



# SMĚRNICE VEDOUcí SOCIÁLNíCH SLUŽEB STANOVUJící POSLÁNí, CíLE, ZÁSADY SLUŽBY, CíLOVOU SKUPINU A ZÁKLADNí OBSAH TERÉNNíHO PROGRAMU

## I. Úvod

- 1) Směrnice je určena pro sociální službu terénní program, kterou realizuje Centrum sociálních služeb Lidická (dále jen CSSL). Je určena pro veřejnost, sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a jejich vedoucí.
- 2) Cílem dokumentu je stanovit poslání terénního programu, cíle poskytované služby, cílovou skupinu, základní zásady při poskytování služby a základní obsah poskytované služby.
- 3) Terénní program tvoří tým Streetwork a tým Prevence bezdomovectví.

## II. Poslání

Poslání terénního programu je pomáhat mužům a ženám starším 18ti let, kteří jsou:

1. bez přístřeší v Praze (*žijí přímo na ulici*),
2. žijí v podnájmu od Armády spásy, anebo v nájmu od městské části, či magistrátu hl. m. Prahy (*například v bytě pro osoby v sociální tísní*).

Naší prací je navázat vztah mezi klientem a pracovníkem, který je založený na důvěře. Díky nabídnuté pomoci z naší strany v podobě sociálního poradenství, doprovodu, podpory péči o zdraví (*drobné ošetření*), či drobné materiální pomoci, může klient vlastními silami uplatňovat své oprávněné zájmy, naplňovat potřeby a předcházet problémům, a žít tak spokojený a důstojný život. Naše pomoc je poskytována v Praze na ulici, v bytě, či jinde dle domluvy klienta a sociálního pracovníka.

## III. Cíle

Cílem terénního programu je, aby uživatel sociální služby:

- 1) navázal a udržel spolupráci s pracovníky terénního programu,



Armáda spásy v České republice, z.s.,

Centrum sociálních služeb Lidická, Lidická 18a, Praha 5

- 2) byl méně ohrožen riziky souvisejícími se způsobem života na ulici v Praze (*nedostatek stravy; nedostatečná hygiena; zhoršení zdravotního stavu; nepříznivé počasí jako je mráz, vedra, déšť; nedostatek soukromého osobního prostoru*),
- 3) získal informace a podporu při řešení jeho nepříznivé životní situace,
- 4) udržel si dosavadní bydlení (*podnájem od Armády spásy, nájem od městské části či od magistrátu hl. m. Prahy*)

#### **IV. Cílová skupina**

Terénní program poskytuje službu mužům a ženám starších 18ti let, kteří jsou:

1. bez přístřeší v Praze (*žijí přímo na ulici*),
2. žijí, nebo žili v podnájmu od Armády spásy, anebo v nájmu od městské části (*snížené nájemné z důvodů sociální tísně*), či magistrátu hl. m. Prahy (*například v bytě pro osoby v sociální tísně*) a mají problémy s udržením bydlení, nebo potřebují získat dovednosti k samostatnému bydlení.

Zároveň potřebují a mají zájem využívat podporu sociální služby, protože se jim nedaří svojí situaci vyřešit vlastními silami.

#### **V. Základní obsah poskytované služby**

##### **1) Zprostředkování kontaktu s institucemi či příbuznými**

- a) zprostředkování kontaktu či kontaktování dalších sociálních služeb odpovídajících cíli uživatele,
- b) podpora při kontaktování úřadů, zařízení sociálních služeb, organizací či rodiny (*např.: motivování ke kontaktování, nácvik telefonického či ústního kontaktu, poradenství ve složitých případech*),
- c) poskytnutí informací o možném zázemí pro realizaci kontaktu (*telefon, internet*)
- d) zprostředkování kontaktu v obtížné rodinné situaci (*například příprava obou stran na plánovaný kontakt*)

##### **2) Pomoc s úředními či formálními dokumenty**



Armáda spásy v České republice, z.s.,

Centrum sociálních služeb Lidická, Lidická 18a, Praha 5

---

- a) poskytnutí informací o úředních dokumentech, šablonách, formulářích a písemnostech,
- b) pomoc s vyplněním listin či sepsáním formálních dopisů,
- c) vysvětlení obsahu písemností do podoby, která bude uživateli srozumitelná,
- d) zprostředkování informací od specializované služby či odborníka.

