

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s. , IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi 9766509 61
Forma služby	terénní, ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Školní 1727, 431 11 Jirkov Ervěnická 1147, 431 11 Jirkov

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi do 18 let, které bydlí v Jirkově a v části Chomutova (ul. Písečná, Jirkovská, Pod Břízami a Růžová).

Zaměřujeme se:

- 1) na rodiny, kde je ohrožen správný vývoj dítěte z důvodu nepříznivé sociální situace (tj. nevhodné podmínky pro bydlení, ztráta zaměstnání a nezaměstnanost, nedostatek finančních prostředků, dluhy, problémy s hospodařením a vedením domácnosti, problémy v komunikaci s úřady),
- 2) na rodiny, jejichž děti mají problémy s docházkou a prospěchem ve škole,
- 3) na rodiny/osoby, které usilují o svěření dítěte do péče/návratu dítěte z ústavní výchovy.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce může pracovníka centra kontaktovat na adrese či telefonicky, kdy si domluví první osobní návštěvu. Jednáním se zájemcem je pověřen sociální pracovník. Při první schůzce pracovník centra předá minimálně následující informace: jakou službu poskytujeme, adresu centra, otevírací dobu a informaci o tom, že služba je poskytována zcela zdarma. Dále pak zaměstnanec prostřednictvím rozhovoru zjišťuje následující informace: jméno a příjmení zájemce; místo aktuálního pobytu; identifikace rodiny (její členové), z jakého důvodu přichází a jakou podporu od nás potřebují/očekávají, místo poskytování služby (terén, ambulance). Díky těmto informacím je pracovník schopen vyhodnotit, zda žadatel spadá do cílové skupiny a stane se uživatelem. Jestliže zájemce nespadá do cílové skupiny, tak mu zaměstnanec předá kontakt na jinou vhodnou službu. Zájemce také může odmítnout poskytování služby z vlastní vůle.

Podrobný popis realizace služby

Když je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování služby, stává se uživatelem. Je mu určen klíčový sociální pracovník, který jej v průběhu služby provází. Poskytuje mu podporu k dosažení jeho stanovených cílů, které jsou v souladu s cíli poskytované služby. Uživateli jsou poskytovány následující základní činnosti:

- 1) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - pomoc při plánování rodinného rozpočtu,
 - pomoc s chodem domácnosti (pomoc při vedení hospodaření, nakupování, vaření, udržování domácnosti),
 - nácvik dovedností, potřebných pro jednání na úřadech, ve školách apod.,

- podpora dovedností a schopností rodičů pečovat a vychovávat dítě (úprava denního režimu, nácvik hygienických návyků, úprava stravovacího režimu, podpora při přípravě do školy, podpora společného trávení volného času),
 - podpora osvojení psychických a sociálních dovedností a návyků dětí, volnočasové aktivity,
 - pomoc se školní přípravou dětí (možnost pomoci s přípravou dětí v domácím prostředí za aktivního zapojení rodiče), podpora při komunikaci se školskými zařízeními.
- 2) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
- doprovázení dětí, společně s rodiči, do školy, školských zařízení, k lékaři atd.,
 - informace o možnosti využití dalších, lokálně dostupných služeb a zprostředkování kontaktu s těmito zařízeními.
- 3) Sociálně terapeutické činnosti:
- předcházení umístění nebo pomoc při návratu dítěte z ústavní výchovy (obnova funkcí rodiny a podpora rozvoje rodičovských kompetencí).
- 4) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- pomoc při obnovení a upevnění kontaktu s rodinou,
 - poskytnutí informace o základních právech a povinnostech a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení,
 - poskytnutí informace o možnosti a podmínkách čerpání sociálních dávek,
 - finanční poradenství (podpora při vyřizování splátkového kalendáře, řešení exekucí),
 - poradenství v oblasti bydlení (pomoc při hledání bydlení, pomoc při zajištění sociálních dávek, které jsou spojené s bydlením, poskytování poradenství v oblasti uzavírání nájemních smluv, zprostředkování kontaktu s azylovými domy, občanskými poradnami apod.),
 - poradenství v oblasti zaměstnanosti (pomoc se zprostředkováním kontaktu s úřadem práce, evidencí a s vyřízením žádosti o rekvalifikaci; podpora při hledání zaměstnání: možnost přístupu na internet z důvodu hledání zaměstnání, pomoc s vyhledáváním zaměstnání, při psaní životopisu či motivačního dopisu, s přípravou na pohovor, komunikací se zaměstnavatelem aj.).
- 5) Další, doplňkové poskytované služby:
- nabídka křesťanských programů.

Zaměstnanci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se aktivně snaží vytvářet podmínky pro uplatňování vlastní vůle uživatelů. Nejméně 1x za rok je provedena společná diskuze nad tématem, jak mohou uživatelé uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace. Z této diskuze je proveden zápis.

Seznam situací, kdy je možné zcela uplatnit vlastní vůli:

- 1) Seznámení s provozní dobou – každý uživatel je hned v den podpisu smlouvy seznámen s provozní dobou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a může se rozhodnout, zda službu využije.
- 2) Uživatel stanovuje, společně se sociální pracovníci, kroky k dosažení společného cíle v rámci individuálního plánování.
- 3) Po celou dobu využívání služby má uživatel možnost volby kdykoli ukončit službu.
- 4) Každý uživatel má možnost volby času setkání s pracovníkem v rámci jeho pracovní doby. Zpravidla dopředu rovněž plánují datum dalšího setkání.

