

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Armáda spásy v České republice, z.s. IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5</b>
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	<b>§69 Terénní programy</b> <b>1746734</b> <b>70</b>
<b>Forma služby</b>	<b>Terénní</b>
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	<b>Armáda spásy, Terénní programy Samaritán Opava</b> <b>Nákladní 24, 746 01 Opava</b>

### Cílová skupina

Cílovou skupinou sociální služby Terénní programy jsou osoby starší 18 let, které jsou bez přístřeší, žijí na ulici nebo ve veřejných prostorách bez možnosti ubytování, vedou rizikový způsob života, jsou ohroženy ztrátou bydlení a jinými společensky nežádoucími jevy.

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- a) Jednáním se zájemcem o službu je pověřen terénní sociální pracovník, případně terénní pracovník v sociálních službách (který pracuje pod vedením sociálního pracovníka). O přijetí či odmítnutí nového uživatele do služby TP rozhoduje terénní sociální pracovník nebo terénní pracovník v sociálních službách.
- b) Pracovník si je při jednání se zájemcem o službu vědom skutečnosti, že jeho prioritním úkolem je zjišťovat, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout, nikoli stanovovat úkoly pro uživatele.
- c) Pracovník povzbuzuje zájemce k tomu, aby formuloval vlastními slovy svá přání, očekávání a potřeby – jakou očekává podporu a jak má tato podpora konkrétně vypadat. Dojednávání spolupráce tak stojí na potřebách zájemce a na realitě, nakolik ji může sociální služba TP naplnit.
- d) V rámci jednání zájemce obdrží informace o charakteru a pravidlech poskytovaných služeb TP .
- e) Vyslovením zakázky (zájemce - jaké má zájemce potřeby, co potřebuje prostřednictvím služby vyřešit) a nabídky (pracovník - jaké služby a jakou podporu pracovník nabízí) ještě nemusí být poskytování služeb definitivně dojednáno a pracovník jej chápe jako otevřené.
- f) Jestliže v průběhu dojednávání vyjde najevo, že pracovník nemá kompetence spolupracovat s uživatelem na jeho zakázce, protože mu dané téma profesně nepřísluší (např. potřeba psychoterapeutické intervence, právníka, psychologa, psychiatra apod.), nabízí uživateli možnost zprostředkování kontaktu na organizaci či jednotlivého odborníka, jež mu může být v řešení jeho situace nápomocný.
- g) Prvořadou pozornost věnuje pracovník stanovení osobního cíle zájemce o službu. Účelem osobního cíle je popsat, čeho chce zájemce s podporou

služby dosáhnout (osobní cíl, cíl spolupráce). Pracovník podporuje zájemce, aby formuloval svůj osobní cíl (ať je to jeho slovy). Ptá se zejména na optimální představu jeho budoucnosti.

h) Při rozhovoru pracovník dodržuje principy sociální práce a etický kodex zaměstnanců Armády spásy.

i) **Zásady jednání se zájemcem o poskytnutí služby:**

- jednání vůči zájemci musí být vstřícné, množství poskytovaných informací musí být přiměřené,
- při jednání je třeba sdělit i základní informace (i ty, o kterých si pracovník myslí, že jsou všeobecně známy – např. komu je služba TP poskytována, že je služba TP poskytována zdarma),
- informace musí být srozumitelné (vyhýbat se cizím slovům a náročným větným spojením),
- zájemce o službu má možnost si přizvat k jednání třetí osobu - jiná osoba je při jednání přítomná jen se souhlasem zájemce o službu,
- v průběhu rozhovoru pracovník ověřuje (nejlépe kladenými otázkami), zda zájemce předávaným informacím rozumí (např. Kolik budete muset za službu zaplatit? Do kolika hodin se můžete na pracovníka obrátit?),
- v závěru rozhovoru je nutno shrnout, na čem se pracovník se zájemcem dohodl, popř. dotazem zjistit, zda zájemce vše pochopil,
- stanovování osobních cílů pro potřeby uzavření dohody a plánování sociální služby platí zásada, že cíle stanovuje žadatel – pracovník může pouze upravit („učesat“) formulaci, a to samozřejmě se souhlasem žadatele; cíle nesmí být nereálné a příliš obecné, dle potřeby uživatele je možno cíle během poskytování služby měnit nebo doplňovat,
- vlastní možnosti poskytované služby musí být zájemci srozumitelně objasněny,
- služba nesmí přesáhnout kompetence pracovníků a zasahovat do kompetencí jiných poskytovatelů (např. OSPOD, psychiatrická intervence),
- v případě, že pracovník nemá kompetenci, protože mu dané téma nepřísluší, odkáže zájemce na osobu či organizaci, která mu může být v řešení jeho situace nápomocna - viz bod f).

