



1. ZÁKLADNÍ STABILIZACE

Chráněné prostředí

Při kontaktu s klientem pracovník NDC (dále jen pracovník) zjišťuje, jaká je jeho nelehká situace. Při vedeném rozhovoru zjišťuje potřeby a přání klienta, které se usiluje ve službě naplnit. Zaměstnanec se snaží vzbudit v klientovi pocit důvěry a bezpečí, aby klient měl zájem svoji situaci aktivně řešit.

Klienti mohou ve službě Nízkoprahového denního centra využít bezplatně sprchu, ošacení, toaletu a posezení v prostorách jídelny centra. Kromě toho pracovník poskytuje informace o dalších dostupných sociálních službách.

Základní ošetření

Pomoc s ošetřováním drobných ran pracovník zajistí poskytnutím obvazového, krycího materiálu, dezinfekce apod. Také doporučuje možnost využití bezplatného ošetření v rámci Armády spásy či odkazuje na další sociální službu.

V případě kožních problémů odkazuje pracovník na vzdálenostně dostupnou dermatologii.

V případě naléhavých situací pracovník volá ZZS či odkazuje na vzdálenostně dostupnou úrazovou nemocnici.

Poskytnutí rady, sociální pomoc, podpora

Pracovník při komunikaci s klientem zjišťuje jeho potřeby, na jejichž základě poskytuje sociální poradenství včetně informování možností využití různých návazných služeb dle požadavku klienta.

Pracovník může klientovi zapůjčit telefon, umožní mu využít internet, pomůže mu s vyřízením korespondence, vyplněním tiskopisů a dalších dokumentů.

Pracovník doporučí klientovi návštěvu sociálního pracovníka, kde se dále podrobněji řeší otázka bydlení, zaměstnání, zdraví, vztahů apod.

Pracovník dále nabízí možnost využití návazných ambulantních a pobytových služeb, kde se klientovi dostane další materiální a sociální pomoci.



Materiální pomoc

Pracovník klientovi zajistí základní stravu, hygienu, praní a sušení prádla, ošacení, zapůjčení telefonu, popř. pomoc s vyřízením korespondence apod.

Pracovník zprostředkovává kontakty na návazné sociální služby dle konkrétních potřeb klienta.

Osobní hygiena

Klient může na Nízkoprahovém denním centru bezplatně využít sprchu, kde od pracovníka obdrží mýdlo, šampon, k zapůjčení ručník a na vyžádání další hygienické potřeby (k holení, čištění zubů apod.).

V případě nalezení vší šatní, je klient pracovníkem seznámen, jak má postupovat. Výskyt vší šatních se řeší přes sociální kurátory a samotná procedura probíhá ve Středisku osobní hygieny. V případě vší vlasových bývá klient ošetřený přímo pracovníkem služby. Je-li to potřeba, pracovník pomůže klientovi přímo s osobní hygienou a poskytne mu čisté oblečení.

Klientovi jsou doporučeny další ambulantní služby, které může využít k zajištění osobní hygieny.

Strava

Klient si může za poplatek koupit polévku a chleba. Strava se vydává v provozních hodinách služby. V nízkoprahovém denním centru může klient využít automat na kávu nebo si bezplatně nalít čaj.

Klient si může také v odůvodněných případech zažádat o potravinovou pomoc.

Péče o vlastní osobu

Klient může dvakrát týdně ve službě využít butik, kde mu bude poskytnuto ošacení a obuv. Dále může využít možnosti poukazu do secondhandu na tři kusy oblečení. Tento poukaz vypisuje pracovník. Za poplatek má klient možnost si oblečení nechat vyprat.



2. ZÁKLADNÍ DOKLADY

Ztratí-li klient doklady, pracovník mu vysvětluje, kde a jakým způsobem o ně může zažádat, v některých případech klienty odkazuje k sociální pracovníci. V případě potřeby je klientovi poskytnut doprovod na příslušný úřad (MMB, úřad práce, matriku, zdravotní pojišťovnu apod.).

Pracovník rovněž klientům pomáhá s žádostí o mimořádnou okamžitou pomoc na vyřízení dokladů.

