

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z. s.
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	Terénní programy, § 69, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách 9245951 58
<b>Forma služby</b>	Terénní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy v České republice, Prevence bezdomovectví, Staňkova 354/4, Brno – Ponava, 602 00

### Poslání

Posláním služby Terénní programy Prevence bezdomovectví v Brně, je nabídnout osobám v nepříznivé sociální situaci starším 18 let a rodinám pečujícím o děti sociální poradenství, podporu a pomoc.

Podpora, poradenství a pomoc vychází z individuálně určených potřeb osob a rodin, působí aktivně, rozvíjí samostatnost, motivuje k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace. Služba posiluje sociální začleňování zejména v oblasti zaměstnání, udržení bydlení, vedení domácnosti, výchovy dětí, uplatňování práv, podpůrných sociálních vztahů a v oblasti péče o sebe.

Prioritou služby je snižovat počet osob ohrožených bezdomovectvím, tím, že společně s uživateli pracujeme na získání bydlení například u brněnských městských částí. Cílem je podpora rozvoje takových schopností a dovedností, které napomáhají zvládat nároky spojené se sociálním fungováním ve společnosti a to díky možnosti využití podpory bydlení v tréninkovém bytě.

### Cílová skupina

- Osoby a rodiny v nepříznivé sociální situaci starší 18 let, které jsou ohroženy ztrátou bydlení nebo bydlení ztratili.
- Jednotlivci, muži a ženy starší 18 let.
- Rodiny s dětmi, jejichž zákonný zástupce je starší 18 let.

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

Základní informace o druhu, místě, okruhu osob a způsobu poskytování sociální služba je dostupná na internetových stránkách Armády spásy. Dále prostřednictvím rozmístěných propagačních tištěných materiálů na úradech a jiných institucích, kde se předpokládá výskyt cílové skupiny. Informace také předávají terénní sociální pracovníci předáním kontaktovaným zájemcům v jejich přirozeném prostředí.

Vlastní jednání se zájemcem o službu může probíhat v přirozeném prostředí zájemce nebo v kanceláři sociálních pracovníků.

### **Jednání má předem stanovenou strukturu:**

1. Popis nepříznivé sociální situace.
2. Seznámení s tím, co služba nabízí a za jakých podmínek.
3. Závěr jednání, zda je zájemce cílovou skupinou a jaký je cíl společné spolupráce.

### **Popis nepříznivé sociální situace:**

Sociální pracovník zjišťuje důvod, proč zájemce přichází, proč má o službu zájem.

- Proč potřebuje naši službu?
- Co se stalo v jeho životě, že nás potřebuje?

Prostřednictvím strukturovaného rozhovoru sociální pracovník analyzuje (identifikuje) nepříznivou sociální situaci uživatele. Při jednání máme definované oblasti, na které se dotazujeme.

### **Seznámení s tím, co služba nabízí a za jakých podmínek:**

Terénní sociální pracovník představí zájemci službu srozumitelným způsobem (místo poskytované služby, druh služby, poslání, cíle, okruh osob uživatelů, způsob poskytování služby, formu a způsob podpory, informace o personálu (počet, kompetence, na koho a s čím se může obrátit, co může očekávat), průběh a podmínky poskytované služby, práva a povinnosti uživatelů, vnitřní pravidla včetně podávání stížností, možnosti duchovní podpory, návaznost na vnější zdroje, zprostředkované či spolupracující služby, náležitosti a obsah smlouvy, možnosti vypovězení sociální služby). Terénní sociální pracovník položí několik otázek zájemci o službu, aby získal zpětnou vazbu, zda zájemce o službu všemu porozuměl.

Dále pracovník vede se zájemcem rozhovor, během něhož zjišťuje a vyhodnocuje: požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce, jeho možnosti, dovednosti a schopnosti, motivaci ke spolupráci, dosavadní postup při řešení situace, jeho představu o spolupráci, zdroje podpory, omezení ze strany zájemce a jejich vliv na službu. Zájemci je dán prostor klást pracovníkovi otázky a zajistit si tak dostatek informací o sociální službě.

### **Závěr jednání:**

Výsledkem vzájemného dialogu mezi zájemcem o službu a pracovníkem je především ověření a vyjasnění, zda zájemce spadá do cílové skupiny, zda může a chce využít sociální službu a zda jeho cíl, kterého chce prostřednictvím služby dosáhnout, je v souladu s cíli a možnostmi poskytované služby. Na základě zjištěných informací dochází ke stanovení cíle spolupráce zájemce, který je uveden do ústní (popřípadě písemné) smlouvy. V případě, že zájemce nemá zájem o sociální službu, poskytne mu sociální pracovník základní sociální poradenství.

Zásady jednání se zájemcem

- vytvoření klidného, bezpečného a příjemného prostředí
- získání důvěry a vytváření partnerského vztahu
- respekt a podpora vlastního vyjádření zájemce o službu
- posouzení slučitelnosti nabídky služby a potřeb zájemce
- dostatek času na rozhodnutí pro obě strany

## **Podrobný popis realizace služby**

Zájemci mohou navštívit po telefonické domluvě sociální pracovníky přímo na adresách Staňkova 4, Francouzská 72 a Bratislavská 40. Se zájemci o službu probíhá jednání, vlastní způsob jednání je uveden předchozí části tohoto textu. Po uzavření ústní smlouvy

dochází k individuálnímu plánování průběhu poskytování služby a to podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů.

Jde o proces, ve kterém je stanoven cíl (cíle), plán jeho dosažení a dohoda mezi dvěma stranami, která zahrnuje postupy a jednotlivé kroky k naplnění osobního cíle (co, kdo, do kdy, jak udělá). Terénní sociální pracovník dbá na to, aby osobní cíle zájemce sám formuloval, přičemž mu v případě potřeby poskytuje dostatečnou podporu. Rozsah a průběh poskytování sociální služby je stanoven s ohledem na osobní cíl, v závislosti na možnostech, schopnostech a přáních uživatele, je písemně zaznamenáván a pravidelně hodnocen za účasti uživatele a sociálního pracovníka. Definované cíle uživatele by měly být konkrétní, reálné a splnitelné.

Individuální plán je pravidelně uživatelem a sociálním pracovníkem vyhodnocován. Na základě vyhodnocení dochází k jeho aktualizaci s ohledem na měnící se potřeby, životní situaci a cíle uživatele. Průběh poskytované sociální služby je evidován v elektronické podobě.

Služba posiluje sociální začleňování uživatelů, zejména v oblasti bydlení, udržování domácnosti, výchovy dětí, hospodaření s rodinným rozpočtem, hledání a udržení zaměstnání, uplatňování práv, podpůrných sociálních vztahů a v oblasti péče o sebe. Služba směřuje k posílení vlastních kompetencí uživatelů služeb při řešení jejich sociální situace. Podpora je realizována např. formou sociálního poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, např. formou doprovodu, spoluúčasti při jednáních s institucemi, školami, úřady, poskytnutím podpory při zvyšování kvalifikace vedoucí k lepšímu pracovnímu uplatnění, praktickému nácviku, který jim může pomoci obstát v podmínkách běžného života a předcházet rizikovému chování nebo prohloubení sociálního vyloučení ze společnosti.

## Metody práce

**Depistáž v terénu** – terénní sociální pracovník provádí monitoring cílové skupiny v dané lokalitě, navštěvuje osoby ohrožené sociálním vyloučením (zejména osoby bez přístřeší a osoby ohrožené ztrátou bydlení) v jejich přirozeném prostředí a s těmito následně spolupracuje dále. Spolupracuje také s institucemi a sociálními službami, kde se možní zájemci o sociální službu pohybují.

