

Popis realizace poskytování sociální služby - listopad 2021

Poskytovatel: Cheiron T, o.p.s.
název služby: Terénní program Cheiron T
druh poskytované služby: Terénní programy

Posláním Terénního programu Cheiron T, je vyhledat a kontaktovat mladé lidi z Tábora a okolí, kteří se ocitli v obtížné životní situaci a usilovat o jejich začlenění a pozitivní změnu způsobu života.

Kontaktní údaje

Cheiron T, o.p.s.
Terénní program Cheiron T
Děkanská 302, 390 01 Tábor.

Kontaktní osoba: Mgr. Roman Varga - ředitel
telefon: 381 257 624
mobilní telefon: 603 526 246
e-mail: cheiront@cheiront.cz

Podrobné informace o činnosti: www.cheiront.cz

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří skupiny neorganizovaných dětí a mládeže, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, resp. ze sociálně vyloučených lokalit, zejména se jedná o děti ve věku 10 – 26 let z Tábora a okolí.

A to bez rozdílu barvy pleti, příslušnosti k menšině, náboženskému vyznání, sexuální orientaci a dalších odlišností.

Znaky cílové skupiny:

- Věk zájemce (10 – 26 let)
- Komplikované nebo znevýhodněné rodinné prostředí
- Problematické vztahy mezi vrstevníky
- Chování v rozporu se společenskými normami
- Problémy s komunikací
- Nemá kde bezpečně trávit volný čas
- Tráví volný čas na ulici
- Neproduktivní trávení volného času
- Ohrožení sociální exkluzí (vyloučením)

Pokud příchozí splňuje první bod a k tomu minimálně další jeden z uvedených znaků, stává se zájemcem o službu.

V případě, že pracovník jasně rozpozná, že příchozí nespadá do cílové skupiny, požádá dotyčného k odchodu, popř. mu poskytne informační servis v podobě letáků s jinou možnou službou, která by mohla dotyčnému vyhovovat.

Cíle terénního programu Cheiron T jsou:

- předcházet vzniku a rozvoji rizikového chování
- zvýšit schopnost zvládat obtížné a krizové životní situace
- rozvíjet sociální schopnosti a dovednosti
- posilovat hodnoty vzdělání
- aktivizovat k pravidelným zájmům a činnostem

Forma poskytované služby

Služba je poskytovaná terénní formou

Zásady poskytování sociální služby

- maximální přístupnost
- rovnost
- anonymita
- bezplatnost
- dobrovolnost
- respektování volby uživatele
- individualizace
- dodržování práv uživatelů

Doba poskytování služby - běžný režim, září - červen

Po: 14:00 – 19:00

Út: 14:00 – 19:00

St: 14:00 – 19:00

Čt: 14:00 – 19:00

Pá: 14:00 – 17:00

Doba poskytování služby - prázdninový režim od 1.7. - 31.8. a zimní režim od 1.11. do 28./29.2.

Pondělí	13:00	18:00
Úterý	13:00	18:00
Středa	13:00	18:00
Čtvrtek	13:00	18:00
Pátek	13:00	17:00

Během provozní doby jsou prováděny úkony ve prospěch uživatelů – evidence výkonů, tvorba a zápisy individuálních plánů, konzultace uživatelských případů, vyhledávání informací, jednání se spolupracujícími organizacemi a úřady.

Průběh služby

Streetworker přichází do vytipované lokality, tedy do běžného prostředí, kde tráví děti a mládež svůj volný čas. Navazuje s nimi kontakt, nejčastěji pomocí nabídky zajímavých činností, rozhovorem, zapojením se do činnosti dětí atp.

Seznamuje se s lokalitou, její charakteristikou a jednotlivými uživateli služby. Sleduje a rozkrývá sociální vazby, příslušnost k partám a případné vztahy mezi dětmi. Je schopen poskytnout nutnou krizovou intervenci s ohledem na konkrétní situaci a konkrétního uživatele. V případě potřeby zajistí doprovod, odkaz či zprostředkování služby. Nabízí možnosti smysluplného trávení volného času, podporuje vytváření samostatných drobných akcí či projektů a posiluje sociální dovednosti. V případech, kdy je nutné a účelné, ústí kontakt s uživatelem do podoby individuálního plánu rozvoje.

