

NADĚJE - TERÉNNÍ PROGRAM DŮM NADĚJE JABLONEC NAD NISOU ZA PLYNÁRNOU 13, 466 01



POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel: NADĚJE

Číslo služby: 37

Identifikátor služby: 9860755

Forma služby: terénní

Název zařízení: Dům Naděje Jablonec nad Nisou

Adresa zařízení: Za Plynárnou 3816/13, Jablonec nad Nisou, 466 01

Druh sociální služby podle ZSS: terénní program

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Služba terénní program (streetwork) je poskytována v terénu („na ulici“). Zázemí pro terénní práci je v Domě Naděje v Jablonci nad Nisou. Zázemí terénního pracovníka se nachází v prvním patře nově zrekonstruované budovy Domu Naděje Za Plynárnou 13 - jedná se o kancelář a hygienické zázemí (sprchový kout, umyvadlo, WC).

2. Vstup uživatele do služby

Z charakteru služby je zřejmé, že uživatel nepřichází do služby, ale služba přichází s nabídkou za uživatelem. Terénní práci rozumíme vyhledávací a mobilní sociální práci s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci zaměřenou na jednotlivce nebo skupiny (osoby bez přístřeší) v jejich aktuálním prostředí („na ulici“). Vyhledávání osob se provádí navštěvováním osob, o nichž získáme informace např. od stávajících uživatelů, policie, občanů, šetřením v předem vybraných lokalitách a náhodně během výkonu terénní práce.

3. Metody práce s uživatelem

Před uskutečněním prvního kontaktu je nutné vyhodnotit, zda osoba nebo skupina spadá do cílové skupiny. Sledovanými rozpoznávacími znaky jsou vzhled, chování a místo setkání. Dále je nutné vyhodnotit možná rizika uskutečnění kontaktu. Cílem prvního kontaktu je vytvořit podmínky pro přijetí služby a pro navázání, resp. udržení další spolupráce.

Postup při kontaktování zájemce (resp. zájemců):

- oslovení předpokládaného zájemce,
- verbální zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny,
- zjištění konkrétní situace a základních potřeb zájemce,
- poskytnutí základního sociálního poradenství,
- zprostředkování dalších činností (např. poskytnutí nízkoprahové pomoci, doprovod, odborné sociální poradenství) nebo dohodnutí dalších služeb (např. nízkoprahové denní centrum, noclehárna),
- dohodnutí dalších služeb a kontaktů.

Tento postup může být vícekrát opakován s ohledem na potřeby jednotlivých uživatelů. Vzhledem k různorodé situaci uživatelů musí být vždy volen individuální přístup. Služby se uživatelům poskytují na základě ústní dohody. Služby mohou být poskytovány anonymně.

Součástí služby je i monitorování lokalit, ve kterých se uživatelé služeb zdržují, a získávání zpětné vazby.

Monitorování lokalit

Sledování vybrané lokality z hlediska pohybu nebo přebývání osob z cílové skupiny z důvodu:

- porozumění chování těchto osob,
- porozumění prostředí, které tyto osoby přitahuje,
- sledování vlivu změn v prostředí na chování těchto osob,
- sledování vlivu chování těchto osob na změny prostředí.

Zpětná vazba se získává:

- přímo z reakce uživatele na aktuální kontakt,
- při dalším kontaktu, kdy zjišťujeme přínos předchozích kontaktů,
- při kontaktu s jinými uživateli služeb ve stejné skupině,
- sledováním využívání návazných sociálních služeb (např. nízkoprahových denních center, nocleháren),
- sledováním využití zprostředkovaných zdrojů (např. lékařského ošetření, hospitalizace).

Cílem získávání zpětné vazby je:

- ověřování, zda jsou uskutečněné kontakty přínosem pro uživatele,
- ověřování, zda má služba funkční návaznost v dalších sociálních službách,
- zvyšování kvality terénní služby a zlepšování její dostupnosti.

4. Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby

Terénní služba je poskytována na základě souhlasu uživatele, čímž je vyjádřeno rozhodnutí uživatele přijmout nabízené služby, ale i možnost čerpání služby bez udání důvodu odmítnout či ukončit. Jedná se o terénní službu k zajištění základních životních potřeb. Vždy je volen individuální přístup k jednotlivým uživatelům.

5. Způsob vyřizování stížností uživatelů

Uživatelé jsou o možnosti podat stížnost informováni při jednání o službě.

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. V zařízení je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti uživatelů, která zajišťuje důvěrnost a případnou anonymitu stěžovatele. 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 jednostranně 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 kdekoli,
- d) uživatel dlouhodobě nespolupracuje na řešení své situace,
- e) existuje vážné podezření, že uživatel trpí závažnou infekční chorobou (např. tuberkulóza) 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