



POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel: NADĚJE

Číslo služby: 63

Identifikátor služby: 1420566

Forma služby: terénní

Název zařízení: Středisko Naděje Jablonec nad Nisou – Dlouhá

Adresa zařízení: Dlouhá 1376/25a, Jablonec nad Nisou, 466 01

Druh sociální služby podle ZSS: terénní program

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Terénní program je sociální službou aktivně vyhledávající potenciální uživatele i stávající uživatele a jdoucí za uživatelem do jeho současného přirozeného prostředí. Služba je určena pro rodiny i jednotlivce ohrožené sociálním vyloučením, pro lidi v nepříznivé sociální situaci převážně spojené s pobytem v nevyhovujících životních podmínkách nebo v jiných nepříznivých situacích, které nejsou schopni řešit vlastními silami. Místem poskytování je celý katastr města a spádové obce. Uživatelé mají možnost kontaktovat terénního pracovníka prostřednictvím mobilního telefonu a sjednat si schůzku dle individuálních potřeb.

Zázemí terénních pracovníků, které je pro realizaci služby k dispozici (kanceláře terénních pracovníků), se nachází v ulici Dlouhá 25a a je Městem Jablonec nad Nisou pronajato na dobu neurčitou. Celková plocha těchto prostor je 68,31 m².

2. Vstup uživatele do služby

Zájemce o službu se stává uživatelem uzavřením ústní smlouvy.

Cílem prvního kontaktu je vytvořit podmínky pro přijetí služby a pro navázání, resp. udržení další spolupráce.

Postup při kontaktování uživatele (uživatelů):

- oslovení uživatele,
- zjištění konkrétní situace a základních potřeb uživatele,
- poskytnutí základního sociálního poradenství,
- zprostředkování dalších činností (např. doprovod, odborné sociální poradenství) nebo dohodnutí dalších služeb,
- dohodnutí dalších služeb a kontaktů.

Tento postup je vícekrát opakován s ohledem na potřeby jednotlivých uživatelů.

Vzhledem k různorodé situaci uživatelů musí být vždy volen individuální přístup.

3. Metody práce s uživatelem

Poskytování sociálních služeb probíhá na základě individuálního plánování. Individuální plánování je soubor jednotlivých kroků, které vedou k dosažení osobních cílů uživatele. Základem individuálního plánu je definování osobního cíle uživatele a

způsobu, kterým se osobního cíle dosáhne. Individuální plán má charakter kontraktu uživatele a poskytovatele (terénního pracovníka). Pohovor je veden formou nedirektivní techniky s poskytnutím potřebné podpory.

Plánování služby probíhá vždy s uživatelem.

Pracovník pomáhá uživateli při popisu a formulaci jeho osobních cílů, zároveň vychází z možností uživatele. Zhodnocení a přehodnocení naplňování osobních cílů probíhá vždy s uživatelem.

Konkrétnímu uživateli se věnuje jeho určený zaměstnanec, který s uživatelem společně pracuje na řešení jeho nepříznivé sociální situace.

4. Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby

Terénní služba je poskytována na základě souhlasu uživatele, čímž je vyjádřeno rozhodnutí uživatele přijmout, ale i možnost odmítnout nabízené služby. Uživatelé se aktivně, pravidelně a jako rovnocenný partner podílejí na tvorbě svých individuálních plánů, a tím mají možnost se zapojit do rozhodování o využití služeb. Vždy je přihlíženo k možnostem a schopnostem uživatelů. Služba si klade za cíl integraci, resp. reintegraci uživatelů do společnosti, tudíž je kladen velký důraz na samostatné rozhodování uživatelů a jejich vlastní formulaci osobních cílů a potřeb, které chtějí s pomocí služby dosáhnout a naplnit.

5. Způsob vyřizování stížností uživatelů

Způsob vyřizování stížností uživatelů je stanoven vnitřním předpisem, se kterým jsou seznámeni všichni pracovníci i uživatelé služby. Uživatel má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti zařízení a jeho zaměstnanců (např. nespokojenost s jednáním zaměstnanců, s navrhovaným řešením jejich problémů, s poskytovanými službami). Všechny stížnosti se evidují v „evidenci stížností“. Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit přímo u zaměstnance zařízení, nadřízeného pracovníka či v případě, že není dle názoru uživatele uspokojivě nebo včas vyřízena, přímo u ředitele. Uživatel má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů, nejpozději do čtrnácti dnů. Na písemnou stížnost odpovídá vedoucí pracovník nebo ředitel. Pokud uživatel podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.

6. Ukončení poskytování služby

Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby v ústní smlouvě.

Uživatel může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.

Zařízení může od smlouvy odstoupit v případě, že:

- a) uživatel slovně napadne zaměstnance nebo mu vyhrožuje,
- b) uživatel se vůči NADĚJI nebo pracovníku NADĚJE dopustí jednání nesoucího znaky protiprávního jednání (např. krádež, poškozování majetku),
- c) uživatel fyzicky napadne jiného uživatele NADĚJE v zařízení NADĚJE nebo pracovníka NADĚJE kdekoliv,
- d) uživatel dlouhodobě nespolupracuje na řešení své situace,
- e) existuje vážné podezření, že uživatel trpí infekční či parazitární chorobou (např. tuberkulóza, svrab) a odmítá se podrobit vyšetření ve zdravotnickém zařízení,
- f) uživatel je pravomocně odsouzen k trestu zákazu pobytu v místě poskytování služby.

Doba, po kterou zařízení neuzavře s uživatelem novou smlouvu, je stanovena v pravidlech pro stanovení doby pro neuzavření smlouvy z důvodu předchozího porušení pravidel terénního programu.

7. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Služba je poskytována bezplatně.

Vypracovala: Ing. Milena Havrdová, oblastní ředitelka
10.3.2017 v Jablonci nad Nisou