Vstup uživatele do služby

Prvokontakt

Při prvním kontaktu se pracovník a uživatel dohodnou na formě oslovování a vzájemně se představí. Pracovník uživatele informuje o možnostech programu a jeho nabídkách, seznámí uživatele s principy služby (anonymita, základní poskytované služby atp.) Při dalším kontaktu pracovník kontaktuje uživatele, reaguje na jeho potřeby a nabízí program či aktivity. Prvokontakt je proces, při kterém se zjišťují potřeby a očekávání zájemce. Doba trvání prvokontaktu je přizpůsobena možnostem a schopnostem zájemce o službu.

Při prvkontaktnímu je zájemce (uživatel) seznámen s:

- s cíli a principy služby
- s provozními náležitostmi služby (provozní doba programu, představení pracovníka...atp.)
- s charakterem a obsahem služby (co je terénní práce, základní principy, nabízené aktivity)
- s cenou za služby (bezplatnost)
- s vedením dokumentace
- s pravidly služby
- s možnostmi podávat stížnosti

Při příchodu nové osoby se potenciálnímu zájemci o službu individuálně věnuje jeden z pracovníků. Jednání přizpůsobujeme schopnostem, možnostem a požadavkům dané osoby.

Každý pracovník přímé práce s klienty je kompetentní k jednání se zájemcem o službu, k sjednávání dohod a následné individuální práci s klienty. V případě, že si zájemce nebo jeho zákonný zástupce přeje jednat s vedoucím terénního programu nebo s ředitelem, pracovník jim jednání zprostředkuje.

Odmítnutí zájemce o službu

Odmítnutí zájemce je na základě faktu, že nespadá do cílové skupiny, či vyžaduje službu, jež program neposkytuje. Dále se služba nezaměřuje na osoby intoxikované, s akutním psychickým onemocněním či jiným závažným onemocněním nebo s nevladatelnou agresí.

Smlouva o poskytování služeb

Smlouva může existovat v písemné či ústní formě. Po uzavření Smlouvy se ze zájemce o službu stává uživatel služby, se kterým se individuálně pracuje na rozvoji jeho osobnosti. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, jednoho roku, případně se prodlužuje.

Náležitosti smlouvy

- Označení smluvních stran (v případě zájemce o službu ctíme jeden z principů nízkoprahovosti - tzn. právo na anonymitu)
- Druh sociální služby
- Rozsah poskytování sociální služby (s důrazem na proces individuálního plánování)
- Místo a čas poskytování sociální služby
- Bezplatnost služby

- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb (práva, povinnosti, pravidla, bezpečnost...)
- Výpovědní důvody
- Dobu platnosti smlouvy
- Nakládání s dokumentací

Pracovník, který zájemci přiměřenou a srozumitelnou formou předá informace v rámci prvokontaktu a dalšího jednání se zájemcem a ujistí se, že jim zájemce dostatečně rozumí, uzavře následně dohodu o využívání služeb:

1) Ústní dohoda o poskytování služeb

V případě, že si zájemce zvolí variantu ústní, pracovník o tom udělá záznam do evidenčního programu PEPA – karta klienta. Tato forma dohody je z pohledu nízkoprahovosti přijatelnější, a tudíž využívanější variantou.

2) Písemná dohoda o poskytování služeb

V případě, že si zájemce zvolí variantu písemnou formou, pracovník s ním vyplní formulář Dohody o poskytnutí služby, kterou poté založí do složky klienta a zároveň pracovník o tom udělá záznam do evidenčního programu PEPA– karta klienta.

Individuální plánování

Individuální plánování chápeme jako jeden z nejvýznamnějších bodů poskytování služby. Je to proces, který začíná uzavřením dohody o poskytování služeb, kdy se zájemce o službu stává klientem Terénního programu Cheiron T.

Každý klient je seznámen s tím, že má klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je ten, který s klientem plánuje a je zodpovědný za vedení jeho individuálního plánu, s čímž souvisí i vedení složky klienta. V případě nepřítomnosti klíčového pracovníka klienta je i vzhledem ke specifiku cílové skupiny dětí a mladých lidí nutné podchytit jejich potřeby a zakázky hned.

Individuální plánování dělíme dvojím způsobem – krátkodobé a dlouhodobé. Pracovník používá obou forem plánování, ale vždy vychází z potřeby a zakázky konkrétního klienta. Obě formy mají stejnou hodnotu a kvalitu – u některých klientů jsou pouze krátkodobé cíle, s některými plánují pracovníci dlouhodobě.

Pokud klient nemá představu, žádná zakázka nevyplyne, pracovník s ním nadále pracuje a pozoruje jeho chování, naslouchá mu a snaží se takového klienta motivovat a navrhnout mu možnosti, které by mohly být pro klienta vhodné. Nejčastější dobrou praxí a kompetencí pracovníka je, že umí zachytit krátkodobé zakázky.

