

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Farní charita Praha 1 - Nové Město
Druh služby	Terénní programy
Forma služby	Terénní
Číslo registrace služby	4314291
Název zařízení a místo poskytování	Farní charita Praha 1 – Nové Město, Program Máří, Žitná 35, 110 00, Praha 1

### Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou ženy nad 18 let, které se nachází v sociální nouzi, tedy v jakékoliv situaci, která ohrožuje jejich důstojnost a sociální integritu. Nejčastěji se jedná o situace, kdy je žena bez přístřeší, nebo bez domova. Často také žije v nedůstojných a nevyhovujících podmínkách, nebo jí taková situace bezprostředně hrozí. Zaměřujeme se ale i na ženy, které se ocitly v situaci, která by k takovému ohrožení mohla vést. Mezi příčiny, které vedou k situacím výše zmíněným, patří např. ztráta zaměstnání, ztráta bydlení, rozchod s partnerem, invalidizující nebo dlouhodobá nemoc, návrat z dlouhodobého léčení, návrat z výkonu trestu, platební neschopnost při zadlužení apod. Naší snahou je nejen řešit stav nouze, ale především začít pracovat s ohroženými ženami včas, abychom tomuto stavu předešly.

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

Terénní pracovníci v rámci depistáží navazují nové kontakty, představují ženě sociální službu, její cíle, dále také podmínky a pravidla spolupráce. Předmětem komunikace je také situace klientky a mapování jejích potřeb. Pokud se žena rozhodne využívat daných služeb, děje se tak na základě jejího vlastního rozhodnutí. V takovou chvíli je se ženou uzavřena ústní smlouva o poskytování sociální služby a stává se tak klientkou. Z každého setkání je učiněn zápis, kde jsou zapsány požadavky uživatelky sociální služby..

## **Podrobný popis realizace služby**

Zaměstnanci mají na každý týden stanovený plán terénu, kterým se řídí. V terénu pak aktivně vyhledávají a kontaktují osoby z cílové skupiny. Tématem rozhovoru je sociální situace uživatelky sociální služby, jejich zdravotní stav, zjišťují se jejich aktuální potřeby, jež slouží pro stanovení konkrétních a splnitelných cílů. Takto stanovené cíle formují rozsah a průběh služby. Zaměstnanec vede užívatelku sociální služby k uplatnění jejich práv a zájmů. S ženami jsou probírány možnosti ohledně řešení její sociální situace, zaměstnanec doprovází užívatelku sociální služby do návazných služeb či institucí (například při kontaktu s úřady, hledání ubytování, práce atd.). Po celou dobu spolupráce je užívatelka sociální služby vedena k aktivnímu přístupu při řešení vlastní situace. Také je informována o možných rizicích spojených se současným životním stylem, cílem je motivovat užívatelku sociální služby ke snižování těchto rizik. V případě zájmu ze strany užívatelky soc. služby poskytujeme potravinovou a materiální pomoc (potraviny, hygienické potřeby, oblečení).

## **Metody práce**

Základní metodou práce je rozhovor, prostřednictvím kterého dochází k navázání vztahu mezi pracovníkem/pracovnicí a užívatelkou soc. služby. Rozhovor slouží jako nástroj pro získání informací o užívatelce soc. služby a jejich potřebách. V rámci rozhovoru je důležité, o čem si chce užívatelka sociální služby hovořit, vytváří se tak bezpečný prostor.

Pracovníci nabízejí zájemkyni o službu při prvním kontaktu nápoj/malé občerstvení, představují službu. Zjišťuje se v jaké situaci se žena nachází, jaké má aktuální potřeby, poskytují relevantní informace a navrhnou případná řešení situace. V případě, že jsou pracovníci odmítnutí, rozhodnutí kontaktované ženy respektují a navštíví ji po nějaké době. Naopak opakovaným kontaktem se vytváří vztah mezi pracovníkem/pracovnicí a potenciální užívatelkou sociální služby. V rámci tohoto vztahu je umožněno zájemkyni či užívatelku sociální služby více motivovat k řešení její situace.