Služba je poskytovaná na základě základních zásad, které vycházejí z Etického kodexu zaměstnance

Armády spásy.

Metody práce

Základní metodou práce s uživateli je individuální sociální práce. Ta probíhá formou rozhovorů uživatele s klíčovým pracovníkem, nejčastěji v místě bydliště uživatele. Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka, který je buď sociální pracovník, nebo pracovník v sociálních službách. Při uzavírání smlouvy je s uživatelem vytvořen individuální plán, který stanoví postupné kroky k řešení nepříznivé sociální situace, či udržení stávající situace. Do individuálního plánování je zahrnuta celá rodina, mohou zde být vedeny i dílčí individuální plány jednotlivých členů rodiny. Pokud je individuální plán směřován k dětem (např. pomoc s přípravou do školy) je třeba se i jich zeptat, zda plánu rozumí a souhlasí s ním. Individuální plán obsahuje cíle uživatele, které jsou v souladu s cíli služby. Tento plán pravidelně společně uživatel a klíčový pracovník hodnotí a aktualizuje, minimálně jednou za tři měsíce.

Výměna informací o poskytované službě probíhá na pravidelných setkáních zaměstnanců, zpravidla jednou týdně. Zaměstnanci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi postupují dle metodických pokynů a směrnic, které jsou přístupné všem zaměstnancům.

Vyřizování stížností

Způsob vyřizování stížností uživatelů je stanoven vnitřním předpisem „Směrnice ředitelky stanovující pravidla pro podávání a vyřizování stížností“. Základní pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností je zveřejněn na nástěnce před vstupem do tančírny v objektu na Školní 1727 v Jirkově. Všechny stížnosti se evidují, prošetřují a řeší bez zbytečných průtahů.

Každý uživatel této služby může podat stížnost. Forma podání je ústní nebo písemná. V případě ústního podání se vyhotoví zápis, který obě strany podepíší. Stížnost je možné předat jakémukoliv pracovníkovi zařízení nebo písemně do schránky na připomínky, podněty a stížnosti. Po přijetí je pracovník povinen stížnost předat svému přímému nadřízenému, který o ní bezodkladně informuje ředitelku. Stížnosti se evidují ve složce „Evidence stížností“. Uživatel si může písemně zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Stížnosti jsou pravidelně analyzovány. V případě anonymních stížností jsou odpovědi umístěny na nástěnku pro danou sociální službu. Vyřízení stížnosti musí být provedeno nejpozději do 30 dnů.

Každá stížnost je písemně doložena a archivována k tomu určené složce. Ředitelka provádí minimálně 1 x za rok analýzu stížností a s výsledkem seznamuje zaměstnance, se kterými společně navrhuji řešení vedoucí ke zkvalitňování služby.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno ze strany uživatele:

- na vlastní žádost uživatele a to i bez uvedení důvodu, výpověď podává písemně. Je-li podána ústně, provede pracovník centra s uživatelem záznam o ústní výpovědi ze strany uživatele a obě strany tento záznam podepíší. V případě nemožnosti podpisu ze strany uživatele, podepisují záznam dva pracovníci centra, přičemž jedním z nich je vedoucí sociálních služeb.

Poskytování služby může být ukončeno ze strany Centra sociálních služeb:

- při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel sociálně aktivizační služby (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v zařízení),
- z důvodu často opakovaného nedodržení domluveného termínu nebo jeho řádného neomluvení,
- uplynutím doby poskytování služby stanovené v dohodě o poskytování služby
- v případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele.

O ukončení poskytované služby ze strany zařízení rozhoduje tým pro sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, který se řídí stanovenými pravidly pro ukončení služby ze strany zařízení. Konečné rozhodnutí má vedoucí přímé práce.

Úhrady za služby

Služba je poskytována zcela bezplatně.

Další doplňující informace

Kapacita služby je v ambulantní části 3 uživatelé v jeden okamžik, v ambulantní skupinové 6 uživatelů, celková kapacita služby je 40 uživatelů (rodin).

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Duchovní program - uživatelé se mohou rozhodnout, zda využijí nabídky duchovních aktivit.

Potravinová pomoc - uživatel si může v ojedinělých a mimořádných situacích požádat u svého klíčového pracovníka.

Šatník - uživatel může ústně požádat svého klíčového pracovníka, o výdej ošacení z šatníku.

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je realizována převážně v terénu, v přirozeném prostředí uživatele. Sociální aktivizační služba Jonatán je umístěna v přízemních prostorech objektu v Jirkově, ulice Školní 1727. V případě ambulantní části je k dispozici kancelář pracovníků.

Tato budova není bezbariérová.

Druhým objektem, kde je služba poskytována je Jirkov, Ervěnická 1147, v prvním patře dvoupodlažní budovy.

Vlastníkem obou objektů je Městská majetková, a. s., která budovu Armádě spásy v České republice, z.s. pronajímá.

Dne: 16. 2. 2021

Zpracovala: Zuzana Horčíková