

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Název poskytovatele:	Armáda spásy v České republice z. s.
Druh služby:	Terénní program
Identifikátor:	518 06 73
Číslo služby:	72
Forma poskytování:	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek, Československé Armády 797, Frýdek Místek

Poslání služby:

V rámci sociální služby Armáda spásy, Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek vyhledáváme a oslovujeme jednotlivce, kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení nebo u nichž ke ztrátě bydlení již došlo. Nabízíme jim individuální podporu a pomoc při řešení vzniklé nepříznivé situace. Společně hledáme způsoby, jak zvýšit jejich samostatnost a soběstačnost. Podporujeme jejich začleňování do společnosti a minimalizujeme rizika, která ohrožují jejich dosavadní způsob života.

Cílová skupina:

Jednotlivci, muži a ženy starší 18 let, kteří nejsou schopni bytovou nouzi řešit vlastními silami či prostředky

- bez přístřeší,
- ohrožené ztrátou bydlení

Cíle služby:

- Uživatel má zajištěné bydlení
- Uživatel je schopen udržet si bydlení
- Uživatel má zajištěn stabilní příjem
- Uživatel má zajištěné zaměstnání
- Uživatel řeší svoje závazky
- Uživatel si uvědomuje dopady svého dosavadního způsobu života a zná možnosti jejich řešení
- Uživatel zná zdroje dané komunity města Frýdek-Místek, např. Volnočasové aktivity, kulturní akce, bezplatné programy města (ODIS), dostupnost internetu (veřejné knihovny), síť poskytovatelů sociálních služeb

Zásady poskytování sociální služby:

- **Nediskriminační přístup:**

Rovný, nezaujatý, přístup ke každému uživateli bez vnášení jakýchkoli předsudků, postojů či nálad.

- **Partnerství:**

Pracovníci nejednají s uživateli z pozice nadřazené (př. učitel – žák) a snaží se navázat partnerský, rovnocenný vztah.

- **Respekt a úcta:**

Pracovníci žádným způsobem nehodnotí, neodsuzují život uživatele, jeho špatné životní kroky, ale respektují jeho rozhodnutí, přistupují k němu s úctou jako ke každé jiné bytosti.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby:

a) Jednání se zájemcem o službu

Při prvním kontaktu se zájemcem o službu představí sociální pracovník sebe a organizaci Armáda spásy v ČR, vč. poslání sociální služby Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek (cíle, cílovou skupinu, zásady poskytované služby, poskytované činnosti sociální služby Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek). Sociální pracovník předá zájemci o službu také informační brožuru o sociální službě Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek. Dojde k zjištění nepříznivé sociální situace, na základě které dojde k vyhodnocení, zda zájemce je cílovou skupinou sociální služby.

b) Vstup uživatele do služby

Pokud má zájemce o službu zájem, společně se sociálním pracovníkem formulují, jakým způsobem by mohla poskytovaná služba naplňovat osobní cíle zájemce o službu. V případě, že se sociální pracovník a zájemce dohodnou na krocích k řešení vyjádřených potřeb, je se zájemcem uzavřena ústní smlouva o poskytnutí sociální služby, je seznámen s Pravidly služby Armády spásy v ČR, Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek. Společně s klíčovým pracovníkem uživatel plní kroky stanovené v aktuálním individuálním plánu.

Podrobný popis realizace služby:

Sociální služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele popř. prostředí mu blízkém. Rovněž také může uživatel využít kontaktní kancelář sociální služby je k poskytování činností využívána pouze na žádost uživatele nebo v případech, kdy při řešení potřeb uživatele využíváme technické zázemí kanceláře (internet, tisk, kopírka). 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 Frýdek-Místek, s cílem vyhledat osoby v nepříznivé sociální situaci, 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:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
- 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.

a) Využívané techniky sociální práce:

- Rozhovor
- Depistáž
- Pozorování

Vyřizování stížností:

Vyřizování podaných stížností provádí ředitelka Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek, v době její dlouhodobé nepřítomnosti, jí pověřený zástup. 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 Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek (Vedoucí přímé práce).
- Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek, 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 sociální 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:
 - při hrubém nebo opakovaném porušování řádu a pravidel,
 - v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace,
 - při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele, jsou-li vyžadovány v zájmu řešení jeho nepříznivé situace.

Úhrady za služby:

Poskytované služby v rámci terénního programu jsou bez úhrady.

Další doplňující informace:

a) Kontakty:

- Ředitelka +420 737 215 433
- Vedoucí přímé práce +420 773 770 466

a) Provozní doba pracoviště:

Prevence bezdomovectví Frýdek-Místek, Československé armády 797, Frýdek-Místek		
Pondělí	8:00 – 11:30 (terénní práce)	12:30 – 15:30 (terénní práce)
Úterý	8:00 – 11:30 (terénní práce)	12:30 – 15:30 (terénní práce)
Středa	8:00 – 11:30 (terénní práce)	12:30 – 15:00 (terénní práce)
Čtvrtek	8:00 – 11:30 (terénní práce, kontaktní hodiny)	12:30 – 17:00 (terénní práce, kontaktní hodiny)
Pátek	8:00 – 11:30 (terénní práce)	

b) Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby:

Administrativní zázemí je umístěno v oblasti Frýdek Místek. V prostorách se nachází:

Prostory pro přímou práci s uživateli:

- 1 kancelář pro 2 terénní sociální pracovníky,
- 1 kancelář pro ředitelku a 1 terénního sociálního pracovníka,
- 1 kancelář pro terénního sociálního pracovníka.

Ostatní prostory

- kuchyňka,
- toaleta pro zaměstnance,
- chodba.

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

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány):

Fakultativní služby nejsou poskytovány