Celý proces plánování a naplňování IP je především o schopnosti pracovníka navázat s dospívajícím klientem vztah důvěry.

Individuální plán krátkodobý – jde o služby čerpané „tady a teď“. Jedná se o služby, které jsou čerpány přímo na místě, nepřesáhnou tedy délku otevírací doby (přítomnosti pracovníka v terénu).

Klient přijde se zakázkou nebo jeho zakázka vyplyne při rozhovoru s pracovníkem. Společně se domluví na způsobu řešení a následně přistoupí k naplňování klientovy zakázky. IP je naplněn, pokud klient získal všechny domluvené kroky (doprovázení, potřebné informace a podporu), které byly obsaženy v zakázce.

Individuální plán dlouhodobý – je soubor několika jednotlivých kroků, které vedou k dosažení cíle klientů. Každý plán musí obsahovat: cíl, kterého chce klient dosáhnout, kroky k jeho dosažení, revizi.

Tento typ IP přesahuje svojí délkou denní otevírací dobu služby. Tento plán se zapisuje do IS PEPA, kde má svou stanovenou formu a náležitosti odlišné od krátkodobého IP.

Základy nízkoprahovosti jsou zachovány tím, že klient může u písemného IP udat pouze křestní jméno nebo přezdívkou. Pokud je IP s klientem uzavřeno písemně, má dotyčný právo na zhotovení kopie. IP je s klientem dle osobní domluvy průběžně revidován a upravován podle jeho aktuálních potřeb.

Veškeré údaje jsou využívány pouze pro potřeby organizace a je s nimi nakládáno podle zákona o ochraně osobních údajů, dle GDPR. Písemné dohody, IP jsou uloženy v kanceláři v uzamykatelné skříni. Právo nahlížet mají pracovníci, kteří pracují s klienty a jejich nadřízení, s písemným souhlasem klienta i třetí osoba.

Výjimka – stává se, že klient si přivede kamaráda a chce, aby se s ním díval do jeho dokumentace. Pracovník klientovi doporučí, že není vhodné, aby kamarád viděl všechny záznamy (např. intervence, atd.), čímž klienta učí pracovat s osobními údaji a ochraňovat je. Pokud je to i přesto klientovo přání, pracovník umožní nahlédnutí do dokumentace klientovi i jeho kamarádovi zároveň (ale NIKDY ne samotnému kamarádovi).

IP jsou dle potřeby projednány na poradách nebo na supervizích. Každý z pracovníků obeznámí na poradě ostatní pracovníky o nových skutečnostech (nový zájemce, dohoda, IP, náplň IP...).

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Služba je postavena na principu dobrovolnosti, její hlavní zásadou je zajistit, aby si uživatel sám rozhodoval o rozsahu využití služeb a aby se vyjadřoval k fungování služby. Vyjadřovat se může formou podnětu, připomínky nebo stížnosti.

Pracovník pravidelně zjišťuje názory a připomínky uživatelů, zapojuje je do přípravy jednotlivých akcí a dává přednost jejich názorům, pokud jsou v souladu s posláním a cíli služby.

Způsob vyřizování stížností uživatelů

Zpětná vazba může mít podobu stížností, upozornění a podnětů. Všechny zmíněné formy vyjádření se ke službám jsou důležitými ukazateli spokojenosti klientů a mohou být výrazem toho, jak služby odpovídají tomu, co od nich klienti očekávají a chtějí.

Možnosti podání

- Ústní
 - anonymní – např. klient sdělí pracovníkovi, že není spokojen s chováním druhého pracovníka, vadí mu to, chce to řešit, ale nechce, aby se vědělo, že si stěžoval on
 - neanonymní – ve stejné situaci, s tím, že klient souhlasí s uvedením jeho jména
- Písemná
 - předaná do rukou pracovníka
 - vhozena do Schránky přání a stížností
 - zasláná poštou, emailem, datovou schránkou nebo přes sociální sítě

Všechny tyto písemné stížnosti mohou mít anonymní či neanonymní formu.

Stížnost může podat každý klient nebo jím určený zástupce (např. rodič, kamarád, příbuzný, pracovník, učitel, atp.)

Přijímání, evidence a vyřizování stížnosti

1. Stížnosti přijímá kterýkoliv pracovník. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Stížnosti vložené do Schránky přání a stížností jsou vybírány vždy dvěma pracovníky každý týden před poradou týmu. Na poradě je stížnost přidělena kompetentnímu pracovníkovi k vyřešení.

