



CHARITA OSTRAVA
Kofenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice

Popis realizace poskytování sociální služby

Charitní dům sv. Benedikta Labre – terénní programy

- Zřizovatel:** Charita Ostrava
Kofenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice
tel./fax: 596 621 094
web: www.ostrava.charita.cz
- IČO:** 44 94 09 98
- Zpracovatel:** Jana Němcová, DiS.,
vedoucí Charitního domu sv. Benedikta Labre –
terénní programy
Ing. Marek Blahut, vedoucí útvaru služeb sociální
prevence
- Místo realizace:** Lidická 773/54, 703 00 Ostrava - Vítkovice
- Zodpovědná osoba:** Bc. Martin Pražák, DiS., ředitel Charity Ostrava
- Vedoucí projektu:** Jana Němcová, DiS.
vedoucí Charitního domu sv. Benedikta Labre –
terénní programy
- Bankovní spojení:** KB, a.s., pobočka Ostrava, 1628245761/0100
-



CHARITA OSTRAVA
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice

Druh poskytované služby:

terénní program - § 69 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Místo realizace:

terénní forma služby – Ostrava-Jih, Ostrava-Radvanice a Bartovice, Ostrava-Vítkovice, Slezská Ostrava, Ostrava-Nová Bělá, Ostrava-Stará Bělá, Ostrava-Proskovice, Ostrava-Hrabová.

Organizační začlenění:

služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – terénní programy spadá do útvaru služeb sociální prevence Charity Ostrava, přímý nadřízený: vedoucí útvaru služeb sociální prevence

Vedoucí služby:

Jana Němcová, DiS.
Lidická 773/54,
703 00 Ostrava - Vítkovice
tel.: +420 599 526 909
mail: jana.nemcova@ostrava.charita.cz



POSLÁNÍ

Posláním sociální služby Charitního domu sv. Benedikta Labre – terénní programy (dále jen TP) je aktivní vyhledání sociálně vyloučených osob nebo osob ohrožených sociálním vyloučením a následná pomoc v jejich nepříznivé životní situaci. Zvýšenou podporu služba věnuje lidem, kteří o domov akutně přišli nebo jim hrozí jeho bezprostřední ztráta.

CÍL

Cílem TP je klient, který:

- je informovaný o způsobech řešení jeho nepříznivé sociální situace
- je orientovaný v možnostech využití dalších návazných služeb
- se kterým jsou sdíleny jeho bio-psycho-socio-spirituální potřeby
- má vyřízené doklady (rodný list, oddací list, křestní list, úmrtní list)
- je cizincem, jenž je obeznán s právy a povinnostmi života v ČR
- má informace o zákonných nárocích (dávkách)
- zná možnosti, jak řešit svou bytovou situaci
- je motivovaný k řešení svého zhoršeného zdravotního stavu a zlepšení osobní hygieny
- je edukován o negativních dopadech jeho závislosti na omamných nebo psychotropních látkách
- je v kontaktu se svými rodinnými příslušníky
- kterému je zprostředkována možnost zaměstnání

OKRUH OPRAVNĚNÝCH OSOB – CÍLOVÁ SKUPINA

Každý člověk starší 18 let, který je bez domova nebo je ohrožen jeho ztrátou a je osobou ohroženou závislostí nebo závislou na návykových látkách nebo je to osoba žijící v sociálně vyloučených komunitách. TP působí na území statutárního města Ostrava, zpravidla v těchto městských částech: Ostrava-Jih, Ostrava-Radvanice a Bartovice, Ostrava-Vítkovice, Slezská Ostrava, Ostrava-Nová Bělá, Ostrava-Stará Bělá, Ostrava-Proskovice, Ostrava-Hrabová.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Vytváření vztahu vzájemné důvěry – klienta se snažíme podpořit a motivovat k řešení jeho potřeb.

Nízkoprahovost – pomoc je poskytována anonymně, bezplatně a v přirozeném prostředí klientů.

Respekt – každého klienta vnímáme jako lidskou bytost, která má svou svobodnou vůli. Zcela respektujeme klientův přístup k životu.



CHARITA OSTRAVA
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice

Individuální přístup – ke všem klientům se snažíme přistupovat jedinečným způsobem podle jejich aktuálních potřeb a přání.

Důstojnost – přistupujeme s úctou k osobní důstojnosti každého klienta, poskytujeme službu člověku jako celku.

Spravedlnost – podmínky přístupu ke službě pro každého klienta jsou stejné.





VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

Pracovníci TP se snaží na rozdíl od jiných typů služeb sami aktivně vyhledávat a kontaktovat případné uživatele služby v jejich přirozeném prostředí. Z tohoto důvodu terénní pracovníci kromě práce s jednotlivcem často také pracují se skupinou či celou komunitou lidí bez domova.

