



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

Model sociální služby

Terénní programy



Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



1. Vymezení nepříznivé sociální situace, na které služba reaguje

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Terénní program je sociální služba poskytovaná bezplatně.

Terénní program je sociální služba, ve které je smlouva o poskytnutí sociální služby uzavírána ústně.

Služba pracuje s takovými klienty, kteří žijí rizikovým způsobem života a jsou jím ohroženi. Zároveň se terénní program umí ke klientům „dostat“ – umí je fyzicky najít, vyhledat. Umí s nimi navázat kontakt, společnou řeč, zjistit a zmapovat jejich potřeby a následně jim tedy umí efektivně pomoci tak, aby jim rizika spojená s jejich způsobem života v co nejvyšší možné míře pomohla eliminovat.

Služba terénní program může být vhodná také v situacích, kdy např. v obci v krátké době přibude velká skupina osob, které jsou ohroženy chudobou a všemi specifiky s tímto spojenými (jako je např. vznik ubytovny).

Jedinečnost terénního programu (mezi ostatními sociálními službami) spočívá v tom, že:

- vyhledává, monitoruje, zachycuje a směřuje uživatele do služeb (i sociálních);
- doprovází uživatele k dalším službám (nejenom sociálním);
- má nejvyšší možnou míru nízkoprahovosti;
- realizuje specifické činnosti – monitoring a depistáž;
- je směřována a následně i realizována přímo a téměř výhradně v přirozeném prostředí uživatelů.

Okruh možných cílových skupin terénního programu:

- osoby bez přístřeší;
- mladiství a děti ohrožení sociálně nežádoucími jevy;
- lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách;
- osoby závislé (alkohol, drogy, gambling) a osoby ohrožené závislostmi;
- osoby žijící ohrožujícím způsobem života;
- osoby ohrožené ztrátou bydlení;
- osoby žijící v neadekvátním bydlení;
- oběti trestných činů;
- lidé s duševním onemocněním;
- příbuzní osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci;
- jiné sociálně vyloučené skupiny.



Doporučení pro poskytovatele:

- vnitřními diskuzemi upřesnit osobitý (pro konkrétní službu jedinečný) výklad toho, co je službou považováno za „rizikový způsob života“, a to v souladu s filozofií služby, specifiky cílové skupiny a lokality;
- transparentně a srozumitelně deklarovat, na jaký typ nepříznivé sociální situace služba reaguje;
- při jednání se zájemci cílit a zjišťovat individuální příčiny nepříznivé sociální situace a konkrétní představy jednotlivých klientů o tom, jak by mohla být řešena;
- poskytování služby cílit na pozitivní změnu konkrétní nepříznivé sociální situace;
- důsledně reflektovat poskytování služby pouze v rámci svého druhu služby a prostřednictvím činností terénního programu.

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Zadavatel má potřebu zjistit, co se děje v terénu. Obec má své nástroje, jak tuto potřebu zjistit, nicméně tyto nástroje mohou mít omezené možnosti (časové, odborné apod.). Z toho důvodu je velmi důležité, aby obce uměly využívat dovedností pracovníků terénních programů v provádění monitoringu a depistáže na daném území. A aby tak potenciální zadavatel zjistil, jaké nežádoucí společenské jevy jsou na území obce přítomné, a mohl na základě toho odvodit, jaké typy intervence (sociální služby, osvěta, jiné typy služeb apod.) využít, aby výskyt těchto jevů minimalizoval, příp. i předcházel jejich opakování.

Uživatel má (v ideálním případě) potřebu posunout se ze své nepříznivé sociální situace. Pracovníci terénního programu zjišťují konkrétní potřeby konkrétního klienta. Základem pro poskytování terénního programu a pro to, aby se klient někam posunul, je oboustranná spolupráce.