2. O každé přijaté stížnosti, pořídí tento pracovník zápis do určeného formuláře.

Formulář pro přijetí a vyřízení stížností, upozornění a podnětů obsahuje tyto náležitosti:

- datum
- jméno a příjmení stěžovatele (pokud si tak stěžovatel přeje),
- konkrétní označení služby centra (klub pro starší, klub pro mladší) nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- obsah a popis stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření (vyhodnotí se rovněž oprávněnost či neoprávněnost stížnosti)
- opatření ke zjednání nápravy
- způsob předání odpovědi stěžovateli/-telům
- podpis pracovníka, popř. podpis stěžovatele – pokud si přeje

3. V případě, že se nejedná o anonymní stížnost, je stěžovatel seznámen s obsahem tohoto formuláře.

4. Veškeré stížnosti se evidují v šanonu Přání a stížností.

5. Vyřízení stížnosti musí být ukončeno do 30 dnů ode dne doručení stížnosti do sídla organizace. K tomu je možno připočítat dobu až 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, je-li nutné vyžádat si ve věci stanovisko či podklady od jiného orgánu, nebo jde-li o zvláště složitý případ. Účelnost prodloužení lhůty stejně tak jako jeho důvod musí být z formuláře patrné.

6. Za průtahy či nedůsledné vyřízení stížnosti je nadřízený pracovník povinen vyvodit proti provinilým pracovníkům důsledky. Je povinen vyvozovat závěry rovněž vůči těm pracovníkům, jejichž chování bylo předmětem oprávněné stížnosti.

Věcná příslušnost

Pokud se stížnost, upozornění a podněty týkají činností v rámci poskytování sociální služby, vyřizuje je pracovník mající k tomuto kompetence. V případě stížnosti na konkrétní osobu je postup vyřizování následovný:

pracovník → přímý nadřízený → ředitel → správní rada → předseda správní rady → zakladatelé Komunitního centra.

Ukončení vyřizování stížnosti

1. V případě neanonymních stížností ústních i písemným bude stěžovatel obeznámen dle domluvy jasně stanovené ve Formuláři pro podávání stížností, upozornění a

podnětů. V případě neanonymní stížnosti ze Schránky přání a stížností bude odpověď vyvěšena písemnou formou na nástěnce u schránky.

2. V případě stížnosti anonymní obdržené jakoukoliv formou bude vyřešení stížnosti vyvěšeno písemnou formou na nástěnce u schránky Přání a stížností.

3. Pokud pracovníci uznají obsah stížnosti, upozornění a podnětu významným, diskutují v klubech na toto téma s ostatními klienty.

4. U oprávněných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě. Po jejich splnění ve stanoveném termínu oznámí příslušný pracovník kolegům na pravidelných poradách, že opatření jsou splněna a stížnost uzavřena.

5. V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku bezprostřednímu nadřízenému pracovníka, který ji vyřizoval. Nadřízený pracovník do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření.

Kontrola a vyřizování stížností

1. Ředitel centra sleduje vyřizování stížností a přijatá opatření k nápravě.

2. Ředitel centra provádí na konci každého kalendářního roku rozbor stížností a příčin jejich vzniku, a dále s nimi pracuje při hodnocení kvality služby.

3. Ředitel centra je povinen monitorovat plnění lhůt k vyřizování stížností.

Veškeré písemnosti s tímto spojené jsou uloženy v šanonu Přání a stížností v prostorách kanceláře.

Ukončení poskytování služeb

K ukončení poskytování služeb může dojít hned z několika důvodů. Uživateli je ukončení poskytování služby vždy oznámeno. V případě potřeby je zajištěna návazná služba, popřípadě je pracovníkem nabídnut doprovod:

- dohodou – byly naplněny stanovené cíle uživatele a obě strany se dohodly na ukončení
- ze strany terénního programu – v případě zániku služby, z důvodů uvedených v zákoně

a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,

b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,

c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo

d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

- ze strany uživatele – uživatel může odstoupit od Smlouvy bez oznámení (už nemá zájem o služby programu, rozhodl se využívat služby jiných organizací, je nespokojený se službami zařízení, pracovník porušuje pravidla a podmínky poskytování služeb).

Spoluúčast uživatele na službě

Služby jsou poskytovány bezplatně. Pouze v případě nadstavbových aktivit a služeb se uživatel finančně spolupodílí (víkendové a táborové pobyty, sportovní aktivity).

Kapacita služby

Jeden pracovník se v terénu může věnovat jednomu uživateli či zájemci o službu v jednom okamžiku ve smyslu poskytnutí sociální služby (kontakt, intervence, poradenství).