



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
Detasované 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 tři týmy, každý tým má své specifika:

1. Streetwork – sociální práce probíhá s lidmi bez domova přímo na ulici v Praze.
2. Hostel – sociální práce probíhá s lidmi, kteří žijí v městské ubytovně „Kloubovy domy“.
3. Ukrajina – sociální práce probíhá s lidmi, kteří přišli z válečného konfliktu na Ukrajině a zároveň momentálně žijí v ubytovacím zařízení “Větrník a Hostivař”. Dále s lidmi od 15 do 18 let, kteří žijí v ubytovací zařízení „Hnízdo“.

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,

Zároveň potřebují a mají zájem využívat podporu sociální služby, protože se jim nedaří svojí situaci vyřešit vlastními silami.

2. žijí v městské ubytovně „Kloubovy domy“.

3. kteří přišli z válečného konfliktu na Ukrajině a zároveň momentálně žijí v ubytovacím zařízení “Větrník a Hostivař”.

Zároveň potřebují a mají zájem využívat podporu sociální služby, protože se jim nedaří svojí situaci vyřešit vlastními silami.

Terénní program poskytuje službu mužům a ženám od 15ti do 18ti let, kteří přišli z válečného konfliktu na Ukrajině a zároveň momentálně žijí v ubytovacím zařízení “Hnízdo”.



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.

Hostel:

Jednání se zájemcem vede pověřený zaměstnanec 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, městská ubytovna, 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

Ukrajina:

Jednání se zájemcem vede pověřený zaměstnanec 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, humanitární zařízení, či jiné místo. Na místě setkání se dohodne zájemce s pověřeným zaměstnancem.

Sociální služba se pokouší využívat proaktivní metody k navazování dlouhodobější spolupráce s cílovou skupinou:

Jak se mohou zájemci dostat do sociální služby:

1. Osoba přijde za týmem s určitou zakázkou
2. Osoba přijde se zeptat, co jsme zač a zjistit, jak fungujeme
3. Osobu vyhledáme v objektu a nabídneme jí naše služby



4. Jiný pracovník či kapitánka patra odkáže osobu k naší službě
5. Přes Telegram, leták služby

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.

Hostel:

Uživatelé služby jsou pravidelně navštěvováni pověřeným pracovníkem služby v prostorách nouzového ubytování, návštěvy jsou dopředu hlášeny a dojednané, dále setkání mohou probíhat, kdekoliv v Praze, dle domluvy pověřeného pracovníka a uživatele.

Klíčový pracovník vede uživatele k získání bydlení. 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).



Ukrajina:

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

Klíčový pracovník vede uživatele k udržení bydlení a k případné integraci do společnosti. S uživatelem se pracuje individuálním přístupem a dle jeho přání a potřeb individuálně plánujeme. V průběhu realizace služby pracovníci podporují participaci klienta, přizpůsobují plánování individuálním potřebám klienta a podporují ho v integraci do společnosti v České republice.

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.

Hostel:

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.



Ukrajina:

Základní metodou práce je individuální sociální práce a v rámci navázání vztahu mezi uživatelem a pracovníkem využíváme prostý „lidský“ rozhovor s uživatelem a mapování potřeb uživatele (doptávání se na základní otázky). Pracovník monitoruje situaci uživatelů (*na poradách sdílíme postup při integraci*). Snaží se mít přehled o jejich aktuálních potřebách.

Šíříme mezi uživateli informace (*vyvěšujeme informace na nástěnkách*), 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 péčí, zprostředkovává kontakty. Pomáhá jim zorientovat se ve vlastní životní situaci. Vysvětluje, jaká mají práva a povinnosti. Pracovník buď kontaktuje uživatele náhodně, které ho potká, nebo je pravidelně navštěvuje. Pracovník se pokouší s uživatelem navázat trvalejší vztah, který může být základem pro další řešení jeho situace.

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

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 – čtvrtek (pracovní dny): 8:00 – 16:30 / po 16:30 dle domluvy mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby; pátek (pracovní dny): 8:00 – 14:00 / po 14:00 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)



Hostel:

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

Kanceláře a zázemí pro tým Hostel:

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

Ukrajina:

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

Kanceláře a zázemí pro tým Hostel:

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

Dne: 1. 8. 2022

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