

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s., Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby Identifikátor	TERÉNNÍ PROGRAMY 5913318
Forma služby Číslo služby	Terénní 63
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Opavská 26, 794 01 Krnov

Cílová skupina

Osoby v nepříznivé sociální situaci, osoby ohrožené ztrátou bydlení a osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, které chtějí svou nepříznivou sociální situaci řešit:

- 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

Sociální pracovník informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které by pro něj ze spolupráce vyplynuly. Zájemce o službu tyto informace potřebuje k rozhodnutí, zda by spolupráce s pracovníkem mohla uspokojit jeho potřeby a zda jsou pro něj podmínky přijatelné. Sociální pracovník se musí přizpůsobovat zájemci a jeho možnostem jednat, nabídka proto odpovídá komunikačním schopnostem cílové skupiny uživatelů, zohledňuje jejich možnosti v míře složitosti textu, používání cizích slov a odborných výrazů, ve způsobu předání informací. Zájemce o službu a sociální pracovník si nejprve vyjasní zakázku, zda zájemce využije službu či nikoliv. Sociální pracovník vede se zájemcem rozhovor, při kterém zjistí cíl, kterého by chtěl zájemce o službu dosáhnout a obě strany si ujasní, zda jsou nabízené služby pro zájemce vhodné. V případě dohody se sjednají pravidla poskytované služby.

Podrobný popis realizace služby

Základní obsah poskytované služby

Základní činnosti při poskytování terénního programu se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.
- b) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
 4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

Zásady poskytování služby:

1. Zásada svobodné volby.
 - Každý uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace.
 - Pracovníci uživateli navrhují nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání.
2. Zásada individuálního přístupu.
 - Pracovníci mají na zřeteli individuální odlišnosti mezi jednotlivými uživateli; respektují osobnostní předpoklady každého uživatele a kladou důraz na jeho individuální potřeby.
 - Pracovníci nahlíží na uživatele v souvislostech a ne pouze na dílčí aspekty jeho osobnosti a uznávají jeho jedinečnost.
3. Zásada dodržování práv uživatelů.
 - Sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů.
4. Zásada práce v přirozeném prostředí uživatelů.
 - Pracovníci dochází za uživateli do jejich přirozeného prostředí.

Cíle služeb:

Hlavním cílem je snižování sociálních rizik prostřednictvím těchto kroků:

1. Kontaktováním osob v nepříznivé sociální situaci.
2. Poskytnutím sociálního poradenství.
3. Podporou k samostatnému jednání uživatele - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (úřady, zdravotnická a výchovná zařízení, další právnické nebo fyzické osoby).
4. Podporou k udržení si bydlení.
5. Podporou k získání zaměstnání.

Metody práce

Metody práce využívané ve službě: rozhovor, monitoring, depistáž, kontaktování, individuální práce, individuální plánování, práce se skupinou/komunitou, pomoc s listinami, vyjednávání, doprovod, koordinační činnost, konzultace s odborníky, kontakt s dalšími institucemi a organizacemi, sociálně-terapeutické činnosti, sociální intervence, včetně aktuální krizové intervence a sociální poradenství.

Vyřizování stížností

Celou problematiku podávání stížností řeší „Směrnice pro podávání stížností“, která obsahuje všechny náležitosti dle vyhlášky 505/2006 Sb., přílohy č. 2, standardu č. 7, jenž je přístupná všem uživatelům a zaměstnancům. Její součástí jsou i kontakty na nadřízené orgány.

Uživatelé jsou seznámeni s možností si stěžovat při vstupním pohovoru a směrnice je přístupná všem uživatelům.

Uživatelé, rodinní příslušníci, blízké osoby a návštěvy mohou podat stížnost písemně nebo ústně, vedoucí služby odpovídá i na anonymní stížnosti. Každá stížnost je vyřízena nejpozději do patnácti pracovních dnů po předání stížnosti. Za vyřízení stížností je zodpovědný vedoucí služby, který stížností eviduje. Jednou ročně je provedena jejich analýza.

Ukončení služby

Uživatel může ukončit službu bez udání důvodu na vlastní žádost.

Poskytovatel může ukončit službu:

1. Při hrubém nebo opakovaném porušování pravidel.
2. Při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů (pokud jsou vyžadovány).
3. Uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby.
4. Při nespolupráci na řešení nepříznivé sociální situace uživatele.

Ukončení poskytování služeb ze strany poskytovatele navrhuje sociální pracovník, toto ukončení poskytování služeb je konzultováno v sociálním týmu. Uživatel se může proti rozhodnutí sociálního pracovníka odvolat k řediteli projektu.

Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

Další doplňující informace

1. Realizace sociální služby vychází z individuálního přístupu k uživatelům.
2. Vlastní vůle a přání uživatele jsou respektovány v každé fázi využívání sociální služby vždy s ohledem na věk a možnosti uživatele.
3. Uživatel služby je veden k převzetí odpovědnosti za své jednání. Míra poskytované podpory vychází z rozhodování uživatele služby.
4. Vzhledem k typu služby a k celkové koncepci práce jsou vytvářeny podmínky k naplňování vlastní vůle uživatele ve službě.
5. Uplatňování vlastní vůle uživatele nesmí být v rozporu s technickými a personálními možnostmi pracoviště.
6. Uživatelé služby mají možnost uplatnit vlastní vůli v následujících případech:
 - a. možnost výběru podpory při řešení sociální situace,
 - b. změna klíčového pracovníka,
 - c. možnost zažádat o doprovod klíčového pracovníka při jakémkoli jednání na úřadech apod.,
 - d. zapojení do aktivit nabízených službou,
 - e. možnost ukončit službu,
 - f. účast na společných volnočasových akcích,
 - g. možnost spolupracovat s klíčovým pracovníkem na uspořádání hospodaření domácnosti,
 - h. možnost vybrat si den a hodinu kontaktu (v rámci úředních hodin, případně individuální domluvy).

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou.

Prostory, materiální a technické vybavení

Administrativní zázemí a prostor pro případná setkání s uživateli je v budově Armády spásy na ulici Opavské 26, Krnov. K těmto setkáním jsou k dispozici kancelář pracovníků služby a konzultační

místnost v prvním patře budovy.

Hlavní prostor pro setkávání pak je přirozené prostředí uživatelů, což jsou jejich byty. Návštěva bytů je pak ošetřena vnitřním předpisem tak, aby nedošlo k narušení soukromí a porušení základních lidských práv.

Dne: 31. 3. 2016

Zpracoval: Mgr. Jaroslav Vejmla