Pracovník pomáhá cizincům zkontaktovat se s cizineckou policií kvůli povolení k pobytu. Poskytuje telefon k zajištění komunikace, vysvětluje cestu apod.

Pracovník klienta směřuje na příslušnou pobočku, popř. jej odkazuje na návazné služby, kde se toto téma dále řeší.

3. PRACOVNÍ UPLATNĚNÍ

Pomoc s nalezením a udržením si zaměstnání

Pracovník odkazuje klienta na úřad práce, kde se může evidovat jako uchazeč, zájemce o zaměstnání nebo si zažádat o rekvalifikaci. Pracovní nabídky jsou na úřadu práce průběžně aktualizovány.

Pracovník klienta také odkazuje na návazné služby, kde se pomoc se zaměstnáním dále řeší.

Klient má ve službě možnost využít pro tento účel telefon nebo internet. Také je mu nabídnuta pomoc s tvorbou životopisu, sepsáním motivačního dopisu, úpravou vzhledu či přípravou na pracovní pohovor. Klient také dostává seznam pracovních agentur, sociálních podniků, je mu nabízeno vyhledávání prací, brigád dle jeho požadavků a také je mu v případě zájmu poskytnut kontakt na organizace věnující se dlouhodobější pomoci s hledáním práce.

Klient se může také obrátit na Magistrát města Brna, odbor sociální péče, na sociální kurátory, na Oddělení sociálního začleňování – poradce v oblasti zaměstnanosti.



4. HMOTNÉ ZABEZPEČENÍ

Pomoc s orientací ve finanční oblasti

Pracovník předává klientovi informace o možnosti využití návazných služeb, kde získá přehled o výši nákladů spojených s bydlením.

Poskytuje přehled ubytoven, nájmu bytů, pobytových sociálních služeb apod.

Pracovník poskytuje seznam služeb, kde může klient rámci pobytových služeb hospodařit s penězi.

Řešení dluhové problematiky

V případě, že klient chce řešit svoji finanční situaci (má exekuce, je v insolvenci apod.), poskytuje mu pracovník kontakt na dluhové poradny, pomáhá dojednat osobní schůzku či klienta na dané místo nasměruje.

Využití sociálních dávek

Sociální pracovník pomáhá klientovi s řešením sociálních dávek – vyplňuje s ním potřebné tiskopisy, komunikuje s úřadem práce, vystavuje potvrzení potřebné pro úřad práce apod.

V případě potřeby doprovází pracovník služby klienta na úřady.

Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)

Pracovník poskytuje klientovi informace o vyřízení si důchodu (invalidní, starobní...), i v těchto případech je mu rovněž nabízen doprovod.



5. NAVAZUJÍCÍ BYDLENÍ

Pomoc s hledáním a udržení si bydlení

Pracovník poskytuje klientovi pomoc s hledáním bydlení (poskytuje kontakt na ubytovny, informace ohledně podnájmu sociálního nebo obecního bytu, ambulantní či pobytové sociální služby), s tím, že klientovi umožní telefonicky se informovat na příslušné bydlení. V případě, že chce klient využít internet nebo zjistit podrobnější informace a chce v této věci pomoci.

Nemá-li klient žádné peníze a chce využívat sociálních služeb, je snahou pracovníka klienta vést k hledání práce, nebo vyřízení si sociálních dávek, na základě kterých by mohl využívat sociální služby se zajištěním noclehu.

Podpora klienta při komunikaci s úřady, institucemi

Pokud klient pobírá sociální dávky nebo má nižší příjem a zajímá se o proplacení ubytovny či pobytové sociální služby prostřednictvím doplatku na bydlení, odkazuje pracovník klienta na úřad práce.

Pracovník dále doporučuje klientovi návštěvu na MMB OSP (odbor sociální péče), kde si klient může zažádat o sociální byt, a také ho informuje, kde si v případě zájmu může zažádat o obecní byt. Nabízí a seznamuje klienta jak se zapojit do projektu prevence bezdomovectví. Odkazuje klienta rovněž i do jiných sociálních služeb, kde budou klientovi sděleny podrobnější informace a kde mu v případě zájmu bude pomoheno s řešením žádosti týkající se bydlení.

