



Terénní sociální služba v Ralsku

Zpracovala: Bc. Holasová Lenka

Terénní sociální služba

Terénní sociální služba v Ralsku je poskytována prostřednictvím terénních programů podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách., ve znění pozdějších předpisů. Je registrována na krajském úřadě libereckého kraje a je poskytována městem Ralsko.

Terénní sociální služba v Ralsku je poskytována bezplatně.

Služba je poskytována kvalifikovaným pracovníkem jak v kanceláři, tak i v terénu, tedy v přirozeném prostředí uživatelů (na ulici, v domácnostech).

Úřední hodiny v kanceláři pracovníka:

- úterý od 10:00 do 13:00
- čtvrtek od 13:00 do 16:00

Terénní služba je poskytována denně od 8:30 do 16:00 hodin.

Po přímé nebo telefonické dohodě s odpovědným pracovníkem je pro klienty a zájemce možné jednání v této kanceláři i mimo dané úřední hodiny.

Cíle terénní sociální služby

- ✓ pomoci klientům a rodinám sociálně vyloučeným nebo sociálním vyloučením ohroženým s obstaráváním nezbytných dokladů a nakládáním s úředními listinami
- ✓ asistovat klientům při styku s úřady jako je městský úřad, úřad práce, orgány sociálně právní ochrany dítěte, škola, školka, krajský úřad, policie, a popřípadě je doprovázet
- ✓ motivovat klienty ke změně své životní situace a podpořit je při snaze uplatnit se ve společnosti, zejména při hledání zaměstnání
- ✓ motivovat klienty ke vzdělání a ke vzdělání jejich dětí, a zprostředkovávat kontakt se vzdělávacími institucemi
- ✓ pomáhat klientům při řešení finanční tísně a předluženosti, pomáhat jim s vyřizováním splátkových kalendářů, jednat s věřiteli a exekutory

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří zejména jedinci či rodiny bydlící na území Ralska, které se nacházejí v obtížné sociální situaci a nejsou schopni tuto situaci řešit vlastními silami. Jde zejména o jedince či rodiny s nejnižšími příjmy, osoby závislé na systému státní sociální podpory, dlouhodobě nezaměstnaní a nezaměstnatelní a občané, kteří mají potíže se orientovat ve svých právech. Věková struktura cílové skupiny je dána věkovou hranicí osmnácti let po seniory.

Při setkání s terénním pracovníkem je zájemce o službu seznámen se všemi náležitostmi poskytování terénní sociální služby, o jejím průběhu a podmínkách poskytování. Níže jsou uvedeny základní informace.

Zásady a principy terénní sociální služby

Základní zásadou při práci terénních pracovníků je respektování důvěrnosti sdělených informací a ochrana osobních údajů v souladu se zákonem 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů a zákonem 108/2006 Sb. O sociálních službách.

Při poskytování služby se terénní pracovník řídí těmito principy:

- ✓ Individuální přístup a respektování práv klienta, bez ohledu na etnickou, národnostní, náboženskou a jinou příslušnost, bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti
- ✓ Ohleduplný a vstřícný postoj ke klientovi
- ✓ Zachování lidské důstojnosti
- ✓ Základem plánování služby jsou individuální představy a cíle uživatelů, jeho zájmy
- ✓ Respektování soukromí uživatelů a jejich svobodné vůle v rozhodování, jakým způsobem chtějí řešit svoji nepříznivou sociální situaci.
- ✓ Možnost poskytování služby anonymně
- ✓ Bezplatné poskytování služby
- ✓ Je zajištěna odbornost pracovníků a prohlubování jejich znalostí při soustavném vzdělávání, spolupráce s odbornými pracovišti, institucemi a zařízeními
- ✓ Všichni terénní sociální pracovníci se při své práci řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků, jsou vázáni mlčenlivostí a pracují podle přijatých principů práce.

Kritéria pro poskytnutí služby

Sociální služba je poskytována mimo jiné v přirozeném prostředí klienta, s ohledem na jeho konkrétní potřeby, případně na potřeby rodiny se zaměřením na řešení celkové situace. Využívá se při tom běžných služeb veřejnosti, jsou podporovány přirozené vztahy a spolupráce s rodinami uživatelů.

