

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s.
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Terénní program 3730898 68
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Prevence bezdomovectví Havířov Obránců míru 619/3, Havířov-Šumbark

Cílová skupina

Osoby bez přístřeší, osoby ohrožené ztrátou bydlení, osoby ze sociálně vyloučených lokalit, které chtějí svou nepříznivou sociální situaci řešit. Jedná se o jednotlivce, muže a ženy starší 18 - ti let nebo rodiny s dětmi, jejichž zákonný zástupce je starší než 18 let.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Informace o službě se zájemce může dozvědět z informačních letáků, z internetových stránek, od úřadů, ...Dále informujeme zájemce přímo v jejich přirozeném prostředí.

Při první schůzce seznámí sociální pracovník zájemce s nabídkou služby. Zjistí potřeby zájemce, jeho možnosti. Cílem

rozhovoru je stanovit, zda je služba pro konkrétního zájemce možná.

V případě shledání zájemce vhodným pro vstup do služby (cílová skupina) se s ním uzavírá Smlouva o poskytování služby (druhá, popř. první schůzka). Při uzavírání Smlouvy poskytne pracovník zájemci informace o jeho právech (na ochranu osobních údajů, podávání stížností,...), místě, rozsahu a času poskytování služby, pravidlech služby, havarijních situacích, způsobu ukončení smlouvy. Součástí uzavírání smlouvy je získání základních informací o zájemci, kdy zjišťujeme jeho potřeby a cíle, které by bylo možné prostřednictvím poskytování služby naplnit. Tyto potřeby slouží jako podklad pro sestavení prvního individuálního plánu. Zda-li zájemce pochopil všechny otázky, ověřuje pracovník kladením zpětných otázek.

Podrobný popis realizace služby

Smlouvu uzavírá s uživatelem sociální pracovník pověřený ředitelem. Služby jsou poskytovány zejména v přirozeném prostředí uživatele.

Uživatelům nabízíme: doprovody (např. na úřady, k soudu, na policii); pomoc při hledání bydlení a zaměstnání; pomoc a podporu v oblasti samostatného bydlení (zvyšování kompetencí samostatně bydlet a umět se postarat o sebe a svou rodinu); pomoc při prosazování práv a zájmů; podporu volnočasových aktivit; základní sociální poradenství.

Po uzavření Smlouvy dochází k sepsání Individuálního plánu. IP může být buď krátkodobý – představuje plánování služby

vztahující se na jeden úkon či na krátký časový úsek (zpravidla max. 14 dní), ve kterém by mělo být dosaženo cíle (např. sepsání životopisu). Nebo může být dlouhodobý – představuje plánování služby vztahující se na delší časový úsek (3-6 měsíců, např. hledání bydlení).

V případě zařazení uživatele do tréninkového bydlení, je s ním uzavřena podnájemní smlouva. Pracovníci hlídají platební morálku uživatele, bezproblémovost soužití s ostatními nájemci, zda byt nedevastuje,... Jestli je vše v pořádku, může podnájemce po 2 letech přejít do nájemního vztahu s Městskou realitní kanceláří.

Cílem služby je vyhledávání osob v nepříznivé sociální situaci a pomoc a podpora při jejich začleňování do společnosti. Tohoto cíle dosahujeme postupným plněním krátkodobých, konkrétních a pro uživatele cílů majících smysl.

Metody práce

- Individuální práce
- Skupinová práce
- Metoda rozhovoru
- Metoda pozorování

Vyřizování stížností

O možnosti si stěžovat je informován uživatel již při podpisu Smlouvy o poskytování služby.

Stěžovatel (uživatel, ale i jiná osoba) může podat stížnost (ústní, písemnou) kterémukoliv pracovníkovi služby. Pokud má stěžovatel pochybnosti o jejich podjatosti, popř. má obavy z vlastního ohrožení z důvodu podání stížnosti, může se obrátit přímo na ředitele. Povinnost přijmout stížnost má každý pracovník služby s tím, že tento pracovník je dále povinen předat tuto stížnost svému nadřízenému.

Stěžovatel může podat písemnou stížnost, připomínku či podnět do Schránky důvěry, která je vyvěšená v chodbě zařízení (včetně zjednodušených pravidel pro vyřizování stížností). Schránka důvěry se vybírá každý týden v přítomnosti dvou zaměstnanců.

Všechny stížnosti (i anonymní) jsou evidovány. Pro vyřízení stížností je stanovena lhůta 20 dní. Stěžovatel má možnost podat odvolání proti vyřízené stížnosti k národnímu veliteli Armády spásy, popř. k dalším institucím (MPSV, KÚ MSK, ochránci lidských práv). Za vyřizování stížností je zodpovědný ředitel. Jednou ročně se provádí analýza podaných stížností s cílem zkvalitnění služby.

Ukončení služby

Ze strany uživatele: na vlastní žádost i bez uvedení důvodů.

Ze strany poskytovatele:

- při hrubém porušení řádu a pravidel poskytované služby
- uplynutím sjednané doby pro poskytování sociální služby
- při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů

- naplněním zakázky - splnění individuálního plánu
Ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele je konzultováno v pracovním týmu. Rozhoduje o něm sociální pracovník. V případě nesouhlasu se může uživatel odvolat k řediteli.

Úhrady za služby

Dle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách je poskytování služby bezplatné.

Další doplňující informace

Provozní doba

Pondělí	8:00 – 11:30 12:30 – 17:00	kancelář, individuální schůzky
Úterý	8:00 – 15:00	terénní práce
Středa	8:00 – 16:00	terénní práce
Čtvrtek	8:00 – 15:00	terénní práce
Pátek	8:00 – 13:00	terénní práce

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení

Prostory, které pro poskytování služby užíváme na Obránců míru 619/3, Havířov-Šumbark, jsou majetkem MRA Havířov. K dispozici máme plochu 66 m².

Máme k dispozici:

- konzultační místnost
- kancelář sociálních pracovníků
 - kancelář pracovníka v sociálních službách
 - WC pro uživatele

Objekt odpovídá bezpečnostním a hygienickým normám.

Dne: 1. 9. 2020