j) V případě, že je zájemce o službu odmítnut z důvodů stanovených zákonem, je odmítnutý zájemce zaznamenán do formuláře Seznam odmítnutých zájemců o službu. Seznam vede terénní sociální pracovník. Jestliže by si zájemce, který byl odmítnut z uvedených důvodů, vyžádal písemné potvrzení, toto potvrzení mu vyhotoví terénní sociální pracovník.

## Podrobný popis realizace služby

### POSLÁNÍ

Posláním sociální služby Terénní programy je nabízet pomoc a podporu osobám starším 18 let, které jsou bez přístřeší, vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, jsou v krizi a chtějí svou nepříznivou sociální situaci řešit. V rámci nabídky naší služby podporujeme uživatele v hledání řešení jejich nepříznivé situace prostřednictvím pomoci a podpory (sociální poradenství, kontakt, potravinová a materiální pomoc, doprovod).

## CÍLE SOCIÁLNÍ SLUŽBY TERÉNNÍ PROGRAMY

- uživatel využil kontaktu s terénním pracovníkem, přijal nabídku služby,
- uživatel využil sociální poradenství (získal informace a kontakty na návazné a veřejné služby)
- uživatel začal vyřizovat osobní doklady, sociální dávky, důchod a běžné záležitosti (za podpory, pomoci a doprovodu pracovníka)
- uživatel začal řešit zdravotní stav (za podpory, pomoci a doprovodu pracovníka)
- uživatel začal využívat návaznou službu (např. NDC, NC, AD, ubytovny)
- uživatel začal řešit finanční zajištění (práce, brigáda, dluhy)
- uživatel začal obnovovat vztahy s rodinou, přáteli

## ZÁKLADNÍ POSKYTOVANÉ ČINNOSTI (DLE VYHLÁŠKY 505/2006 Sb., § 34):

Základní činnosti při poskytování terénních programů se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivitu umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
4. 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.

Metody práce

## ZÁKLADNÍ ZÁSADY PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **Zásada svobodné volby uživatele** – zařízení respektuje volbu uživatele při řešení své životní situace v souladu s pravidly dané služby.
- **Odbornost** v rámci vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v přímé péči - trvale získávání dovedností a přijímání nových přístupů v péči o uživatele.
- **Týmová práce** – podpora týmové práce, předávání potřebných informací o způsobu pomoci, podpory a péče o uživatele.

- **Diskrétnost** – je důležitým prvkem při jednání a práci s našimi uživateli, získané informace jsou využívány pouze pro další práci.
- **Individuální přístup ke každému uživateli** – při zajišťované péči přistupujeme ke každému uživateli individuálně, tedy konkrétně k jeho potřebám s ohledem na jeho schopnosti a možnosti.

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Samotný **proces** individuálního plánování začíná v okamžiku vstupu uživatele do služby.

### 1. Individuální plánování v rámci provádění záznamu průběhu služby – ústní forma:

- a) Je navázán první kontakt mezi zájemcem o službu a zaměstnancem. Zájemce může během tohoto kontaktu vyslovit své potřeby.
- b) Pokud je služba schopna naplnit potřeby zájemce o službu, je se zájemcem o službu proveden záznam o ústní smlouvě a zájemce o službu se stává uživatelem služby.
- c) Uživatel společně se zaměstnancem hledají řešení jak naplnit konkrétní vyslovené potřeby uživatele. Řešení mohou nalézt okamžitě nebo je nabídnuta uživateli další spolupráce.
- d) Z tohoto jednání se provede zápis do záznamů průběhu služby, který obsahuje záznam o uzavření ústní smlouvy, potřebu uživatele, způsob řešení, způsob hodnocení.
- e) Zaměstnanec, který jedná s uživatelem, se stává klíčovým pracovníkem uživatele.

