



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	Terénní program (§ 69, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), 9767396 55
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Karla Larssona, Kodaňská 1441/46, 101 00 PRAHA 10
Detašované pracoviště	Lidická 3312/18a, 150 00 PRAHA 5
Kontakt	Jan Desenský, DiS. - ředitel Centra sociálních služeb Karla Larssona 777 497 200; jan.desensky@armadaspasy.cz

Terénní program zajišťují dva týmy, každý tým má své specifika:

1. Streetwork – sociální práce probíhá s lidmi bez domova přímo na ulici v Praze.
2. Prevenci bezdomovectví – sociální práce probíhá s lidmi v bytové nouzi v sociálních bytech, popřípadě v nouzovém ubytování od magistrátu Hl. města Prahy.

1.1. Cílová skupina

Terénní program poskytuje službu mužům a ženám starším 18ti let, kteří jsou:

1. bez přístřeší v Praze (*žijí přímo na ulici*) - Streetwork,
 2. žijí v podnájmu od Armády spásy, anebo v nájmu od městské části (*snížené nájemné z důvodů sociální tísně*), či magistrátu hl. m. Prahy (*například v bytě pro osoby v sociální tísně*). S těmito osobami pracujeme i po případném skončení jejich bydlení, a mají problémy s udržení bydlení, nebo potřebují získat dovednosti k samostatnému bydlení – Prevence bezdomovectví.
 3. mají podanou žádost o byt z důvodu sociální tísně od magistrátu hl. m. Prahy a byli doporučení městskými částmi do doplňkové sítě, kterou zřizuje magistrát hl. m. Prahy – Prevence bezdomovectví.
- Zároveň potřebují a mají zájem využívat podporu sociální služby, protože se jim nedaří svojí situaci vyřešit vlastními silami.
4. žijí v nouzovém ubytování zřízeném magistrátem Hl. města Prahy (*hostel Melounova*).



1.2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Streetwork:

Během terénní práce navštěvují zaměstnanci lokality, kde pobývá cílová skupina a zároveň vyhledávají i nová místa. Zde jednotlivé osoby, které do cílové skupiny spadají, oslovují a nabízejí jim pomoc s řešením jejich situace. Během úvodní fáze rozhovoru je s uživatelem provedeno jednání, během něhož je informován o sociální službě. Pokud uživatel s podmínkami služby souhlasí, informacím rozumí a projeví zájem, je mu služba poskytnuta. Klient vstupuje do služby samostatným rozhodnutím. Sociální služba je poskytována anonymně, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

Prevence bezdomovectví:

Jednání se zájemcem vede pověřený zaměstnanec pro Prevenci bezdomovectví v termínu, na kterém se zájemcem dohodnou. Během jednání je zájemce informován o sociální službě, průběhů a podmínkách. Jednání se zájemcem může probíhat kdekoliv v Praze – kancelář terénního programu, byt zájemce, kancelář pracovníka úřadu městské části, či jiné místo. Na místě setkání se dohodne zájemce s pověřeným zaměstnancem. V jednání se zájemcem se využívají prvky proaktivní sociální práce.

Pokud zájemce s podmínkami služby souhlasí, informacím rozumí a spadá-li do cílové skupiny, je s ním následně sestavena smlouva o poskytnutí sociální

1.3. Podrobný popis realizace služby

Streetwork:

Zaměstnanec 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. Podle těchto cílů je pak určen rozsah a průběh sociální služby. Terénní pracovník tak uživatele vede, aby mohl uplatnit svá práva a své oprávněné zájmy. Poskytuje informace o možnostech řešení sociální situace a je nápomocen při kontaktu s dalšími institucemi a organizacemi např. zprostředkování vhodné soc. služby, zdravotní péče, kontaktu s úřady, hledání ubytování.

Pracovník uživatele informuje o rizicích spojených se současným způsobem života a pokouší se motivovat ke snižování těchto rizik.

Uživatelům, kteří o to mají zájem, poskytuje pracovník drobnou materiální pomoc – potraviny, hygienické prostředky, oblečení.



Dále služba provozuje mobilní terénní službu a krizový převoz osob bez domova do sociálních služeb, nemocnic a jiných institucí.

Prevence bezdomovectví:

Uživatelé služby jsou pravidelně navštěvováni pověřeným pracovníkem služby v jejich domácnostech, návštěvy jsou dopředu hlášené a dojednané, dále setkání mohou probíhat, kdekoliv v Praze, dle domluvy pověřeného pracovníka a uživatele.

Klíčový pracovník vede uživatele k samostatnému bydlení a napomáhá upevnit, získat nebo obnovit dovednosti s tím spojené. S uživatelem se pracuje individuálním přístupem a dle jeho přání a potřeb se stavuje individuální plán. V průběhu realizace služby (individuálního plánování) pracovníci podporují participaci klienta, přizpůsobují plánování individuálním potřebám klienta a podporují jeho přirozené zdroje a nezávislost na sociální službě (sociální začlenění).

1.4. Metody práce

Streetwork:

Základní metodou práce je prostý „lidský“ rozhovor s klientem.

Pracovník monitoruje situaci klientů ve městě. Snaží se mít přehled o jejich aktuálních potřebách. Šíří mezi uživateli informace, které jim mohou být užitečné, pomáhá jim orientovat se v místě, které obývají a ve službách, které mohou využívat. Pracovník nabízí uživatelům doprovody na úřady a za zdravotní péči, zprostředkovává kontakty. Pomáhá jim zorientovat se ve vlastní životní situaci. Vysvětluje, jaká mají práva a povinnosti.

