

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	TERÉNNÍ PROGRAMY (§ 69, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
Identifikátor Číslo služby	6252968 73
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Adelante, U Nových válcoven 1592/9A, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory

Cílová skupina

Terénní program poskytuje sociální služby osobám bez přístřeší starším 18 let, kteří přežívají většinou na ulici, nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možností ubytování. (např. pod mostem, na nádražích, volné vagóny, stany, garáže, lesy, parky kanály, sklepy, opuštěné domy, vraky aut...). Jedná se o skupinu, která:

- Je závislá na omamných a psychotropních látkách
- Vede rizikový způsob života, nebo je tímto způsobem ohrožená
- Žije v sociálně vyloučených komunitách a jiných ohrožených skupinách
- Vyznačuje se problematickými kontakty s příslušníky majoritní společnosti, vzájemnou nedůvěrou atd.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu v terénu provádí terénní sociální pracovník (dále jen pracovník). Jednání probíhá přímo v terénu, tzn. v obydlí zájemce, na ulici, a podobně, čemuž je přizpůsoben charakter jednání. Na začátku jednání pracovník zjistí, zda byl už klient osloven a bylo mu využití terénního programu nabídnuto, případně zjistí, zda služeb terénní práce či návazných služeb (např. hygienického zázemí, nízkoprahového denního centra, noclehárny apod.) už využil. S potenciálním klientem, který projeví zájem o kontakt s pracovníky, případně řešení jeho situace přímo v terénu, a jeho zakázku je možné přímo v terénu realizovat, je provedeno jednání se zájemcem o službu. Při jednání je zájemce seznámen zejména s posláním, cíli, okruhem osob, zásadami poskytování služeb terénní práce, a možnostmi další spolupráce. Dle času a zájmu potenciálního zájemce pracovník předá další informace. Zároveň pracovník informuje zájemce o službě Nízkoprahového denního centra a dalších návazných službách.

Pracovník se zájemcem projednává jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím terénní práce. Zároveň zjišťuje, zda spadá do cílové skupiny.

Závěrem jednání je rozhodnutí, jak ze strany zájemce, tak ze strany pracovníka, zda bude přistoupeno k uzavření smlouvy. Informace jsou zájemci vždy předávány srozumitelným způsobem, s ohledem na jeho aktuální stav, možnosti a potřeby. Informace o službě jsou předávány také v písemné podobě. K tomuto účelu slouží informace o Nízkoprahovém denním centru s terénní službou v podobě letáku, který je součástí výbavy pracovníka.

V případě že se potencionální klient rozhodl terénní služby nevyužít, není s ním kontakt v terénu přerušen. Terénní práce slouží jako prostředek k udržování kontaktu s lidmi bez přístřeší a také jako prostředek na mapování počtu a pohybu osob bez přístřeší na území statutárního města Ostrava.

Podrobný popis realizace služby

Terénní sociální pracovník v terénu aktivně vyhledává a kontaktuje osoby z cílové skupiny. Hovoří s nimi o jejich sociální situaci, zdravotním stavu a zjišťuje aktuální potřeby, které mohou být vodítkem pro stanovení konkrétních a splnitelných cílů. Poskytuje informace o možnostech řešení sociální situace a je nápomocen při kontaktu s dalšími institucemi a organizacemi např.

zprostředkování vhodné sociální služby, zdravotní péče, kontaktu s úřady, hledání ubytování.

Další činnosti stanovené zákonem:

Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím:

- zprostředkování navazujících služeb
- doprovázení do různých veřejných nebo jiných institucí (škola, školské zařízení, zaměstnání, lékař, volnočasové aktivity, orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby)
- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí
- nácvik (např. různé schopnosti, chování v různých společenských situacích, případně různé způsoby komunikace, kontaktu a práce s informacemi),
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou
- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

Sociální terapeutické činnosti:

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění osob
- psychosociální podpora
- krizová intervence (tj. postupy směřující ke zvládnutí naléhavé krizové životní situace v její nejtěžší fázi) a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí:

- podpora při vyřizování běžných záležitostí
- podpora s vyřízením dokladů
- podpora při vyřizování sociálních dávek
- podpora při vyřizování různých typů důchodů
- pomoc při zprostředkování ubytovacích zařízení
 - podpora při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi
 - podpora při hledání zaměstnání
 - podpora při hledání bydlení,
 - podpora při kontaktu s rodinou a přirozeným prostředím
 - pomoc a podpora při aktivitách podporující sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek
 - podpora při vyplňování různých tiskopisů
 - podpora při zajištění lékařské péče (např.: zprostředkování, hospitalizace)

Poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života:

- Předcházení a snížení rizikového chování (činnosti: v případě výskytu poskytování informací o následcích rizikového chování a možnostech jejich eliminace):

Metody práce

Terénní sociální pracovníci využívají metody práce s jednotlivcem, někdy i se skupinami formou

Nestrukturovaný rozhovor

Strukturovaný rozhovor

Depistáž

Kontaktování

Monitoring

Poskytnutí informace

Doprovázení

Pomoc s listinami

Zprostředkování přímé pomoci

Vyřizování stížností

Způsob vyřizování stížností uživatelů je stanoven vnitřním předpisem. Všechny stížnosti se evidují a prošetřují a řeší bez zbytečných průtahů. Uživatel si může stěžovat přímo terénnímu sociálnímu pracovníkovi, který mu službu přišel poskytnout v terénu. V rámci terénního programu se organizace snaží periodicky navštívit stejného uživatele i jiným terénním pracovníkem, aby mu byla dána možnost vyjádřit stížnost nebo přání změny terénního pracovníka, který ho pravidelně navštěvuje. Další možností pro podání stížnosti je navštívení zařízení Armády spasy a využití

tamního zázemí. V zařízení je také na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti uživatelů.

Ukončení služby

Služba je ukončena v případě nezájmu o další spolupráci ze strany uživatele.

Poskytování služby může být ukončeno ze strany poskytovatele při opakovaném nebo hrubém porušení pravidel terénního programu.

Úhrady za služby

Poskytované služby v rámci terénního programu jsou bez úhrady, přičemž uživatel je o tom informován.

Další doplňující informace

Služba je poskytována v pracovní dny od pondělí do pátku od 8:00 – 14:00 hodin.

Fakultativní služby

Nejsou poskytovány

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je poskytována terénními sociální pracovníky přímo v terénu, kteří s sebou mají k dispozici telefon, lékárničku, ochranné pomůcky a materiál pro klienty. Zázemí pro zaměstnance tvoří: kancelář vybavená PC a základním kancelářským materiálem, sklad materiálu určeného pro terénní práci v prostorách nízkoprahového denního centra služeb Adelante.

Dne: 27. 10. 2020

Zpracovala: Mgr. Jana Petříčková



ADELANTE