### 2. Individuální plánování v rámci písemného individuálního plánu – písemná forma:

- a) Tvorba **individuálního plánu** probíhá formou **dialogu** (rozhovoru) mezi terénním sociálním pracovníkem nebo terénním pracovníkem v sociálních službách, který je pro konkrétního uživatele zároveň tzv. **klíčovým pracovníkem**, a **uživatelem služby**. Jde o **setkání**, jehož výstupem je dojednání cíle spolupráce a jeho naplňování v rámci sociální služby.
- b) Cílem je dojednat takové způsoby poskytování sociální služby, které směřuje k naplnění osobních cílů a individuálních potřeb uživatele.
- c) Klíčový pracovník pomáhá uživateli jeho potřeby identifikovat. Samotný proces individuálního plánování však začíná od okamžiku jednání se zájemcem o sociální službu. Klíčový pracovník mapuje a analyzuje jeho potřeby, ze kterých vyplývají osobní cíle uživatele, mapuje sociální situaci (odkud přichází, co potřebuje, co je třeba zařídit/udělat, čeho chce prostřednictvím naší služby dosáhnout), nabízí mu podporu (sociální poradenství, možnost telefonicky zavolat na úřad, k lékaři, doprovod na úřad, k lékaři apod.) a společně s uživatelem hledá cestu k řešení jeho nepříznivé situace. Z jednotlivých setkání s uživatelem provede klíčový pracovník záznam v písemné podobě (záznam z jednání), který je součástí dokumentace uživatele.
- d) U každého uživatele pracovníci služby monitorují aktuální sociální situaci, jak se mu daří řešit svou situaci a motivují jej k aktivní spolupráci.
- e) V průběhu poskytování služby je způsob podpory společně s uživatelem vyhodnocován a aktualizován.

### 3. Přípravná fáze

- dohodnutí schůzky s uživatelem (termín, místo, čas),
- studium dokumentace uživatele,
- příprava formuláře pro individuální plán.

#### **Vytvoření individuálního plánu s uživatelem:**

##### **Klíčový pracovník:**

- vyhotoví individuální plán za aktivní spolupráce s uživatelem (individuální plán je veden v elektronické podobě v systému NPV3),
- informuje uživatele o povinnosti setkávat se s klíčovým pracovníkem dle domluvených termínů,
- informuje uživatele o povinnosti spolupracovat s klíčovým pracovníkem na realizaci individuálního plánu; v případě nespolupráce může následovat ukončení poskytovaných služeb,
- informuje uživatele o tom, že individuální plán bude vyhodnocován nejpozději jednou **za 3 měsíce** (termín vyhodnocení je uveden ve formuláři individuálního plánu),
- informuje uživatele o jeho právu měnit osobní cíle stanovené v individuálním plánu v případě, že nejsou realizovatelné, nebo v případě změny životní situace uživatele,
- informuje uživatele o možnosti přizvání další osoby (osob), která je uživateli blízká (např. rodinný příslušník, pracovník jiné sociální služby, v rámci které rovněž řeší uživatel svou nepříznivou situaci),
- informuje uživatele o tom, že z jednotlivých setkání budou prováděny písemné záznamy, které budou uloženy do jeho složky.

##### **Stanovení cíle na základě předběžné sociální analýzy:**

##### **Osobní cíl (cíl spolupráce) musí splňovat tato kritéria:**

- musí být co nejkonkrétnější,
- musí být přizpůsoben potřebám a cílům jednotlivého uživatele,
- musí být měřitelný,
- musí být pro uživatele významný (důležitý).