K navázání kontaktu s těmito osobami dochází zpravidla trojím způsobem:

- 1) Prostřednictvím činnosti terénního pracovníka: Pracovník oslovuje vytipované osoby, které nesou primární znaky osob bez domova (znečištění, zanedbaný zjev, komunikace s okolím atd.).
- 2) Prostřednictvím potencionálního uživatele služeb: Pracovník je osloven samotným zájemcem o službu s prosbou o pomoc (o potravinovou pomoc či ve věci spojené s vyřízením dokladů apod.).
- 3) Prostřednictvím třetí osoby: Pracovníka osloví třetí osoba s prosbou o pomoc konkrétnímu člověku (například uživatel služby seznámí pracovníka se svým známým, který potřebuje také pomoci nebo je pracovník osloven z řad veřejnosti).

Informovanost o službě TP je zajišťována terénními pracovníky případným uživatelům v jejich přirozeném prostředí, buďto ústně či písemně, prostřednictvím tištěných letáčků. Dále pak předáváním informací mezi samotnými lidmi bez domova nebo prostřednictvím tištěných informačních materiálů v institucích s předpokládaným pohybem těchto osob nebo na internetových stránkách Charity Ostrava.

Potencionální uživatelé služby – jsou vytipované osoby, které jsou osloveny s nabídkou služeb TP.

Zájemci o službu – jsou zpravidla osoby, které po oslovení projeví zájem o určitou pomoc, ať už v konkrétní věci či jen mají zájem o udržení kontaktu s terénními pracovníky.

Uživatelé služby – jsou osoby, které využijí či využívají nabídku služeb TP na základě ústní smlouvy o poskytnutí sociální služby. Základem k úspěšné spolupráci je mnohdy potřeba nejprve navázat a udržovat vzájemný vztah důvěry.

Třetí strany – jsou zejména instituce jako městské úřady, úřady práce, neziskové organizace, církve, policie, ale i fyzické osoby jako rodinní příslušníci, známí i zcela neznámí lidé, kteří nám podají informace o potřebnosti osob v nepříznivé životní situaci. Na tyto výzvy pracovníci TP reagují a potencionální uživatele služby kontaktují s nabídkou pomoci.

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

Se zájemcem o službu je uzavřena ústní smlouva o poskytnutí sociální služby (poskytovatel služby vede elektronickou evidenci o ústním uzavření smlouvy) teprve v okamžiku, kdy dotyčný projeví skutečný zájem o její využití, a to v konkrétní podobě (např. chce využít doprovodu na úřad nebo přijme přímou potravinovou či materiální pomoc). V ostatních případech, kdy je jednání spíše informačního charakteru, zůstává zájemcem o službu a při dalším setkání je mu služba nabídnuta opakovaně.



Smlouva má charakter ústní dohody dvou osob, která vyplyne z rozhovoru mezi dotyčnými. Přičemž terénní pracovník zastupuje Charitu Ostrava jakožto instituci.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Každý uživatel služby TP je oprávněn podat stížnost na způsob a kvalitu poskytování služby. Ostatní vyjádření ze strany uživatelů jsou vnímána jako návrhy, podněty či připomínky k poskytování služby a slouží k jejímu zkvalitňování a přibližování potřebám uživatelů.

Stížnost může být podána ústně nebo písemně, a to i anonymně:

- terénním pracovníkům
- vedoucímu TP
- vedoucímu útvaru služeb sociální prevence Charity Ostrava
- řediteli Charity Ostrava (Písemně na adrese: Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice.)

SDĚLENÍ O FINANČNÍ SPOLUÚČASTI

Sociální služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – terénní programy, je poskytována uživatelům bezplatně.

UKONČENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Vzhledem k charakteru uzavření smlouvy ústní formou, je služba ukončena dohodou či vyjádřením klienta služby TP dále nevyužívat.

MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ REALIZACE SLUŽBY

Služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – terénní programy je poskytována v terénu, a to na území městského obvodu Ostrava-Jih, Ostrava-Radvanice a Bartovice, Ostrava-Vítkovice, Slezská Ostrava, Ostrava-Nová Bělá, Ostrava-Stará Bělá, Ostrava-Proskovice, Ostrava-Hrabová. Zázemí pro pracovníky (kancelář a zařízení pro osobní hygienu) se nachází v objektu na ulici Lidická 773/54, Ostrava Vítkovice a je vybaveno standardním příslušenstvím. Objekt je ve vlastnictví Charity Ostrava.

VAZBA POSKYTOVANÉ SLUŽBY NA 5. KOMUNITNÍ PLÁN

Služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – Terénní programy se podílí na naplňování cílů a opatření 5. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2019 – 2022 v pracovní skupině Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení.



CHARITA OSTRAVA
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice

V Ostravě 27. května 2021

Bc. Martin Pražák, DiS.
ředitel Charity Ostrava