## Principy

**Nestrannost** – služba je poskytována všem ženám, které spadají do cílové skupiny a to bez ohledu na jejich zdravotní či fyzický stav, nehodnotíme, co si klientka zaslouží, ale pomoc poskytujeme těm, které ji potřebují.

**Diskrétnost** – v rámci poskytování služeb dbáme na soukromí a důstojnost uživatelky sociální služby.

**Nízkoprahovost** – služba je poskytována bezplatně, v případě přání ze strany uživatelky soc. služby také anonymně.

**Respekt** – respektujeme uživatelku soc. služby, její potřeby, přání, v případě pasivity ze strany uživatelky soc. služby, toto není důvodem k neposkytnutí služeb nebo ukončení spolupráce.

**Důvěra** – pracujeme se vztahem, který je založen na vzájemné důvěře.

## Vyřizování stížností

Stížnost může podat osoba, která přišla do kontaktu se službou, tzn. uživatelka soc. služby, zájemce o službu, žadatelka o službu, pracovník/pracovnice, dobrovolníci, veřejnost atd. Veškeré subjekty mají právo podat stížnost. Stížnost lze podat ústně (výsledkem je zápis této stížnosti, jež je podepsaný pracovníkem/cí, který/á stížnost přijal, a stěžovatelem/kou), dále písemně (přímo do rukou pracovníka/ce či poštou), anonymně (do schránky) a elektronicky (formou emailu na [vedouciteren@zenyvohrozeni.charita.cz](mailto:vedouciteren@zenyvohrozeni.charita.cz)).

V případě, že je podána stížnost na jednání pracovníka/ce, řeší tuto stížnost nadřízený/á pracovník/ce. Stížnosti se projednávají na poradách pracovního týmu za přítomnosti ředitele/ky, s lhůtou pro vyřízení 30 dnů. S výsledkem projednávání je stěžovatel/ka informován/a písemně. Ve chvíli, kdy je stěžovatel/ka nespokojen/a může se obrátit na orgány nadřízené Farní charitě, kterými jsou:

- Arcidiecézní charita Praha (Ing., Bc. Jaroslav Němec; [nemec.jaroslav@praha.charita.cz](mailto:nemec.jaroslav@praha.charita.cz))
- Arcibiskupství pražské (Mons. Karel Herbst SDB, světící biskup; [sekretar.herbst@apha.cz](mailto:sekretar.herbst@apha.cz))
- Magistrát hlavního města Prahy - Oddělení služeb veřejnosti (Mariánské nám. 2, Praha 1 – infocentrum; Jungmannova 35/29, Praha 1)
- Ombudsman veřejných práv (+420 542 542 888)

Stížnosti jsou ukládány do složky “STÍŽNOSTI”, která se nachází v kanceláři. V případě, že stížnost vznesla klientka, je tato skutečnost uvedena v Záznamovém listu.

## **Ukončení služby**

K ukončení poskytované služby dochází buď ve chvíli, kdy je dosaženo stanovených cílů, či na základě rozhodnutí uživatelky soc. služby, nebo při navázání uživatelky soc. služby na jinou organizaci. Ukončení spolupráce ze strany uživatelky soc. služby není důvodem pro odmítnutí opětovného navázání spolupráce. Pracovníci organizace mohou ukončit poskytování služby ve chvíli, kdy uživatelka soc. služby hrubě a opakovaně porušuje pravidla spolupráce.

## **Úhrady za služby**

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

## **Další doplňující informace**

Pracovní doba je od 8:00 do 16:30 (pondělí - pátek).

## **Prostory, materiální a technické vybavení**

Zázemí pro zaměstnance tvoří kancelář vybavená počítači a základním kancelářským materiálem, dále sklad materiálu určeného pro terénní práci, toalety a kuchyňský koutek.

## **Kontakt**

Farní charita Praha 1 – Nové Město  
Program Máří  
Adresa kanceláře: Žitná 35, Praha 1, 110 00  
Telefon: 230 234 38  
E-mail: [vedouciteren@zenyvohrozeni.charita.cz](mailto:vedouciteren@zenyvohrozeni.charita.cz)  
Web: [www.programmari.cz](http://www.programmari.cz)