

Veřejný závazek

Poslání

Terénní program Praha 6 je součástí komplexních služeb společnosti K srdci klíč, o.p.s., jež nabízí praktické řešení bezdomovství prostřednictvím poskytování odborných služeb a podpory lidem bez domova k jejich sociálnímu začleňování humánní a udržitelnou cestou.

Služby sociální prevence, jejichž součástí je terénní program, napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiného člověka. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Terénní pracovníci aktivně vyhledávají a kontaktují osoby z cílové skupiny. V rámci rozhovoru zjišťují potřeby uživatelů. S uživatelem se pracuje buď jednorázově, kdy je mu poskytnuta služba na základě jeho individuálních potřeb nebo dlouhodobě, kdy si pracovník a uživatel dohodnou datum a místo dalšího setkání. Pracovník se však snaží uživatele motivovat k dlouhodobější spolupráci pro zlepšení jeho nepříznivé situace.

Terénní sociální práce s osobami bez přístřeší je realizována v přirozeném sociálním prostředí, terénní pracovníci se pohybují po lokalitách pěšky. S sebou mají pouze omezené množství věcí, které získáváme většinou ve formě darů, a tudíž nelze dopředu říci, co vše bude k dispozici (potraviny, hygiena, základní zdravotnický materiál – např. obvaz a náplast).

V rámci podmínek terénní sociální práce u osob bez přístřeší je cílem:

- Prevence prohlubování sociálního vyloučení,
- prevence rozvoje a negativního dopadu rizikových jevů na kvalitu života uživatelů služby,
- podpora v přístupu k návazným službám,
- podpora v sociálním začleňování,
- pomoc uživatelům získávat/znovu nabývat sociální kompetence,
- předávání informací.

Cílová skupina

Uživateli se mohou stát muži a ženy starší 18 let, kteří jsou bez přístřeší nebo jsou touto nepříznivou situací ohroženi. Pohybují se zpravidla po částech MČ Praha 6 a jsou ochotni alespoň částečně spolupracovat s terénními sociálními pracovníky na řešení vlastní sociálně nepříznivé situaci.

Zásady poskytování sociální služby

Zásada svobodné volby – každý zájemce o službu či uživatel služby si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své dosavadní situace. Zaměstnanci uživateli navrhnou nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání (poskytují

pouze informace bez jakéhokoliv moralizování). Zaměstnanci vždy respektují právo volby v případě, že volba daného uživatele nezasahuje do práv dalšího uživatele a lze ji realizovat v podmínkách poskytované služby.

Zásada mlčenlivosti – všichni zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí o osobních a citlivých údajích zájemců a uživatelů služby, které se dozví v souvislosti s výkonem svého zaměstnání.

Zásada podpory samostatnosti klienta – při práci s uživatelem služby jej podporujeme v samostatnosti, namísto posilování jeho závislosti na poskytované službě. Cílem je posilovat je v procesu přebírání odpovědnosti za své vlastní rozhodování a jednání.

Zásada jednotných pracovních postupů – všichni zaměstnanci postupují podle stejné metodiky, jejich jednání je pro uživatele služby transparentní, předvídatelné, nedochází k rozdílnému uplatňování např. sankcí, všichni klienti mají stejná práva a povinnosti. Uživatelé služby těmto postupům a jejich významu rozumí.

Zásada individuálního přístupu k uživatelům služby – individuální odlišnost uživatele je vždy akceptována a zaměstnanci zohledňují tuto skutečnost v individuálním přístupu, komunikaci, tempu – obecně ve spolupráci s uživatelem. Důraz je kladen na individuální potřeby jednotlivce za předpokladu, že jejich uspokojování je v souladu s posláním, cíli služby a nezasahují výrazně do práv ostatních uživatelů služby.

Zásada odbornosti a týmové práce personálu – pracovníci se při své práci řídí Zákonem o sociálních službách a příslušnou vyhláškou, Etickým kodexem sociálního pracovníka, Etickým kodexem společnosti a interními dokumenty společnosti. Manuál služby je metodickým návodem vycházejícím z těchto dokumentů. Je kladen důraz na vzdělávání zaměstnanců v přímé práci, vzájemná komunikace, koordinace práce, pravidelné porady, supervize a jednotný pracovní postup.

Zásada podpory k participaci – uživatelé služby jsou podporováni k aktivní komunikaci s pracovníky, vznášení podnětů pro zkvalitnění služby, dílčímu přizpůsobení podmínek či nápravě nedostatků. K participaci jsou vytvářeny podmínky a příležitosti.