##### **Stanovení způsobu naplnění cíle:**

- Jsou-li formulovány cíle, kterých má být dosaženo, je potřeba rozčlenit jednotlivé osobní cíle na **dílčí kroky** a následně nalézt všechny zdroje (vnější a vnitřní podmínky uživatele), které k jejich naplnění mohou být využity. Jde o tzv. **vnitřní možnosti uživatele** – co může udělat sám, co s podporou a co ani s podporou či pomocí nezvládne. Například: Uživatel si zajde k lékaři, navštíví Úřad práce, zajde do zdravotní pojišťovny apod.
- Ke stanovení vnitřních zdrojů uživatele je vhodné si připravit pomůcky v podobě seznamu dovedností, které jsou nezbytné k dosažení cíle.
- Zdroje mimo sociální službu: zdroje neformální (rodina, známí, sousedé) a zdroje formální (instituce, komerční i veřejné služby apod.).

**Realizace individuálního plánu** - pravidelné schůzky klíčového pracovníka s uživatelem. Z jednotlivých setkání s uživatelem provede pracovník záznam v písemné podobě, který je součástí dokumentace uživatele. Záznam obsahuje: datum schůzky, obsah rozhovoru, co se vyřešilo, co je třeba řešit.

##### **Hodnocení individuálního plánu (aktualizace):**

- Průběžné hodnocení stanovených osobních cílů probíhá v rámci plánovaného setkání klíčového pracovníka a uživatele.
- Záznam o hodnocení bude uveden v osobním spise uživatele.
- Uživatel má právo požádat o přehodnocení individuálního plánu.

- Individuální plán je vždy tvořen s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele a za jeho aktivní účasti. Vychází z individuálně určených **potřeb uživatele**, musí na něho působit aktivně, podporovat ho k **rozvoji a samostatnosti**. Obsah individuálního plánu se mění na základě potřeb uživatele. V případě pasivity vede pracovník uživatele k aktivitě a posiluje jeho sociální začleňování, při dodržování lidských práv a základních svobod.
- Za veškerou přípravu, zpracování, vedení a zhodnocení individuálního plánu s uživatelem je zodpovědný klíčový pracovník.

## Vyřizování stížností

1. Každý uživatel, má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů.
2. Stížnost v sociální službě Terénní programy je možné podat písemně nebo ústně (*záznam z ústní stížnosti provádí pracovník, který tuto stížnost přijal*) a to buď terénnímu pracovníkovi v sociálních službách, zaměstnanci na směně v Sociálních službách Samaritán, sociálnímu pracovníkovi nebo do připravené schránky.
3. Schránka pro sociální službu Terénní programy je umístěna na mříži okna budovy Sociálních služeb Samaritán ve vjezdu do dvora na Nákladní ulici 24
4. Odpovědnost za výběr schránky pro službu **Terénní programy na Sociálních službách Samaritán má terénní pracovník v sociálních službách**, který o stížnosti informuje **vedoucího přímé práce**. Uvedenou schránku vybírá minimálně jednou za 7 dní. Při ústním podání, pracovník, který stížnost přijímá, vyhotoví záznam z ústní stížnosti a předá jej vedoucímu přímé práce.
5. Písemnou stížnost je možné zaslat i na **adresu ředitelství: Armáda spásy, Sociální služby Samaritán v Opavě, Nákladní 24, 746 01, Opava**.
6. Zaměstnanci zařízení jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Odpověď na anonymní stížnost je k nahlédnutí v kanceláři pracovníků sociální služby Terénní programy.
7. Pokud je to možné, řeší stížnost zaměstnanec sám; je-li to nutné, postoupí ji nadřízenému pracovníku.
8. Pokud je stížnost určená na pracovníka, není možné, aby tuto stížnost řešil pracovník, na kterého byla stížnost podána. Takto podaná stížnost bude řešena jeho nadřízeným pracovníkem.
9. Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 28 dní.
10. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zvolený zástupce musí mít písemné pověření k vyřízení stížnosti od stěžovatele.
- 11.** Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na ředitele Armády spásy v Opavě, pana Gerharda Karhana nebo Oblastního ředitele, adresa: Armáda spásy, Oblastní ředitelství Moravskoslezského kraje, Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1.
- 12.** **Dále je také možné předat stížnost na zařízení nebo jeho pracovníky v těchto institucích:**

- **Magistrát města Opavy, sociální odbor, Krnovská 71C, Opava, tel. 553 756 111.**
- **Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888.**
- **Kancelář prezidenta republiky, Pražský hrad, 119 08, Praha 1, tel.: 224 371 111.**

13. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u ředitele Sociálních služeb Samaritán Armády spásy.

