

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Armáda spásy v ČR, IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Terénní programy(§ 69,zákona č.108/2006 Sb.,o soc.sloužbách) 9888745 64
Forma služby	Terénní program
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Terénní program Havířov, Na Spojce 807/2, 736 01 Havířov - Město

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří osoby bez přístřeší od 18 let, které se nacházejí v Havířově nebo v jeho blízkém okolí.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Terénní pracovník navštívuje lokality, kde se zdržuje cílová skupina a také vyhledává nová místa pobytu těchto osob. Zde po vyhodnocení situace vytipované osoby oslovuje a představuje sebe, organizaci a sociální službu, kterou nabízí. Pokud projeví osoby o službu zájem, tak je provedeno jednání o sociální službě a je jim nabízena pomoc s řešením jejich situace. Pokud uživatel s podmínkami souhlasí a informacím rozumí, je mu služba poskytnuta. Terénní pracovník s uživatelem služby uzavírá ústní smlouvu o využití služby. Uživatel vstupuje do sociální služby dobrovolně. Zaměstnanec jej informuje, že služba je poskytnuta anonymně a zdarma.

Podrobný popis realizace služby

Základní obsah poskytované služby

Posláním terénního programu je aktivní vyhledávání a kontaktování osob bez přístřeší. Dále pak těmto osobám nabízení pomoci nebo podpory, která směřuje k řešení nepříznivé sociální situace.

Cílem služby je:

- vyhledávat a kontaktovat osoby bez přístřeší
- informovat o případných rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik
- motivovat uživatele k řešení své nepříznivé sociální situace
- podporovat a pomáhat uživateli v řešení jeho nepříznivé sociální situace

- zprostředkování jiných služeb
- doprovody
- pomoc při jednání např. s úřady, institucemi
- podpora při řešení zdravotního stavu
- pomoc s vyplněním formulářů

Zásady

- pracujeme bez diskriminačního přístupu
- respektujeme individualitu každého jedince
- respektujeme svobodnou volbu jedince
- služba je nízkoprahová

1. Základní sociální poradenství:

- a. Poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby: terénní sociální pracovník poskytuje pomoc zejména při stanovování, dosahování a vyhodnocování cílů uživatele, které se vztahují k překonávání či zmírňování nepříznivé sociální situace, poskytuje potřebné informace, nabízí alternativy řešení či zmírnění nepříznivé sociální situace, nastiňuje varianty možného vývoje situace při jejím neřešení.
- b. Poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb uživatelů a informace o jiných formách pomoci, informace o dalších sociálních službách, aktivitách a možných zdrojích pomoci.
- c. Poskytnutí informace o základních právech a povinnostech uživatele, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě.

2. Základní činnosti při poskytování terénních programů se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 - i. aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.
- b. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - i. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - ii. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 - iii. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
 - iv. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

3. Pracovní postupy

- a. **Pracovní postupy s uživatelem, který má zájem o bydlení v bytech,** které jsou uživatelům přidělovány RPG nebo MRA města Havířova na základě doporučení Armády spásy:
 - i. Se zájemcem o službu, který splňuje podmínky pro získání bytu sepíše pracovník potřebné materiály a dá mu příslušné aktuální informace vztahující se k jeho žádosti o bydlení.
- b. **Pracovní postupy s uživatelem, který má zájem o zaměstnání:**
 - i. Pověřený zaměstnanec zjistí údaje potřebné k vyjasnění zakázky uživatele o zaměstnání, vzdělání, absolvované kurzy, dovednosti, kompetence a preferované zaměstnání. Zaměstnanec nabídne adresy a telefony firem, dle již předem zjištěných informací.
- c. **Pracovní postupy s uživatelem, který má zájem o poradenství:**
 - i. Podle zakázky uživatele je možným výsledkem práce: sepsání návrhů, žádostí, pomoc při vyplňování formulářů a tiskopisů.
- d. **Pracovní postupy s uživatelem, který má zájem o doprovod:**
 - i. Uživatel může požádat zaměstnance služby o doprovod, který souvisí s poskytováním služby (vyřizování zaměstnání, bydlení, úřady, lékař, soud, policie). Příslušný zaměstnanec vyhodnotí situaci, popřípadě se poradí s kolegy. Zváží kompetence uživatele, časovou náročnost a personálně-kapacitní možnosti služby. Pokud shledá, že doprovod uživatele je vhodný, tuto službu mu poskytne - sjednají si termín plnění. Jestli pracovník shledá uživatele kompetentním k vyřízení svých záležitostí, snaží se jej motivovat k samostatnosti.
- e. **Pracovní postupy s uživateli bytů:**
 - i. Uživatele navštěvuje pracovník minimálně dvakrát měsíčně, kdy bude mimo běžné agendy domluvena další podpůrná pomoc při platbách SIPO a dalších poplatků na užívání bytu. O každém setkání je vytvořen zápis.

Metody práce

Metody práce ve službě se řídí Národními směrnicemi Armády spásy a Vnitřními směrnicemi v zařízení. Práce s uživatelem zahrnuje všechny typy činností vykonávané s jednotlivými uživateli. Její součástí je monitoring, kontaktování a individuální práce, ale také krizové intervence a sociálního poradenství. Další práce zahrnuje nezbytná administrativa, jednání s institucemi, prezentace a medializace práce na veřejnosti. Součástí je také profesní vzdělávání, intervizní sezení a supervize a plánování služby.

Vyřizování stížností

Způsob vyřizování stížností uživatelů je stanoven vnitřním předpisem. Všechny stížnosti se evidují, prošetřují a řeší bez zbytečných průtahů. Nejpozději však do 28 dní po předání stížnosti. Uživatel si může stěžovat přímo zaměstnanci, který mu službu přišel poskytnout. Taktéž si může stěžovat v Azylovém domě pro muže pověřenému sociálnímu pracovníkovi nebo zaměstnanci na směně. V zařízení je také na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti uživatelů.

Ukončení služby

Služba je ukončena v případě odmítnutí další služby uživatelem. Poskytování služby může být ukončeno ze strany zařízení:

- při opětovném nebo hrubém porušení pravidel terénního programu,
- pokud uživatel již nespadá do cílové skupiny.

Úhrady za služby

Poskytované služby jsou zdarma.

Další doplňující informace

Způsob jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Terénní služba je poskytována výhradě na základě souhlasu uživatele. Terénní pracovník s uživatelem průběh služby individuálně plánuje a dbá na to, aby vše vycházelo z potřeb uživatele. Uživatel si sám za pomoci pracovníka definuje svůj cíl a společně si určí jednotlivé kroky k jeho naplnění. Uživatel má možnost svůj cíl měnit. Během opakovaných setkání dochází ke zhodnocení předchozího průběhu služby. Uživatel může službu kdykoli odmítnout.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení

Zázemí pro zaměstnance v rámci terénního programu tvoří prostory v noclehárně. Zaměstnanec má k dispozici PC, tiskárnu, základní kancelářský materiál a mobilní telefon. Dále využívá další určené prostory v azylovém domě. Při práci v terénu může využívat termosku s kávou a malou potravinovou pomoc.

Dne: 1.11.2019

Zpracoval: Bc. Andrea Schmidová