Stručný popis služeb, které vedou k naplnění poslání a cílů

Služba podle § 69 Zákona o Sociálních službách č. 108/2006 Sb. a § 34 Vyhlášky 505/2006 Sb. obsahuje tyto základní činnosti:

a. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

V rámci odstavce a) pak realizují terénní sociální pracovníci na základě depistáže následující úkony:

- Běžný rozhovor spojený s mapováním potřeb klienta. Přirozený rozhovor, kdy pracovník mapuje potřeby zájemce o službu či uživatele služby. Zjištěné potřeby poté páruje s možnostmi pomoci z jeho strany. Cílem je reagovat na potřeby. Pokud aktuálně terénní pracovník nezná odpověď, či vyžaduje dlouhodobější řešení, je vhodné tuto informaci uživateli služeb přenést srozumitelně a zanést ji do jednání. Ventilací rozhovor.
- Probíhá již v procesu navázané aktivní spolupráce, kdy uživatel služby nemá konkrétní zakázku, ale rozhovoru jako takovému se nevyhýbá, má potřebu si jen povídat o běžných věcech. Není totiž vyloučeno, že z takového rozhovoru zakázka nevyplyne, avšak není to podmínkou, je

vhodné pamatovat na to, že pro uživatele jsou i takové nezávazné rozhovory přínosem v jeho nepříznivé sociální situaci.

b. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

Podpora a pomoc při orientaci v situaci uživatele služby.

Nabídka spolupráce, zejména v oblasti základního sociálního poradenství a možnosti doprovodu (např. při vyřizování dokladů, jednání s úřady, doprovod k lékaři, síťování atd.).

Odkaz na odborné sociální poradenství a další odborné služby, které mohou pomoci při podpoře změny výchozí sociálně nepříznivé situace uživatele služby.

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

Rozhovor jako zdroj zpracování základní sociální anamnézy uživatele služby.

Podpora ve zmapování rodinných vztahů. V případě zájmu uživatele služby podpora při nalezení rodinných vazeb s možností nabídky zprostředkování kontaktu s výslovným souhlasem.

Nabídka služeb denních center pro osoby bez přístřeší, zabydlování, možnosti zapojit se do místních participačních a aktivistických skupin s cílem podpořit sociální začleňování lidí bez přístřeší.

Nácvik komunikace s klientem k podpoře jeho sociálního začleňování.

3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,

4. 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.

V rámci bodu 4 nejčastěji realizují pracovníci následující úkony:

Jednání o rizicích spojených s absencí přístřeší:

Rizika spojená s nedostatečnou výživou a možností dopadů na zdraví uživatele služby. Součástí úkonu může být předání tzv. potravinového balíčku (pokud to zrovna služba umožňuje a má k dispozici). V první řadě jde o zmírnění aktuální nepříznivé situace klienta, dále je spojeno s motivací ke změně, doprovázenou odkazem na služby, které nabízejí podporu při změně nežádoucího či nevyhovujícího stavu, na němž se ve spolupráci pracovník s uživatelem služby dohodne ke změně.

Rizika vyplývající ze špatných hygienických podmínek. Součástí úkonu může být předání tzv. hygienického balíčku (pokud to zrovna služba umožňuje a má k dispozici). Vždy je spojeno s motivací ke změně, doprovázenou odkazem na služby, které nabízejí podporu při změně nežádoucího či nevyhovujícího stavu, na němž se ve spolupráci pracovník s uživatelem služby dohodne ke změně.

V praxi může jít zpočátku na odkaz např. na mobilní stravování, na využití komplexu služeb jako je denní centrum, azylový dům, zabydlování aj.

Rizika spojená s nadužíváním návykových látek (nejčastěji alkoholu, drog, ale také např. gamblingu). S těmito informacemi pracovníci však nakládají v rámci tzv. základního sociálního poradenství, a to v okamžiku, kdy mají s uživatelem služby navázanou hlubší spolupráci a důvěra vyplývající ze vzájemného vztahu jim pro tato témata vytváří prostor. Cílem není poskytnout odborné poradenství, avšak nabídnout škálu návazných služeb, které se této problematice věnují a mohou uživateli rizika snížit.

V praxi může jít o odkazy či navázání spolupráce se specifickým terénním programem, jehož cílová skupina jsou uživatelé návykových látek, odkaz na kontaktní centra, substituční centra či další specializované adiktologické služby.