### **3) Doprovod**

- a) doprovod s podporou od zaměstnance - za jakýmkoli subjekty, pokud to vede k naplnění cíle poskytování služby a cíle uživatele.

### **4) Informování a sociálně integrační činnost**

- a) činnost za účelem rozvoje nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob (*poradenství*),
- b) pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek,
- c) poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života na ulici a snižování těchto rizik,
- d) nácvik zvládnání pravidelných povinností a překonávání strachu z institucí (*doprovod na úřady, poštu a jiné*).

### **5) Mobilní terénní služba**

Mobilní terénní služba se poskytuje na domluveném místě s městskou částí a v určitý čas (například od 12:00 do 14:00) a zaměstnanci TP nabízejí tyto činnosti:

- a) sociální poradenství
- b) lehké zdravotní ošetření
- c) materiální pomoc a výdej polévky

### **6) Krizový převoz**

- a) Tato forma činnosti se týká pouze osob bez přístřeší v Praze, které se nacházejí v krizové situaci a to:



- osoba je nemobilní a nemůže se bez pomoci druhé osoby dostat do nemocnice, či do sociální služby, a její zdravotní stav není natolik vážný, aby musela být přivolána záchranná služba.
- Osoba má sníženou pohyblivost a její hygienický stav není vhodný k přepravě městskou hromadnou dopravou.

## 7) Ošetřování

- a) provádění základního zdravotního ošetření přímo v terénu,
- b) příprava na hospitalizaci (*pomoc s hygienou a domluva vyšetření nebo hospitalizace ve zdravotnickém zařízení*)
- c) poskytování informací o zdravotních rizicích, která vyplývají z jejich způsobu života.

## VI. Zásady

### 1) Zásada svobodné volby

Každý uživatel si v konkrétní situaci sám individuálně určuje své potřeby a volí způsob řešení své situace. Respektujeme nezávislost a autonomii uživatele. Uživateli navrhneme nebo doporučujeme možná řešení s tím, že jej upozorníme na případné důsledky jeho jednání, obsah služby a kroky klienta však závisí pouze na jeho rozhodnutí.

### Zásada odbornosti a týmové práce personálu

Zaměstnanci v přímé práci se pravidelně vzdělávají, účastní se supervizí, vzájemně spolu komunikují, koordinují svou práci v týmu, účastní se pravidelných porad a supervizí.

### 2) Zásada individuálního přístupu k uživateli

Zohledňujeme individuální odlišnosti mezi jednotlivými uživateli a respektujeme jejich osobnostní předpoklady. Klademe důraz na individuální potřeby každého uživatele a respektujeme jeho individuální potřeby. Na každého uživatele pohlížíme v souvislostech, nikoliv pouze na dílčí aspekty jeho situace.

### 3) Zásada flexibility.

Reagujeme pružně na aktuální potřeby každého uživatele. Forma poskytování služby je odvislá od potřeb klientů a vychází z dohody mezi klientem a jeho klíčovým pracovníkem.



Armáda spásy v České republice, z.s.,

Centrum sociálních služeb Lidická, Lidická 18a, Praha 5

---

#### **4) Zásada přístupu Harm Reduction**

Při práci uplatňujeme principy harm reduction zejména při řešení rizikových situací, kdy je naším hlavním cílem nikoliv zamezení jejich vzniku, ale snížení jejich negativních dopadů.

### **VII. Závěrečné ustanovení**

- 1) Vedoucí sociálních služeb odpovídá za to, že směrnice je přístupná všem zaměstnancům a jsou s nimi prokazatelně seznámeni zaměstnanci zařízení, kterých se vnitřní předpis týká.
- 2) Tato směrnice ruší směrnici vedoucí sociální služby stanovující poslání, cíle, zásady služby, cílovou skupinu a základní obsah terénního programu ze dne 10.4.2017.
- 3) Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1.1.2019

V Praze dne 18.2.2018

Jan Desenský, DiS.

vedoucí sociálních služeb