Terénní sociální pracovník poskytuje **základní sociální poradenství**, přičemž informace, které si uživatel vyžádá, mu pracovník sděluje vždy vhodnou formou. V rámci přímé práce terénní sociální pracovník podporuje uživatele při uplatňování jeho práv a oprávněných zájmů a podporuje jeho samostatnost.

**Pomoc s listinami** – pracovník studuje listiny spojené s případem uživatele a pomáhá mu porozumět jeho obsahu, podporuje, popřípadě pomáhá s vyplňováním formulářů dále sformulováním písemných žádostí, stížností a telefonátů.

**Vyjednávání** – pokud je to možné, pracovník po dohodě s uživatelem připraví schůzku např. na úřadech. Probírá s uživatelem, čeho chce schůzkou dosáhnout, jaké zvolí strategie, jak nejlépe komunikovat s ohledem na cíl, případně si způsob chování vyzkoušejí dopředu. Pokud se uživatel necítí na samostatné jednání, pracovník ho doprovází a pomáhá mu vyjednávat.

Terénní sociální pracovník **navazuje kontakt také s institucemi** působícími v dané lokalitě (zejména úřady a neziskovými organizacemi), kterým službu terénní programy Prevence bezdomovectví představuje. Následně s nimi spolupracuje tak, aby uživatelé měli zajištěnu možnost vzhledem ke své stávající životní situaci využít všech dostupných zdrojů.

Terénní sociální pracovník v rámci přímé práce s uživatelem kombinuje techniky aktivního naslouchání a rozhovoru. Rozhovor mezi sociálním pracovníkem má dvojí formu, a to rozhovor nestrukturovaný (volný) v případě posezení s uživatelem a polostrukturovaný v těch případech, kdy pracovník potřebuje o uživateli a jeho situaci zjistit informace podstatné pro další spolupráci.

Terénní sociální pracovník respektuje jedinečnost každého uživatele, v žádném případě nejedná diskriminačně, dodržuje etické zásady (Etický kodex sociálních pracovníků, Etický kodex zaměstnance Armády spásy) a s uživatelem pracuje na bázi partnerského vztahu.

Součástí práce terénního sociálního pracovníka je také nepřímá forma sociální práce. Terénní sociální pracovník své činnosti plánuje, v terénu pořizuje záznamy, vede dokumentaci a profesně se vzdělává.

### **Zásady poskytované služby**

- Přístup k uživateli na základě křesťanských hodnot
- Rozvoj potencionálu ke změně
- Zásada přijmutí odpovědnosti ze své konání a svobodné rozhodování
- Zásada rovného přístupu
- Zásada aktivní oboustranné spolupráce na řešení situace
- Zásada individuálního přístupu dle potřeb uživatele a možností zařízení
- Zásada odbornosti a týmové spolupráce
- Zásada nízkoprahovosti a anonymity

### **Vyřizování stížností**

Celou problematiku podávání stížností řeší Směrnice ředitele sociální služby – „Pravidla pro podávání podnětů, dotazů a stížností“, které je rozpracováno v souladu se Standardem kvality č. 7. Jeho součástí jsou i kontakty na nadřízené orgány. Uživatelé jsou seznámeni s možností si stěžovat před uzavřením smlouvy i v samotném průběhu poskytované služby. Každý uživatel služby má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů, nebo na jednání jiného uživatele. Připomínku, podnět, stížnost považuje poskytovatel za podnětný příspěvek ke zlepšení poskytované služby, tak, aby byla služba více ušitá na míru uživatelům. Připomínka, podnět, stížnost je sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky nebo jakákoliv stížnost k poskytovaným službám. Podat stížnost může každý (uživatel služby, nebo jeho zástupce, kterého si zvolí; zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby) písemně, anonymně (do dostupné schránky na podávání stížností) nebo ústně a to sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu přímé práce či řediteli sociálních služeb. Každá stížnost je vyřízena nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. Za vyřízení stížnosti je zodpovědný vedoucí přímé práce, který stížnosti eviduje a seznamuje s nimi i řešením ředitele sociálních služeb.