- ✓ bydliště v Ralsku, nebo blízký vztah k osobě zde bydlící (pomoc v rámci příbuzenské skupiny. Klienti žijící mimo lokalitu nejsou z poskytovaných služeb vyloučeni, pokud se při poskytování služby zdržují v obci Ralsko.)
- ✓ nízký příjem (typicky na/pod úrovni životního minima)
- ✓ nízká uplatnitelnost na trhu práce
- ✓ nízká sociální mobilita
- ✓ obtíže při kontaktu s institucemi a sociálním prostředím
- ✓ problém zájemce je řešitelný v rámci nabídky poskytovatele služeb nebo v rámci nabídky pomoci, které může poskytovatel zprostředkovat

Kritéria pro odmítnutí poskytnutí služby

Terénní služba může být odmítnuta ze strany poskytovatele v určitých případech, které vyplývají ze zákona č. 108/2006, Sb. O sociálních službách (odst. 3, § 91):

- ✓ odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování soc. služeb se zájemcem poskytovatelem terénní sociální služby, TSP/TP, může nastat, pokud nelze nabídnout soc. službu, o kterou osoba žádá (osobní cíle zájemce se neshodují s možnostmi terénního programu) a to i s ohledem na vymezení okruhu osob.
- ✓ Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá (Zájemce je v tomto případě uveden v pořadníku čekatelů a je seznámen s postupem vyřizování čekatelů).
- ✓ pokud klientovi, který žádá o poskytnutí terénní soc. služby, vypověděl TSP/TP v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže služby z důvodu porušování povinností klienta vyplývajících ze smlouvy, vydá o tom klientovi na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy

- ✓ problém zájemce není řešitelný v rámci nabídky poskytovatele nebo v rámci nabídky služeb, které může poskytovatel zprostředkovat
- ✓ toxikomanie, nebo jiná patologie, jejíž průběh brání konstruktivní spolupráci (tomuto klientovi je zprostředkována jiná služba)
- ✓ nepřekonatelná negativní zkušenost se zájemcem o službu z minulosti (mezní, nespolupracující, manipulativní apod. klient) a/nebo etická nepřijatelnost zájemcova požadavku, nebo zájemce vůbec (např. lichvář žijící v lokalitě)

Práva a povinnosti uživatele služby

- ✓ Vykonávání sociální služby v terénu je anonymní, aby klient nebyl vystaven negativnímu hodnocení a předsudkům v souvislosti s využíváním této služby.
- ✓ Terénní pracovník poskytuje klientovi informace ohledně využití jiné veřejné služby, instituce, odborníků pro řešení své zakázky, navázání kontaktu na tuto službu a zapojení se do běžného života.
- ✓ Klient má možnost využívat všechny dostupné prostředky a pomůcky pro naplnění svých cílů (např. azylový dům, dům napůl cesty, domov důchodců)
- ✓ Klient má k dispozici smlouvu a může v průběhu činnosti terénní sociální služby kontrolovat naplňování jejích podmínek, tj. má vypracovaný individuální plán (dále jen IP) pro naplnění svých osobních cílů, který může být průběžně doplňován. Klient může tuto smlouvu kdykoliv bez udání důvodů vypovědět, není vázán výpovědní lhůtou.
- ✓ Klient má právo nahlížet do dokumentace a záznamů z jednání a vyjadřovat se k nim.
- ✓ Klient má povinnost aktivně spolupracovat s TP na řešení své naléhavé situace.
- ✓ Další povinností klienta je dodržovat a naplňovat dohody uzavřené s TP při plnění svých daných cílů.
- ✓ Klient musí včas chodit na předem domluvené schůzky, případně se včas omluvit.
- ✓ Povinnost klienta je poskytovat TP pravdivé údaje.

Ukončení terénní sociální služby

K ukončení poskytování služby dochází ukončením platnosti smlouvy nebo vypovězením smlouvy. Vypovězení smlouvy poskytovatelem musí být vždy provedeno písemnou formou s uvedením důvodu ukončení služby. Klient může ukončit spolupráci kdykoliv bez uvedení důvodu. Smlouva zaniká úmrtím klienta.

Podávání podnětů, připomínek a stížností

Uživatel služby může podávat své podněty, připomínky nebo stížnosti na poskytování terénní sociální služby a to v písemné nebo elektronické podobě. Předány mohou být osobně nebo poštovní zásilkou na podatelnu Městského úřadu Ralsko, Kuřívody 701, 471 24, v případě elektronické formy na emailovou adresu podatelna@mestoralsko.cz.

Uživatel si také může sám zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (příbuzný, známý). Na anonymní stížnosti není brán zřetel.

O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve lhůtě nejpozději do 30 dnů. Všechny stížnosti jsou evidovány dle pravidel MěÚ Ralsko pro přijímání a vyřizování písemností.