Pracovník buď kontaktuje uživatele náhodně, které potká, nebo je pravidelně navštěvuje na místech, kde se konkrétní lidé zdržují a přespávají. Pracovník se pokouší s klientem navázat trvalejší vztah, který může být základem pro další řešení situace klienta. Na místech, která slouží lidem z cílové skupiny jako nocležiště, ale pracovník tam nikoho nezastihne, zanechává informační leták AS. Takové místo pak dále vede v patrnosti.

Dále se účastní, či svolává přepadové schůzky klientů, kteří mají potřebu komplexní podpory.

Prevence bezdomovectví:



Základní metodou práce s uživateli je individuální sociální práce. Ta probíhá formou rozhovorů uživatele s klíčovým pracovníkem, některé aktivity mohou probíhat i formou samotného nácviku. Klíčový pracovník s každým uživatelem individuálně plánuje průběh služby na základě zjištěných osobních potřeb uživatele a dojednané spolupráce. Průběh služby je pravidelně s uživatelem hodnocen, včetně míry naplňování osobních cílů.

Při práci s uživateli se využívá přístup Housing first (Bydlení především) a jeho principy:

1. Bydlení je základní lidská potřeba
2. Možnost volby a kontroly pro uživatele služby
3. Oddělení podpory od bydlení
4. Zaměření se na zotavení
5. Harm reduction
6. Aktivní zapojení bez donucení
7. Individuální plánování
8. Flexibilní podpora na tak dlouho, jak je potřeba

1.5. Vyřizování stížností

V rámci terénního programu se organizace snaží periodicky navštívit stejného uživatele i jiným zaměstnancem, aby mu byla dána možnost vyjádřit stížnost nebo přání změny zaměstnance, který ho pravidelně navštěvuje.

Každý uživatel má právo podávat dotazy a stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů. Uživatel si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Stížnost je možné podat písemně nebo ústně a to buď zaměstnanci, nebo do schránky určené pro stížnosti, která je všem uživatelům dostupná. Zaměstnanci mají povinnost se zabývat i anonymními stížnostmi. V rámci týmu Streetwork se organizace snaží periodicky navštívit stejného uživatele i jiným zaměstnancem, aby mu byla dána možnost vyjádřit stížnost nebo přání změny zaměstnance, který ho pravidelně navštěvuje.

Po přijetí stížnosti je pracovník povinen stížnost předat vedoucímu přímé práce (*Streetwork/Prevence bezdomovectví*). Vyřízení stížnosti musí být provedeno odpovědným pracovníkem (*pověřeným vedoucím přímé práce*) v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dnů a to vždy písemně. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u vedoucího organizační jednotky (*ředitel*). Vedoucí organizační jednotky provádí minimálně 1 x za rok analýzu



stížností a s výsledkem seznamuje jednotlivé týmy a společně navrhují případná řešení vedoucí ke zkvalitňování služby. Uživatel má právo v případě nespokojení s vyřízením stížnosti se obrátit na vedoucího organizační jednotky, posléze pak na vedení Armády spásy jako je oblastní ředitel a následně národní ředitel sociálních služeb. Také má možnosti obrátit se instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Kontakt je uživateli předáván v odpovědi na stížnost.

1.6. Ukončení služby

Uživatel může ukončit poskytovanou službu na vlastní žádost i bez uvedení důvodů.

Ze strany poskytovatele sociální služby může být poskytovaná služba ukončena v tomto případě:

- přestane spadat do cílové skupiny

1.7. Úhrady za služby

Poskytované služby v rámci terénního programu jsou bezplatné, uživatel je o tom informován.

1.8. Další doplňující informace

Provozní doba: Pondělí – pátek (pracovní dny): 8:00 – 16:30 / po 16:30 dle domluvy mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby

1.9. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

-

1.10. Prostory, materiální a technické vybavení

Streetwork:

Služba je poskytována zaměstnanci, kteří s sebou mají k dispozici outdoor batoh, telefon, lékárníčku, ochranné pomůcky a materiál pro klienty. Zázemí pro zaměstnance tvoří: kancelář vybavená PC a základním kancelářským materiálem, sklad materiálu určeného pro terénní práci, toalety a základní kuchyňské vybavení.

Pro mobilní terénní službu slouží upravené vozidlo značky Peugeot (*krizové převozy, stále stání*).

Kanceláře a zázemí pro tým Streetwork:

1. Kodaňská 1441, Praha 10 – Vršovice (kanceláře)
2. Lidická 18a, Praha 5 – Smíchov (kanceláře, sklad materiálu)

Prevence bezdomovectví:



Služba je poskytována zaměstnanci zejména v domácnosti uživatelů. Zázemí pro zaměstnance tvoří: kancelář vybavená notebookem a základním kancelářským materiálem, toalety a základní kuchyňské vybavení.

Kanceláře a zázemí pro tým Prevence bezdomovectví:

1. Kodaňská 1441, Praha 10 – Vršovice (kanceláře)

Dne: 1. 8. 2020

Zpracoval: Jan Desenský, DiS. - ředitel Centra sociálních služeb Karla Larssona