Vyšší šance na získání stabilnějšího bydlení má klient za předpokladu, že využívá pobytovou sociální službu, a proto pracovník klientovi doporučuje využití noclehárny, případně azylového domu.

Seznámení klienta se závazky, pravidly plynoucími ze smlouvy

V rámci využití sociálních služeb je klient seznámen se smlouvou, Domovním řádem a jeho sankcemi plynoucími za jeho porušení. Nejčastějším problémem je konzumace alkoholu spojená s verbální či fyzickou agresivitou, kouřením v objektu a nedodržování nočního klidu nebo neudržování pořádku a hygieny. Za porušení pravidel je klientovi uděleno napomenutí nebo zákaz využívání služby. Z dlouhodobějšího hlediska se pracuje s klientem zejména v rámci využití pobytové služby.



6. KONTAKT SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Podpora kontaktu a vytváření sociálních vazeb s rodinou

Pracovník poskytuje telefon, internet, možnost vyřízení korespondence apod., tedy využití prostředků, které klient může použít pro spojení se s rodinou.

Pro posílení rodinných vazeb může pracovník odkázat klienta na rodinné, psychologické poradny, ambulantní služby zaměřené na pomoc rodinám (poradenská centra, Magistrát města Brna, odbor sociální péče).

a pobytové služby pro matky s dětmi.

Upevňování vztahů a podpora vzniku sociálních vazeb s vrstevníky

Pracovník může doporučit nízkoprahová centra, které klient může využít k trávení volného času, kdy dochází i k utužování vztahů s ostatními vrstevníky. Dále pracovník odkazuje na MMB, Odbor sociální péče, Oddělení sociální prevence pro mladistvé a mladé dospělé.

Pracovník v případě potřeby dále odkazuje klienta na krizová centra a oddělení sociální prevence.

Pracovník dále doporučuje klientovi možnost využití knihoven, kaváren, senior klubů, kdy zajišťuje i telefonní kontakt se zařízením, tiskne aktuální program apod. Klient, který umí používat PC, se mohou na počítači podívat na aktuální kulturní dění.



7. ZDRAVÍ A BEZPEČÍ

Pomoc se zajištěním základní zdravotní péče

Pracovník radí klientovi, jak si vyřídit kartu zdravotní pojišťovny. V případě potřeby klienta doprovodí na místo. Občasně následně pomáhá klientovi s registrací u praktického lékaře v rámci Brna, ať už kvůli akutnímu zdravotnímu stavu, nebo řešení zdravotního posudku potřebného pro návaznou službu.

Dále odkazuje na úřad práce a návazné služby, kde klienti mohou svůj handicap řešit. V rámci OSP MMB lze odkázat na Oddělení péče o seniory a osoby se zdravotním postižením. Dále pracovník odkazuje na ambulantní služby řešící zdravotně znevýhodněné klienty.

Prevence zdravotních rizik

Pracovník NDC doporučuje využití návazných služeb, které mají preventivní charakter

před vznikem onemocnění či závislosti. Pracovník odkazuje na možnosti využití ambulantních služeb pro léčbu závislostí.

Řešení infekčních onemocnění

V případě, kdy má pracovník podezření, že má klient infekční onemocnění (nebo na žádost klienta), odkáže jej k příslušnému lékaři, kde je klient dále informován o dalším postupu.

Základní zdravotní péči pro klienty AS poskytuje dobrovolná zdravotní sestra.

Pracovník dále poskytuje kontakt či doprovod do služeb či nemocnic, kde provádí základní zdravotní ošetření a poskytnutí orientačních testů na infekční nemoci (hepatitidy typu B a C, HIV, syfilis) včetně poradenství.

Pracovník pomáhá klientům s objednáním na různá vyšetření (např. na tuberkulózu ve spolupráci se sociálními kurátory nebo na kožní apod.).

Při řešení hygieny vši šatní pracovník odkazuje klienta na Centrum sociálních služeb – Středisko osobní hygieny.

V případě vážného poranění pracovník kontaktuje zdravotnickou záchrannou službu.

Pracovník rovněž sděluje možnosti, kam se klient v případě potřeby může obrátit (s ohledem na spádovost dle trvalého bydliště). Předává kontakty na nemocnice, LDN, psychiatrickou pomoc apod.