

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s. , IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Sociální rehabilitace 2013318 83
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Karla Larssona, Kodaňská 1441/46, 101 00 PRAHA 10 Lidická 3312/18a, 150 00 PRAHA 5

Cílová skupina

Služba sociální rehabilitace spolupracuje s lidmi, kteří jsou starší 18ti let, a kteří:

- žijí ve standardním bydlení s nájemní smlouvou, a potřebují podporu ke zvládnutí kompetencí spojených s udržením bydlení,
- nebo žijí v substandardním bydlení, jako je ubytovna, přelidněný /technicky nevyhovující byt, a potřebují podporu v rámci podání žádosti o sociální byt od hl. m. Prahy, nebo městské části (podpora je individuální a rozvíjí silné stránky klienta).

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání slouží k předání informací o sociální službě a o tom jak je poskytována. V rámci schůzky pracovník společně se zájemcem proberou situaci, ve které se zájemce nachází a domluví se na předběžném cíli spolupráce.

Jednání vede jeden ze členů týmu. Ohledně času a místa schůzky se předem domlouváme se zájemcem a vycházíme mu vstříc tak, abychom respektovali jeho přání a potřeby.

Pokud ke schůzce se zájemcem dochází na základě poptávky městské části, zájemci vysvětlíme, proč jsme byli do spolupráce přizváni a jaká je naše role.

Pokud zájemce s podmínkami služby souhlasí, informacím rozumí a spadá-li do cílové skupiny a je domluven předběžný cíl spolupráce, je s ním následně sestavena smlouva o poskytnutí sociální služby.

Podrobný popis realizace služby

Uživatelé služby jsou v pravidelném kontaktu se sociální službou a to buď telefonicky, nebo osobně formou návštěv doma, nebo schůzkou na smluveném místě, popřípadě ve formě doprovodů.

Terénní pracovník podporuje uživatele služby v získání / udržení si samostatného bydlení, a napomáhá upevnit, získat nebo obnovit dovednosti s tím spojené. K uživatelům služby přistupujeme individuálně, dle jejich přání a potřeb plánujeme cíle spolupráce.

Podporujeme participaci uživatel služby na řešení jejich situace, a způsob poskytování služby přizpůsobujeme jejich potřebám. Pracujeme s přirozenými zdroji uživatelů služby a budujeme jejich nezávislost na sociální službě.

- 1.** V sociální službě poskytujeme úkony dle zákona o sociálních službách.
 - a) nácvik dovedností pro zvládání péče (pomoc při zajištění chodu domácnosti)
 - b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - e) sociální terapeutické činnosti

nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:

- nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,
- nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,
- nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,

- nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu,
 - asistence při dobrovolné / nedobrovolné hospitalizaci
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
 - nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,
 - nácvik chování v různých společenských situacích,
 - nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi,
 - zastupování při komunikaci s úřady a dalšími subjekty
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
- upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
 - podpora při finančním plánování
 - podpora při hledání smysluplného uplatnění v sociálním okolí
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,
 - informační servis a zprostředkovávání služeb,

Metody práce

- a. **vedení profesionální rozhovoru (podpůrný rozhovor)** - navázání kontaktu, zjišťování zakázky, podpora při zajišťování zakázky, vyhodnocování dosažených cílů, podpůrné rozhovory s klienty na jakémkoliv téma v jejich života
- b. **nácvik dovedností** (rozdělujeme na fáze: plánování, nácvik, zpětná vazba) - služba sociální rehabilitace neplní roli pečovatelské služby, tedy nevykonává činnosti "za klienta", ale pouze ve spolupráci s klientem
- c. **asistence** - doprovody na jednání na úřady, zprostředkování kontaktu s úřady. Opět zde pracovník nejedná "za klienta", ale ve spolupráci s ním.

- d. **poradenství** - pracovníci umí vyhledat informace či jiné služby vzhledem k potřebám klienta
- e. **asertivní přístup** - aktivní oslovování, vtahování do kontaktu a nabízení doprovázení při vyřizování každodenních povinností, intervence vycházejí z klientových rozhodnutí
- f. **case management** – koordinace péče o klienta (přizvání do spolupráce i jiné organizace či týmy a jejich vzájemné koordinace tak, aby klient dostal vhodnou podobu podpory)
- g. **terapeutický optimismus** - zaměření na zdravé stránky klienta, vztah mezi klientem a pracovníkem je pokládán za důležitý (nutnost budovat vztah vzájemného respektu a vstřícnosti), podpora existujících nebo obnova dřívějších sociálních vztahů klienta
- h. **krizová intervence** – doprovázení a podporování klienta v době zhoršení zdravotního stavu, podpora klienta při hospitalizaci

Základní metodou práce s uživateli je individuální sociální práce, která se uskutečňuje ve formě podpurných / motivačních rozhovorů, doprovodů a nácviků. Průběh a způsob poskytování služby se odvíjí od domluvy mezi uživatelem a službou, která respektuje osobní potřeby uživatele. Průběh služby je pravidelně hodnocen ze strany uživatele i služby. Na základě hodnocení se může způsob a průběh poskytování služby upravit tak, aby lépe směřovali k naplnění cílů uživatele.

