeb uživatele.

Vyřizování stížností

Celou problematiku podávání stížností řeší vnitřní směrnice ředitele v oblasti kvality, které obsahují všechny náležitosti dle vyhlášky 505/2006 Sb., přílohy č. 2, standardu č. 7, které jsou přístupné všem uživatelům a zaměstnancům. Jejich součástí jsou i kontakty na nadřízené orgány. Uživatelé jsou seznámeni s možností si stěžovat při přijetí do služby a směrnice je přístupná všem uživatelům.

Každý uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby nebo další osoba má právo vznášet podněty, připomínky a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů nebo jednání jiného uživatele. Stížnosti mohou podat písemně nebo ústně, vedoucí zařízení řeší i anonymní stížnosti a výsledek je vyvěšen na nástěnce v zařízení, kde byla stížnost podána. Každá stížnost je vyřízena nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. Za vyřízení stížnosti je zodpovědný vedoucí zařízení, který stížnosti eviduje. Jednou ročně je provedena jejich analýza.

Ukončení služby

- Uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby.
- Uživatel může ukončit službu bez udání důvodu na vlastní žádost.
- Dohodou.
- Ze strany poskytovatele z důvodu nespolupráce uživatele při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Úhrady za služby

Terénní služba je poskytována bez úhrady.

Další doplňující informace

Kontakty

ředitel	737 215 431
---------	-------------

vedoucí služby	773 770 140
----------------	-------------

PROVOZNÍ DOBA PRACOVIŠTĚ PALACKÉHO 741/25, MORAVSKÁ OSTRAVA A PŘÍVOZ		
pondělí	08:30 - 11:30	12:30 - 17:00
úterý	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	
středa	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	
čtvrtek	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	
pátek	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	

Odloučené pracoviště

PROVOZNÍ DOBA PRACOVIŠTĚ DĚLNICKÁ 313/48, OSTRAVA - PORUBA		
pondělí	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	
úterý	08:30 - 11:30	12:30 - 17:00
středa	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	
čtvrtek	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	
pátek	terénní práce a individuální schůzky dle domluvy	

Odloučené pracoviště

PROVOZNÍ DOBA PRACOVIŠTĚ VOLGOGRADSKÁ 2464/16, OSTRAVA - ZÁBŘEH		
pondělí	terénní práce	
úterý	terénní práce	
středa	08:30 - 11:30	12:30 - 17:00
čtvrtek	terénní práce	

pátek

terénní práce

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Administrativní zázemí Prevence bezdomovectví na ul. Palackého 25 v Ostravě Moravské Ostravě tvoří kancelář vedoucí sociální služby, kancelář vedoucí přímé práce, 3 kanceláře sociálních pracovníků, příslušenství (kuchyňka, chodba, 4 WC – pro zaměstnance). Dále je zde kancelář ředitele a účetní. Pobočka na ul. Dělnická 48 v Ostravě Porubě má kancelář vedoucího přímé práce, tři kanceláře slouží pro sociální pracovníky, dále je zde další kancelář pro pracovníka v sociálních službách, pak kancelář účetního, dále je zde další kancelář pro provozního, která slouží také jako kancelář pro ředitele a vedoucí sociální služby, dále je zde příslušenství (kuchyňka, chodba, WC pro uživatele a WC pro zaměstnance). Pobočka na ul. Volgogradské 16 v Ostravě Jihu má 1 kancelář pro vedoucí přímé práce, 2 kanceláře pro sociální pracovníky, 1 kancelář pro pracovníka v sociálních službách a je zde dílna pro aktivizačního pracovníka. V zázemí je společenská místnost pro zaměstnance, WC pro uživatele, WC pro zaměstnance a dvě koupelny. Všechny pracoviště jsou vybaveny wifi sítí, každý zaměstnanec má k dispozici PC. Prevence bezdomovectví má navázanou spolupráci s Potravinovou bankou.

Dne: 7. 1. 2021

Zpracoval:

Tým Armády spásy, Prevence bezdomovectví Ostrava