

U.D.č. 52

VYVĚŠENO DNE: 26. 5. 2014

SEJMUTO DNE:

Za Městský úřad Ralsko  
Helena Lébllová



## CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>číslo standardu:</b>	č. 1
<b>Služba, místo realizace:</b>	Terénní sociální služba, Město Ralsko
<b>závaznost:</b>	Terénní pracovníci
<b>sestavily:</b>	Bc. Otáhalová Ilona, Loosová Margita, Nováková Lenka

**Platnost od:** 1.6.2014

**Vydal:** Rada města Ralsko

**Počet stran:** 3

## **Poslání**

Posláním terénní sociální služby v Ralsku je předcházení sociálnímu vyloučení, snižování míry sociálního vyloučení, zadluženosti, nezaměstnanosti a chudoby rodin i jednotlivců žijících na území města Ralsko. Terénní programy jsou poskytovány městem Ralsko, na základě dotací Úřadu vlády ČR – podpora terénní práce s finanční spoluúčástí města Ralsko. Služba je poskytována kvalifikovanými pracovníky v úřední dny na adrese Plouznice 349 a to každé pondělí a středu od 8:00 do 12:00 jedním pracovníkem a každé úterý od 10:00 do 13:00 a čtvrtek od 13:00 do 16:00 druhým pracovníkem. Služba je oběma pracovníky poskytována i v terénu, tzn. na ulici či v domácnostech uživatelů (v přirozeném prostředí) denně od 7:00 do 17:00 hod.

## **Cíle**

Cílem služby je pomoc klientům, aby dosáhli příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

### **Specifické cíle:**

- 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 doprovázet je na ně
- motivovat klienty ke změně své životní situace a podpořit je při snaze uplatnit se ve společnosti, zejména při hledání legálního zaměstnání
- motivovat klienty ke vzdělání a ke vzdělání jejich dětí, a zprostředkovávat kontakt se vzdělávacími institucemi
- pomáhat klientům při řešení finanční tísně a předluženosti, sestavovat s nimi domácí rozpočet, vést je k hospodárnosti, pomáhat jim s vyřizováním splátkových kalendářů, jednat s věřiteli a exekutory, předluženosti předcházet osvětou a nácvikem

### **Cílová skupina:**

Klienty služby jsou většinou jedinci nebo rodiny ze sociálně vyloučených lokalit města Ralsko. Jedinci nebo rodiny s nejnižšími příjmy, lidé závislí na dávkách státního systému sociální ochrany, dlouhodobě nezaměstnaní a nezaměstnatelní a lidé, kteří nejsou sami schopni se orientovat ve svých právech.

## Zásady

Při poskytování sociální služby jsou dodržovány tyto základní principy:

- individuální přístup a respektování práv klienta
- ohleduplný a vstřícný postoj ke klientovi
- zachování lidské důstojnosti
- ve středu zájmu je vždy klient, jeho potřeby, zájmy
- využívání běžných služeb veřejnosti, podpora přirozených vztahů a spolupráce s rodinami uživatelů
- základem plánování služby jsou individuální představy a cíle uživatelů
- práce v přirozeném prostředí uživatele
- respektování soukromí uživatelů a jejich svobodné vůle v rozhodování, jakým způsobem chtějí řešit svoji nepříznivou sociální situaci.
- možnost poskytování služby anonymně
- poskytování služby bezplatně
- je zajištěna odbornost pracovníků a prohlubování jejich znalostí při soustavném vzdělávání, spolupráce s odbornými pracovišti, institucemi a zařízeními
- poskytování služby bez ohledu na etnickou, národnostní, náboženskou a jinou příslušnost

### Kritéria pro poskytnutí služby

- bydliště v Ralsku, nebo blízký vztah k osobě zde bydlící (pomoc v rámci příbuzenské skupiny)<sup>1</sup>
- nízký příjem (typicky na/pod úrovni životního minima)
- nízká uplatnitelnost na trhu práce
- malá sociální mobilita
- obtíže při kontaktu s institucemi a sociálním prostředím
- problém zájemce je řešitelný v rámci nabídky poskytovatele nebo v rámci nabídky služeb, které může poskytovatel zprostředkovat.

<sup>1</sup> Klienti žijící mimo lokalitu nejsou z poskytovaných služeb vyloučeni, pokud se při poskytování služby zdržují v obci Ralsko.

### **Kritéria pro odmítnutí poskytnutí služby**

Odmítnutí služby ze strany poskytovatele (odst. 3, § 91 zákona o sociálních službách):

- a) Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (osobní cíle se neshodují s možnostmi programu), a to i s ohledem na vymezení okruhu osob.
- b) 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).
- c) Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### **Další kritéria pro odmítnutí poskytnutí služby dle vnitřních pravidel „PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ SLUŽBY V RALSKU“**

- 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 (hraniční, nespolupracující, manipulativní apod. klient) **a/nebo** etická nepřijatelnost zájemcova požadavku nebo zájemce vůbec (např. lichvář žijící v lokalitě).

#### **Přílohy:**

Všeobecná deklarace lidských práv a svobod  
Ústava ČR  
Pravidla pro ochranu klienta před předsudky a negativním hodnocením  
Listina základních práv a svobod  
Leták  
Etický kodex sociálních pracovníků  
Pravidla pro poskytování terénní služby