V rámci poskytování služby pracujeme také s podporou ze strany peer pracovníků, kteří poskytují uživatelům služby, kteří o to mají zájem, podporu nad rámec běžných metod individuální sociální práce.

Peer pracovníci nabízejí uživatelům služby podpurné rozhovory, ve kterých uplatňují svou vlastní zkušenost. Pracují se svým osobním příběhem, pomocí kterého navazují hlubší vztah s uživateli služby, ve kterém jim mohou být rovnocenným partnerem, nebo průvodcem v jejich sociálně nepříznivé životní situaci. Součástí práce s uživatelem z pozice peer pracovníka mohou být mimo rozhovor také doprovody, nebo aktivizační činnosti, jako společné vaření, výlet a podobně.

Při práci s uživateli se využívá přístup Housing first (Bydlení především) a jeho principy:

1. Bydlení je základní lidská potřeba
1. Možnost volby a kontroly pro uživatel služby
2. Oddělení podpory od bydlení
3. Zaměření se na zotavení
4. Harm reduction
5. Aktivní zapojení bez donucení
6. Individuální plánování
7. Flexibilní podpora na tak dlouho, jak je potřeba

Vyřizování stížností

Uživatelé služby se v průběhu jejího poskytování setkávají s různými členy týmu, což jim usnadňuje možnost podat ústní stížnost na spolupráci s konkrétním pracovníkem, pokud by spolupráce neprobíhala podle jejich představ, a předat ji jinému členu týmu.

Každý uživatel má právo podávat dotazy a stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů. Uživatel si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Stížnost je možné podat písemně nebo ústně, například emailem, telefonicky, osobně, poštou. S každým stěžovatelem je individuálně, jakým způsobem chce být o vyřízení informován. Zaměstnanci mají povinnost se zabývat i anonymními stížnostmi.

Po přijetí stížnosti je pracovník povinen stížnost předat vedoucímu přímé práce, který stížnost řeší.

Vyřízení probíhá v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dnů od obdržení. Každá stížnost je zaevidována.

Vedoucí organizační jednotky provádí minimálně 1 x za rok analýzu stížností a s výsledkem seznamuje jednotlivé týmy a společně navrhnou případná řešení vedoucí ke zkvalitňování služby.

Uživatel má právo v případě nespokojení s vyřízením stížnosti se obrátit na vedoucího organizační jednotky, posléze pak na vedení Armády spásy jako je oblastní ředitel a následně národní ředitel sociálních služeb. Také má možnost obrátit se instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Kontakt je uživateli předán.

Ukončení služby

Služba může být ukončena:

Domluvou mezi uživatelem a službou,

Ze strany uživatele, kdykoliv, a to i bez uvedení důvodů.

Ze strany poskytovatele sociální služby, v případě, že:

- uživatel přestane spadat do cílové skupiny,
- uživatel službu dlouhodobě nevyužívá, a pracovníkům se ho nepodaří v rámci tří měsíců kontaktovat, aby se domluvili na ukončení spolupráce je služba ukončena z důvodu absence kontaktu. Tým se uživatele předtím snaží aktivně kontaktovat a to jak telefonicky, tak osobně v místě jeho bydliště.

Úhrady za služby

Sociální služba je bez úhradová.

Další doplňující informace

- potravinová pomoc
- podpora při běžné údržbě domácnosti
- podpora při zajišťování stěhování

Všechny doplňkové služby jsou poskytovány ve chvíli, kdy uživatel a služba vyčerpají dostupné zdroje a standardní možnosti podpory domácnosti.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je poskytována zaměstnanci zejména v domácnosti uživatelů. Zázemí pro zaměstnance tvoří: kancelář vybavená notebookem a základním kancelářským materiálem, toalety a základní kuchyňské vybavení.

Kanceláře a zázemí pro tým Prevence bezdomovectví:

1. Kodaňská 1441, Praha 10 – Vršovice (kanceláře)
2. Lidická 3312/18a, 150 00 Praha 5

Dne: 1. 3. 2022

Zpracoval: Jan Desenský