

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z. s.
<b>Druh služby</b>	Terénní programy
<b>Identifikátor</b>	5019603
<b>Číslo služby</b>	79
<b>Forma služby</b>	terénní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Prevence bezdomovectví Frenštát pod Radhoštěm ul. Martinská čtvrť 1136, Frenštát pod Radhoštěm

### Cílová skupina

Jednotlivci, muži a ženy starší 18 let, které jsou:

- bez přístřeší,
- ohrožené ztrátou bydlení,
- vedou rizikový způsob života.

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Při prvním kontaktu se zájemcem o službu představí sociální pracovník sebe a organizaci Armáda spásy v ČR, vč. poslání služby Prevence bezdomovectví Frenštát pod Radhoštěm (cíle, cílovou skupinu, zásady poskytované služby, poskytované činnosti sociální služby). Sociální pracovník rovněž předá zájemci o službu také informační letáček, na kterém jsou jak všechny základní informace, tak kontakty na službu. Sociální pracovník zjišťuje nepříznivou sociální situaci, na základě které dojde k vyhodnocení, zda zájemce spadá do cílové skupiny Prevence bezdomovectví Frenštát pod Radhoštěm (dále jen PB FpR).

### Podrobný popis realizace služby

Sociální služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele popř. prostředí mu blízkém. Na žádost uživatele sociální služby provádí terénní sociální pracovník také doprovody k jednání s třetí osobou, popř. veřejnými institucemi, např. Úřad práce, jiná sociální služba, poskytovatel energií atp.

V rámci činnosti terénního programu jsou také prováděny depistáže v lokalitě města Frenštát pod Radhoštěm, s cílem vyhledat osoby v nepříznivé sociální situaci, nabídnout jim pomoc při řešení jejich nepříznivé sociální situace a minimalizovat rizika jejich dosavadního způsobu života.

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,

- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

#### **a) Poskytované činnosti:**

Základní činnosti při poskytování terénních programů se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
  - o aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - o pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - o pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
  - o sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
  - o 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.

#### **b) Cíle služby:**

- Uživatel má zajištěné bydlení, které již dále neprohlubuje jeho nepříznivou sociální situaci, např. zajištěná ubytovna, nájemní/podnájemní bydlení, zprostředkování jiné sociální služby.
- Uživatel zná dopady spojené s dosavadním rizikovým způsobem života a má kontakty na instituce a sociální služby, které mu dopomohou řešit či zlepšit jeho rizikový způsob života.
- Uživatel aktivně spolupracuje na udržení si stávajícího bydlení a minimalizuje rizika spojená se ztrátou bydlení, např. stabilizace bydlení, zajištění si pravidelných měsíčních příjmů, splácení dluhů.
- Uživatel udržuje dobré sousedské vztahy a nenarušuje společenské soužití v rámci komunity, např. bytovém domě.
- Uživatel má dovednosti a schopnosti potřebné ke zvládnutí a vyřizování běžných denních záležitostí, např. zajištění dokladů, zajištění pravidelného příjmu, lékař.

#### **Metody práce**

- Depistáže
- Poradenství
- Doprovody
- Návčky např. jednání vyřizování dokladů

## Vyřizování stížností

Vyřizování podaných stížností provádí ředitelka PB FpR , v době její dlouhodobé nepřítomnosti, jí pověřený zástup, zpravidla vedoucí přímé péče. Ředitelka posoudí po prostudování stížnosti, zda se jedná o připomínku, podnět, nebo stížnost. V případě podnětu a připomínky informuje osobu, která ji podala o možnostech jejich řešení. U anonymního podání podnětu nebo připomínky je postup stejný jako u stížnosti.

- Ředitelka, dle povahy stížnosti, se osobně zabývá prošetřením dané stížnosti, nebo pověří prošetřením jiného pracovníka PB FpR (Vedoucí přímé práce).
- Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci PB FpR doporučí stěžovateli instituci, která se daným tématem stížnosti zabývá. Stěžovateli je nabídnuta pomoc s podáním stížnosti.
- Při prošetřování stížnosti je postupováno vždy diskrétně (např. nejmenujeme stěžovatele, aby nedocházelo k obviňování; minimalizuje se kontakt stěžovatele s potenciálním viníkem. Během šetření je na účastníky nahlíženo jako na osoby, které se nedopustily zavinění.)
- V případě stížnosti na pracovníka není stížnost řešena s celým personálem. Šetření probíhá diskrétně, např. ředitelka nejmenuje pracovníka.
- Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření není vyvíjen nátlak. Jsou řádně prošetřeny všechny uvedené skutečnosti stížnosti.
- V případě opakované stížnosti jedním podavatelem, ředitelka zařízení přezkoumá, zda původní stížnost byla vyřízena a nastavené opravné prostředky jsou funkční. Jsou-li zjištěna nová fakta či pochybení, postup je stejný jako by stěžovatel podal novou stížnost. Pokud ne, stěžovatel je odkázán na předchozí vyřízení stížnosti.

Při řešení stížnosti lze využít tyto prostředky:

- Studium dokumentace, která bezprostředně s obsahem stížnosti souvisí.
- Rozhovor s osobami (svědky stížnosti, osobami, na které je podaná stížnost a další), které mohou přispět k objasnění stížnosti.
- Kontrolní činnost zaměřená na dodržování pracovních postupů a metod práce.
- Pozorování

## Ukončení služby

- Smlouva o poskytnutí sociální služby se ukončuje uplynutím sjednané doby pro poskytování sociální služby.
- Dohodou uživatele a poskytovatele.
- Ze strany uživatele výpovědí, a to bez uvedení důvodu (ústně).
- Ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
  - o při hrubém nebo opakovaném porušování řádu a pravidel,
  - o v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace,
  - o při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele, jsou-li vyžadovány v zájmu řešení jeho nepříznivé situace.

## Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

## Další doplňující informace

### a) Kontakty:

- Ředitelka +420 737 215 433
- Sociální pracovníci +420 775 880 027 (028)

### b) Provozní doba pracoviště:

<b>Prevence bezdomovectví Frenštát pod Radhoštěm, ul. Martinská čtvrť 1136</b>		
<b>Pondělí</b>	8:00 – 11:30 (terénní práce)	12:30 – 15:30 (terénní práce)
<b>Úterý</b>	8:00 – 11:30 (terénní práce)	12:30 – 15:30 (terénní práce)
<b>Středa</b>	8:00 – 11:30 (terénní práce)	12:30 – 15:30 (terénní práce)
<b>Čtvrtek</b>	8:00 – 11:30 (terénní práce, kontaktní hodiny)	12:30 – 16:30 (terénní práce, kontaktní hodiny)
<b>Patek</b>	8:00 – 11:30 (terénní práce)	

## Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány

## Prostory, materiální a technické vybavení

Administrativní zázemí je umístěno ve městě Frenštát pod Radhoštěm. V prostorách se nachází:

Pro přímou práci s uživateli

- 1 kancelář pro 1 sociálního pracovníka,
- 1 kancelář pro ředitelku (účetní) a 1 sociálního pracovníka,

Ostatní prostory

- kuchyňka,
- toaleta pro zaměstnance
- toaleta pro uživatele

Prostory jsou vybavené Wi-Fi sítí a každý zaměstnanec disponuje notebookem s příslušným softwarem (MS Office, NPV atd.).

Dne: 1.7.2021

Zpracoval: Mgr. Petra Morcinková, ředitelka