### **Ukončení služby**

Ukončení smlouvy si uživatel vyřídí u sociálního pracovníka.

- Uživatel může ukončit službu Terénní programy Prevence bezdomovectví kdykoliv na základě svého rozhodnutí.
- Poskytování služby může být ukončeno ze strany Centra sociálních služeb:

- ✓ Při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v zařízení)
- ✓ Uplynutím doby užívání služby stanovené ve smlouvě o poskytování služby.
- ✓ V případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Nespoluprací se rozumí dlouhodobé odmítání spolupráce na řešení své nepříznivé sociální situace (neúčast na schůzkách, neplnění dohodnutých úkolů v individuálním plánu). V případě, že uživatel nespolupracuje, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespolupráce, písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení schvaluje ředitel sociální služby na základě doporučení sociálního týmu.

## Úhrady za služby

Služba je poskytována zdarma.

## Další doplňující informace

Kontaktní osoby:

Ředitel sociální služby: 737 215 425

Vedoucí přímé práce: 773 770 252

Terénní sociální pracovníci: 773 770 283, 773 770 253, 773 770 423, 773 770 399, 773 770 435

## Dostupnost služby – provozní doba

**Od pondělí do pátku v době 7:00 – 15:00.**

Každý den probíhá individuální práce s klienty a terénní práce. Je vhodné se tedy na schůzku předem domluvit. Nebo využít kontaktního času, kdy objednání není nutné:

STAŇKOVA 4, 602 00 BRNO

Čtvrtek 7:00 – 15:00

FRANCOUZSKÁ 72, 602 00 BRNO

Čtvrtek 11:30 – 19:00

BRATISLAVSKÁ 40, 602 00 BRNO

Pondělí 7:30 – 11:30

Středa 12:30 – 16:00

## Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

## Prostory, materiální a technické vybavení

V prostorách sídla služby Staňkova 4 se nachází kanceláře a příslušenství (kuchyňka, předsíň a toaleta). Sociální pracovníci zde mají k dispozici dvě vybavené kanceláře celkem

pro čtyři sociální pracovníky (stolní PC, tiskárna, mobilní telefon, uzamykatelná skříň). Je zde umístěna také kancelář vedoucího přímé práce, která je určena pro pracovníky služby, je kontaktním místem při jednání organizace navenek, při jednáních se zájemci o službu a také s uživateli služby.

Další kancelář je umístěna na adrese Francouzská 72. Kancelář je v pronájmu Magistrátu města Brna a nachází se v přízemí bytového domu. Kancelář je určena pro dva sociální pracovníky, kteří vedou jednání se zájemci o službu, nebo pro jednání s uživateli služby. Kancelář je vybavena dle potřeb terénních sociálních pracovníků (PC a notebook včetně tiskárny, uzamykatelná skříň, dva mobilní telefony).

V roce 2018 byla zřízena také kancelář pro sociální pracovníky na adrese Bratislavská 40. Využívá se v kontaktní časy a také pro naplánované schůzky s uživateli služby (připojení pro dva notebooky, tiskárna, uzamykatelná skříň, kuchyňská kout, toaleta, sprcha). Rozšíření služby bylo realizováno prostřednictvím evropského projektu Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám. Cílem projektu je nabídnout lidem, kteří ztratili bydlení nebo bydlí v nevyhovujících prostorech možnost ubytování, kdy v rámci ubytování bude probíhat sociální práce s ubytovanými. Tato práce je zaměřená na upevnění nebo získání sociálních dovedností, které jsou nutné k běžnému fungování ve společnosti.

**Sídlo služby:** Sídlo služby se nachází v městské části Brno - Královo Pole - Ponava, na ulici Staňkova 4. Sídlo služby je umístěno v 1. podlaží trojpodlažní budovy, která je majetkem Armády spásy.

Aktualizace provedena dne: 31. 7. 2020

Zpracovali: Mgr. Ivana Kudělová ředitelka sociálních služeb a tým sociálních pracovníků  
Prevence bezdomovectví