14. Minimálně 1 x za rok provádí ředitel analýzu stížností a podnětů a s výsledky seznamuje pracovní tým, který se společně zabývá zjištěnými údaji. Analýza stížností slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

15. Metodické postupy nakládání se stížnostmi jsou uvedeny ve vnitřních pravidlech OJ.

#### Ukončení služby

- a) Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
- b)** Dohodou uživatele a poskytovatele.
- c)** Ze strany uživatele výpovědí, a to i bez uvedení důvodů. Výpověď se podává písemně. Je-li výjimečně výpověď podána ústně, musí o ní vedoucí organizační jednotky učinit písemný záznam. Dnem doručení výpovědi nebo dnem ústního sdělení výpovědi pozbývá smlouva platnosti.
- d)** Ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
- při hrubém nebo opakovaném porušování pravidel sociální služby TP
  - v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace,
  - Výpovědní lhůta činí 1 den a počíná plynout dnem předání výpovědi nebo jiného doručení výpovědi uživateli, pokud se uživatel a poskytovatel nedohodnou jinak.

V případě závažného porušení pravidel služby se ukončuje smlouva o poskytnutí sociální služby na více dní. Záznam o ukončení a důvody ukončení jsou zaznamenány v elektronické složce uživatele. Písemné sdělení o zákazu se předává uživateli, pokud má o to zájem. V písemném záznamu je uvedena doba, po kterou uživatel nemůže využívat danou službu. V těchto případech je ukončena smlouva o poskytování sociální ze služby ze strany poskytovatele.

Evidence osob, které mají zákaz využívání služeb TP, je vedena na serveru statistiky a to v tomto rozsahu: jméno, důvod ukončení, doba neposkytnutí služby.

#### Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně

#### Další doplňující informace

##### PROVOZNÍ DOBA A KONTAKT

Po	14:00 – 15:30
ÚT	8:00 – 11:30      13:00 – 16:30

ST	7:30 – 10:00	
ČT	9:00 – 11:30	13:00 – 17:00
Pá		

Podle potřeby dle individuální domluvy i mimo uvedený čas.

Je zveřejněno:

- Internetové stránky organizace: <https://armadaspasy.cz/pobocky/opava/socialni-sluzby-samaritan-opava/opava-centrum-socialnich-sluzeb-samaritan/terenni-program/>
- Informační letáky sociální služby
- Nástěnky ve službě
- Ústně a telefonicky v zařízení
- Magistrát města Opavy, Úřad práce, Hmotná nouze

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

<b>FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI</b> (doplňkové služby):
<ul style="list-style-type: none"> <li>● potravinová pomoc</li> <li>● rozvoz polévky, kávy, potravin (zimní měsíce)</li> <li>● materiální pomoc (oblečení, peřiny, aj.)</li> <li>● praní a sušení prádla</li> </ul>

Prostory, materiální a technické vybavení

<p>Administrativní zázemí pracovníků a prostory pro případná setkání s uživateli je v budově Armády spásy, Sociálních služeb Samaritán, Nákladní 24, Opava. Kancelář je umístěna v prostorech přístavby se samostatným vchodem.</p> <p>Hlavní prostor pro setkávání je přirozené prostředí uživatelů nebo byty. Návštěva bytů je ošetřena vnitřním předpisem tak, aby nedošlo k narušení soukromí a porušení základních lidských práv.</p>
--

Dne: 1.6.2020

Zpracoval: Jaromír Hanzlík – vedoucí přímé práce