

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice z. S.
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Terénní programy 1483365 76
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Prevence bezdomovectví, Kopřivnice Horní 1112, Kopřivnice

Cílová skupina Osoby bez přístřeší a osoby, které jsou ztrátou bydlení ohrožené, starší 18-ti let, které nejsou schopné řešit tuto situaci vlastními silami.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Vstup uživatele do služby

Sociální pracovník v rámci jednání se zájemcem analyzuje a vyhodnocuje nepříznivou sociální situaci zájemce o službu a v součinnosti s ním si vyjasní zakázku, zda zájemce využije službu či nikoliv.

V následném rozhovoru si sociální pracovník a nový uživatel vyjasní cíl spolupráce, kterého by chtěl zájemce o službu s podporou služby dosáhnout. Obě strany si ujasní, zda jsou nabízené služby pro přicházející zájemce vhodné a budou směřovat k naplnění zakázky, kterou zájemce vytyčil. V případě dohody, se sjednají pravidla poskytované služby.

Podrobný popis realizace služby

Služba se zaměřuje na realizaci terénního programu, který nabízí cílové skupině podporu v rámci získávání a udržení si vlastního bydlení s využíváním metod sociální práce, právního, finančního a psychologického poradenství.

Služba řeší podporu sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených jedinců a rodin v získání a udržení si vlastního bydlení. Rozsah a průběh poskytování sociální služby je stanoven s ohledem na osobní cíl v závislosti na možnostech, schopnostech a přáních uživatele.

Sociální pracovník, dbá na to, aby své osobní cíle zájemce sám formuloval. Dané cíle musí být konkrétní, reálné a splnitelné.

Poslání služby Armády spásy Prevence bezdomovectví:

Posláním služby Armády spásy Prevence bezdomovectví je vyhledávat a spolupracovat s osobami bez přístřeší a osobami, které jsou ztrátou bydlení ohrožené na řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba napomáhá těmto osobám využít

vlastní možnosti a síly ke zvládnutí životních situací zejména v oblasti bydlení. Služba je poskytována v jim známém prostředí a směřuje k jejich začlenění do společnosti.

Zásady poskytování služby Armády spásy Prevence bezdomovectví:

- **INDIVIDUALITA** - Respekt k individualitě člověka. S každou osobou je jednáno jako s jedinečnou bytostí. Zaměstnanec respektuje a má úctu k ojedinelosti zájemce či uživatele služby.
- **VÍRA** - Přístupovat k člověku na základě křesťanských zásad. Klademe důraz na důvěru a odpuštění. Vnímáme člověka jako Boží stvoření, které má ve svém základu dobro. Snažíme se vnímat člověka skrze jeho budoucnost, a nepíme na minulosti.
- **ODBORNOST ZAMĚSTNANCŮ** - prohlubování vědomostí v oblasti sociálního bydlení (konference, orientace v novinkách týkající se sociálního bydlení).

Rozsah a průběh poskytování sociální služby je stanoven s ohledem na osobní cíl v závislosti na možnostech, schopnostech a přáních uživatele.

Sociální pracovník, dbá na to, aby své osobní cíle zájemce sám formuloval. Dané cíle musí být konkrétní, reálné a splnitelné.

Metody práce

- poradenství
- informování
- doprovod
- nácvik komunikačních dovedností

Definice terénu:

- Sociální pracovník provádí depistáž a monitoring.
- Terénní práce je poskytována v bytech, které jsou převážně ve vlastnictví města. Byty se nenacházejí jen ve vyloučených lokalitách.

Služby jsou uživatelům poskytovány převážně v jejich přirozeném prostředí, nebo v kontaktní kanceláři sociálního pracovníka. Sociální pracovník se věnuje především pomoci při prosazování práv a zájmů uživatelů, spolupráci při vyhledávání následného bydlení a zaměstnání.

Systematická práce s cílovou skupinou směřovaná ke zvyšování jejich kompetencí samostatně bydlet a umět se o sebe a svou rodinu postarat je jistě prospěšnější než dlouhodobé setrvání ve výše jmenovaných typech bydlení. Je to časově velice dlouhý proces, na jehož konci by měl ideálně stát uživatel, který má plné povědomí o svých povinnostech i právech souvisejících s bydlením.

Služba se zaměřuje zejména na:

- a) samotnou prevenci osob ohrožených sociálním vyloučením prostřednictvím terénní sociální práce,
- b) program sociálních bytů

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Uživatelé a zájemci o službu mají možnost uplatnit vlastní vůli v následujících případech:

- rozhodnutí, zda za daných podmínek nabízenou službu využijí;
- výběr podpory při řešení sociální situace;
- změna klíčového pracovníka;
- možnost požádat o doprovod klíčového pracovníka při jakémkoli jednání na úřadech apod.;
- spolupráce s jinými sociálními službami;
- zapojení do aktivit nabízených danou sociální službou;
- možnost ukončit využívání sociální služby;
- účast na společných volnočasových aktivitách;
- rozhodnutí o konkrétní podobě spolupráce s klíčovým pracovníkem (v jakých oblastech chce s klíčovým pracovníkem spolupracovat, např. hospodaření, rodinné vztahy, hledání zaměstnání...);
- možnost vybrat si den a hodinu kontaktu (dle pracovní doby zaměstnance);

Vyřizování stížností

Celou problematiku podávání stížností řeší „Vnitřní směrnice ředitele v oblasti kvality“, která obsahuje všechny náležitosti dle vyhlášky 505/2006 Sb., přílohy č. 2, standardu č. 7, která je přístupná všem uživatelům a zaměstnancům. Její součástí jsou i kontakty na nadřízené orgány. Uživatelé jsou seznámeni s možností si stěžovat při přijímacím pohovoru a směrnice je přístupná všem uživatelům.

Uživatelé, rodinní příslušníci, blízké osoby a návštěvy mohou podat stížnosti písemně nebo ústně, vedoucí zařízení řeší anonymní stížnosti a výsledek je vyvěšen na nástěnce v zařízení, kde byla stížnost podána. Každá stížnost je vyřízena nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. Za vyřízení stížnosti je zodpovědný vedoucí zařízení, který stížnosti eviduje. Jednou ročně je provedena jejich analýza.

Ukončení služby

- Uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby.
- Uživatel může ukončit službu bez udání důvodu na vlastní žádost.
- Dohodou.
- Ze strany poskytovatele z důvodu nespolupráce uživatele při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Úhrady za služby

Služba je poskytována bez úhrady.

Další doplňující informace

Kontakty:

- ředitel 737 215 431
- vedoucí sociální služby 773 770 474

**KONTAKTNÍ DOBA PRACOVIŠTĚ ARMÁDA SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ
KOPŘIVNICE Horní 1112, KOPŘIVNICE**

úterý	08:00 - 11:30	12:30 - 17:00
	Mimo tuto dobu probíhají v pracovních dnech terénní práce a schůzky dle individuální domluvy	

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby Administrativní zázemí je umístěno v oblasti Kopřivnice.

Horní 1112, Kopřivnice

Prostory pro přímou práci s uživateli:

- 1 kancelář ředitel, vedoucí sociální služby a účetní
- 2 kancelář sociálních pracovníků

Ostatní prostory:

- Kuchyňka
- Toalety pro zaměstnance
- Sklad pro potravinovou pomoc

Prostory jsou vybaveny wifi sítí, každý zaměstnanec má vybavenou kancelář a má k dispozici PC.

Dne: 20. 12. 2020

Zpracoval:

Tým Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice