

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s. Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha
Druh služby	Terénní programy (§69, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
Identifikátor Číslo služby	8044270 59
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, Mlýnská 316/25, Brno-střed, Trnitá, 602 00 Brno.

Poslání

Posláním terénního programu Armády spásy v Brně je nabízet podporu a pomoc mužům a ženám starším 18 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci v důsledku ztráty bydlení, podpora a pomoc je nabízena v jejich přirozeném prostředí. Cílem je poskytnout dostatek informací k řešení nepříznivé sociální situace, dále pomoci získat sociální kompetence a tím snížit rizika spojená s životem bez domova. Prioritou je nižší počet sociálně vyloučených osob ze společnosti a zmírnění výskytu sociálně rizikových jevů.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu vede terénní pracovník v přirozeném prostředí zájemce. Navázání kontaktu se zájemcem může probíhat třemi způsoby

- a) Přímé oslovení potenciálního zájemce v terénu.
- b) Zájemce je součástí již kontaktované skupiny.
- c) Zájemce kontaktuje přímo terénního pracovníka.
- d) Třetí osoba doporučí pracovníkovi kontakt se zájemcem.

V případě jednání se zájemcem mohou nastat tři rozdílné případy.

- a) Zájemce není naší cílovou skupinou.
- b) Zájemce neví, zda službu využije.
- c) Zájemce patří do naší cílové skupiny.

Zájemce není naší cílovou skupinou.

Může se stát, že terénní pracovník osloví zájemce, který nespadá do naší cílové skupiny. Pokud v rámci rozhovoru zjistí, že je osoba v nepříznivé sociální situaci

(např. domácí násilí), provede základní sociální poradenství. Při návratu do zařízení toto poradenství zapíše do interního programu NPV 3 – záložka „Základní poradenství“

Zájemce neví, zda službu využije.

Jedná se o případy, kdy sám zájemce může být stigmatizovaný, že ho kontaktoval pracovník Armády spásy. Není rozhodnutý, zda má připustit, že je „na ulici“ a uvést jaká je jeho nepříznivá sociální situace. Zaměstnanci na zájemce nechtějí vytvářet tlak na okamžité využití služby. Předají leták a dohodnou se, zda mohou opět zájemce kontaktovat. Vždy je zachována důstojnost zájemce, vhodným způsobem je mu nabídnuta spolupráce.

Zájemce patří do naší cílové skupiny.

- a) Terénní pracovník z rozhovoru zjistil, že zájemce spadá do cílové skupiny. Rozhovor může rozšířit o popis nepříznivé sociální situace. Například zjišťuje: Co se stalo v jeho životě, že skončil na ulici? Jaké dovednosti zájemci chybí, že ztratil bydlení? Co tomu předcházelo? Jak je dlouho na ulici? Co dělá během dne? Zda již svoji situaci s někým řeší?
- b) Následně poskytne zájemci srozumitelným způsobem základní informace o sociální službě, o možnostech spolupráce. Zájemce tyto informace o službě potřebuje k rozhodnutí, zda by spolupráce s pracovníkem mohla uspokojit jeho potřeby a zda jsou pro něj podmínky přijatelné.
- c) Na základě rozhovoru dochází k ujasnění potřeb, očekávání a cílů zájemce a stanovení předběžné zakázky zájemce. Základní metodou je rozhovor, pozorování a naslouchání zájemci. Prvním cílem spolupráce může být seznámení se službou „Terénní programy – adaptace a následné stanovení cílů“.
- d) V případě, že zájemce souhlasí s podmínkami využívání služby a byl stanovený společný cíl spolupráce, dochází k uzavření ústní smlouvy a k plánování rozsahu a průběhu poskytování sociální služby.

Podrobný popis realizace služby

Průběh terénní práce

Terénní pracovníci mají stanovenou dobu, kdy pracují v terénu.

Pracovní doba terénní práce je následující:

Pondělí	8:00- 16:00
Úterý	8:00- 16:00
Středa	8:00- 16:00
Čtvrtek	8:00- 16:00
Pátek	8:00- 16:00

Při práci v terénu používá terénní pracovník běžný oděv, který není označený nápisem ani logem Armády spásy a to z důvodu stigmatizace uživatelů. Pro práci v terénu má každý

terénní pracovník zajištěné pracovní pomůcky, které mu pomohou zajistit účinnou pomoc a podporu uživatelům, tak i zajištění bezpečné práce zaměstnance. Terénní pracovníci mají stanovené lokality, které navštěvují. Při návštěvě lokalit terénní pracovníci respektují soukromí uživatelů, nevstupují do prostorů, které uživatelé využívají, bez jejich souhlasu. Pokud to jde personálně zajistit, pracují terénní pracovníci ve dvojicích, prioritou služby je mimo práce s uživateli zajištění bezpečnosti zaměstnanců. Pokud zaměstnanec vyhodnotí, že lokalita, kde má probíhat terénní práce není v době návštěvy bezpečná, může z této lokality odejít.

