



POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel: NADĚJE
Číslo služby: 61
Identifikátor služby: 1775589
Forma služby: terénní
Název zařízení: Středisko Naděje Liberec
Adresa zařízení: Kateřinská 156, Liberec, 460 01
Druh sociální služby podle ZSS: terénní program

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Terénní program je uskutečňován v městské ubytovně pro rodiny i jednotlivce v krizové sociální situaci. Umístění ubytovny v okrajové části Liberce není zcela vhodné k začleňování uživatelů do společnosti. Relativně dobrá dopravní obslužnost tuto nevýhodu částečně potírá. Budova je v majetku Statutárního města Liberec. Služební prostory, které jsou pro realizaci služby k dispozici (služebna, kancelář, klubovna), jsou městem přenechány k bezplatnému užívání. Celková plocha těchto prostor je 51 m².

2. Vstup uživatele do služby

Osoba se stává uživatelem služby svým nastěhováním do ubytovny. Po krátké době je osoba kontaktována pracovníkem služby. Cílem prvního kontaktu je vytvořit podmínky pro přijetí služby a pro navázání, resp. udržení další spolupráce. Uzavře-li se s uživatelem ústní smlouva o poskytování služby (po uzavření smlouvy o ubytování s Magistrátem města Liberec), zaznamenají se jeho osobní cíle do osobního spisu uživatele (systém ESIP).

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.

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

3. Metody práce s uživatelem

Uživatelé služeb jsou osoby akutně ohrožené sociálním vyloučením. Jedná se o osoby vedoucí rizikový způsob života. Terénní program působí jako prevence vzniku a zamezení sociálně – patologických jevů.

Cíl poskytovaných služeb:

Hlavním cílem poskytovaných služeb je poskytování všestranných činností vedoucích k udržování důstojných životních podmínek. Mezi základní nabízené činnosti patří základní sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a křesťanská duchovní služba.

V průběhu využívání základních služeb je uživatel motivován ke spolupráci a k aktivnímu řešení své sociální situace.

Vstupní pohovor se sociálním pracovníkem

Cílem je projednat nepříznivou sociální situaci zájemce, zjistit jeho potřeby a osobní cíle a informovat ho o nabízených službách.

Jednání obsahuje:

- zjištění potřeb uživatele, jeho osobních cílů a představ o službě,
- zmapování nepříznivé sociální situace uživatele,
- poskytnutí kompletních informací o činnostech služby,
- seznámení uživatele se způsobem sociální práce,
- nabídku navazujících služeb.

Pohovor je veden formou nedirektivní techniky s poskytnutím potřebné podpory tak, aby si uživatel během pohovoru ujasnil předané informace a zhodnotil, zda služba odpovídá jeho potřebám a povede k naplnění jeho osobních cílů. Sociální pracovník neudílí rady, nadměrně nevstupuje uživateli do řeči a zpětně ověřuje, zda uživatel porozuměl sdělovaným informacím. Rozsah poskytnutých služeb je stanoven na základě ústní smlouvy.

Uzavření ústní smlouvy

V případě, že se uživatel dohodne se sociálním pracovníkem na spolupráci, založí sociální pracovník uživateli osobní spis a uzavře s ním ústní smlouvu. Obsah smlouvy zaznamená do osobního spisu uživatele.

Po uzavření ústní smlouvy začne sociální pracovník vytvářet s uživatelem individuální plán řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Individuální plán

Individuální plán je soubor jednotlivých kroků, které vedou k dosažení osobních cílů uživatele. Základem individuálního plánu je přesné definování osobního cíle uživatele a způsobu, kterým se osobního cíle dosáhne. Individuální plán má charakter kontraktu uživatele a sociálního pracovníka.

4. Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby

Terénní služba je poskytována na základě souhlasu uživatele, čímž je vyjádřeno rozhodnutí uživatele přijmout, ale i 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. V ubytovně 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

Služba je uživatelům nabízena a poskytována kontinuálně na základě jejich souhlasu s využíváním služeb. Ukončení poskytování služeb je dáno ukončením pobytu uživatelů v ubytovně.

Uživatel může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.

7. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Služba je poskytována bezplatně.

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