Metody práce

Sociální práce v terénu: Při komunikaci se zájemci a uživateli terénní pracovník využívá jazyk cílové skupiny, nepoužívá odborné výrazy. Služba je nabízena uživatelům anonymně, používá se ústní smlouva o poskytnutí sociální služby. Terénní pracovníci zjišťují v jaké nepříznivé sociální situaci se zájemce o službu nebo uživatel nachází a jaké bariéry brání běžnému fungování ve společnosti. Poskytují dostatek informací a vytvářejí podmínky k řešení nepříznivé sociální situace. Předávají informace o návazných službách, které mohou pomoci s řešením uživatelových potíží. V oprávněných případech pomáhají uživatelům i materiálně (zajištění obnošeného ošacení, zajištění základní stravy, chléb a čaj).

Vyřizování stížností

Uživatelé jsou vždy při uzavírání ústní smlouvy seznámeni s možností podat stížnost na poskytovanou sociální službu. Dále jim je tato možnost průběžně připomínána.

Způsob podání stížností:

- Ústně: Uživatel sdělí osobně stížnost/připomínku terénnímu pracovníkovi - ústní stížnost je vždy písemně zaznamenaná na interním formuláři a řeší se stejným způsobem jako písemná stížnost. Ústní stížnosti smí být podány také anonymně.
- Písemně: Písemné stížnosti může předat uživatel přímo terénnímu pracovníkovi nebo je vložit do schránky na stížnosti a připomínky, která je umístěna na Nízkoprahovém denním centru. Schránka se vybírá 1x týdně, za účasti dvou zaměstnanců.

Vyřízení stížností:

- Každá stížnost je zaznamenaná na interním formuláři, který má pevně stanovenou strukturu.
- Stížnost je předaná vedoucí přímé práce, která s ní naloží dle interního nařízení.
- Lhůta pro vyřízení stížností je maximálně 30 dnů.
- Pokud je stížnost podepsaná, po vyřízení se předává uživateli, který stížnost podal.
- Vyřízení anonymní stížnosti je zveřejněno na nástěnce v prostoru nízkoprahového centra.

Závěrečné ustanovení

-
- Stížnosti jsou pravidelně analyzovány
 - Stížnosti slouží jako podnět pro rozvoj služby
 - Pokud uživatel, který stížnost podává, není spokojený s vyřízením stížnosti, může se odvolat na nadřízené a nezávislé orgány.
 - Podrobné rozpracování stížností je v interních směrnících.
-

Ukončení služby

- Uživatel může ukončit využívání služby kdykoliv na základě svého rozhodnutí. Tím, že oznámí terénnímu pracovníkovi, že si nepřeje, aby ho dál kontaktoval.
- Poskytování služby může být ukončeno ze strany Centra sociálních služeb:
 - Při naplnění důvodů k ukončení spolupráce. Agresivní a vulgární chování, jakékoliv formy fyzického nebo psychického násilí, Veškeré projevy sexuálního chování a obtěžování terénních pracovníků.
 - Uplynutím doby užívání služby stanovené ve smlouvě o poskytování služby.
 - V případě zdůvodněné nespokojenosti na řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Nespokojenosti se rozumí dlouhodobé odmítání spolupráce na řešení své nepříznivé sociální situace (uživatel neřeší zdravotní stav a tím ohrožuje zaměstnance – infekční onemocnění, výskyt parazitů). V případě, že uživatel nespokojenost, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespokojenosti, písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení je provedeno na základě doporučení sociálního týmu.

O ukončení poskytování služeb ze strany zařízení rozhoduje vedoucí přímé práce Toto ukončení poskytování služeb je konzultováno v koordinačním týmu ve složení: vedoucí přímé práce a terénní pracovník. Uživatel se může proti rozhodnutí koordinačního týmu odvolat k řediteli organizační jednotky.

Úhrady za služby

Terénní služba se poskytuje bezplatně.

Další doplňující informace

Kontakty:

Ředitel organizační jednotky

737 215 412

Vedoucí přímé práce

737 770 273

Terénní pracovník

737 770 276

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Prostory služby se nachází v městské části Brno – střed, na ulici Mlýnská 25, v blízkosti vlakového a autobusového nádraží. Uživatelé terénního programu mohou na této adrese využít sprchu a sklad ošacení, je zde možnost jednat s vedoucím přímé práce.

V budově mohou uživatelé terénního programu využít další návazné služby Nízkoprahové denní centrum, Noclehárnu a Azylový dům.

Terénní pracovník je vybaven pracovními a ochrannými pomůckami, které mu zaměstnavatel dle interních směrnic zajišťuje. Součástí tohoto vybavení jsou prostředky, které pomáhají uživatelům uspokojit základní životní potřeby a řešit nepříznivou sociální situaci (např. jednoduchá strava, obnošené ošacení, lékárnička, mobil, letáky, informace na návazné služby).

Dne: 1. 1. 2022

Zpracovala:

Mgr. Jana Berčíková, DiS.