Při práci s lidmi „na ulici“, „v terénu“ je zapotřebí nejprve lidi „nakontaktovat“ a získat jejich důvěru (např. prostřednictvím neformálního rozhovoru), až poté je možné pracovat s „předpokládanými potřebami“ ve smyslu posunu a sociálního začlenění. Služba je mnohdy poptávána společností, kdy klient ještě neví, co by mohl od poskytovatele terénní práce chtít a potřebovat (potřeba je skrytá). Tento fakt opět velmi podporuje argument, že nedílnou součástí kvalitně vykonávané služby TP je pohyb pracovníků v terénu a provádění průběžné depistáže a monitoringu.

Z hlediska vnímání potřebnosti mohou být terénní programy kontroverzní službou, neboť jejich potřebnost se významně prokáže, když služba přestane fungovat. (Příkladem je „výpadek“ terénních programů pro osoby závislé na návykových látkách.) Zadavatel (představitelé obce) mohou mít mnohdy jinou zakázku (představu), než je orientována nabídka poskytovatele terénního programu. *(Cílem zadavatele např. prvotně není pomoci občanům v nepříznivé sociální situaci, nýbrž zajistit klid ve městě, čistý park bez „bezdomovců“ a poházeného injekčního materiálu od „feťáků“, eliminovat nepatřičné a rušivé chování mládeže v prostředí klubů, řešit situaci mezi nájemníky v domě, i když není jasné, že problémy vznikají v domácnosti klientů. Požadavek obce tedy není orientován*



na pomoc osobám ze znevýhodněného prostředí, ale na „klid ve městě“, pořádek a čistotu v parcích a veřejných prostorech (ochrana společnosti před šířením nežádoucích společenských jevů). Pro úspěšný proces vyjednávání o působení sociální služby na území obce je nezbytné, aby alespoň jedna strana participující na jednání měla skutečně jasno, co chce, co potřebuje, co může nabídnout. Pokud tomu tak není, jednání může být komplikované, bez patřičného výsledku a požadovaného dopadu.

Závěrem lze konstatovat, že **služba terénní program je v lokalitě potřebná, pokud jsou v místě jejího poskytování lidé, kteří jí poptávají nebo je za ně poptávána** (poptávka ze strany obce apod.).

3. Činnosti služby (cíle a jak jich dosahujeme)

Terénní programy dle § 69 Zákona o sociálních službách vykonávají tyto základní činnosti, dále upravené vyhláškou, § 34:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
aktivitu umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 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.

Kromě poskytování základních činností jsou všechny sociální služby povinny poskytovat i základní poradenství.

Dále je zcela v kompetenci jednotlivých poskytovatelů stanovit a nabízet tzv. fakultativní činnosti – tedy činnosti, které jsou zajišťovány nad rámec základních činností a jsou poskytovatelem vnímány jako nezbytné (či rozvíjející) pro zajištění kvalitní pomoci klientům služby.

Při definování kvalitní sociální služby z pohledu „činností“ je pro poskytovatele tedy nezbytné:

- zajistit poskytování základního poradenství;
- popsat způsob naplňování (konkrétní způsob realizace) všech základních činností;
- zhodnotit potřebnost fakultativních činností, a popsat konkrétní způsob jejich realizace a případnou úhradu za jejich poskytování (pokud poskytovatel dojde k závěru, že je jejich nabídka potřebná a že nenahrazuje základní činnosti jiných druhů sociálních služeb).



Způsoby praktické realizace základních činností

- vyjednávání na úřadech a jiných institucích vč. doprovodu (doprovod klienta na úřady nebo jednání na úřadě bez přítomnosti klienta – vždy však s jeho souhlasem);
- pomoc se sepsáním písemností;
- vyhledávání a praktická pomoc při kontaktování lékařů;
- vyhledávání a zprostředkování informací, které jsou klientům obtížně dostupné nebo nesrozumitelné;
- osvěta;
- nácviky (rozvoj sociálních schopností a dovedností);
- pomoc při upevnění kontaktu s rodinou;
- krizová pomoc v podobě „první krizové pomoci“ – tj. pouze první intervence;
- harm reduction program (program výměny setů, poskytnutí kondomů apod.).

Pořádání společenských akcí a organizování rekvalifikačních kurzů **nelze** považovat za způsoby realizace základních činností terénních programů.

Specifické činnosti

Mezi významná specifika terénního programu patří povinnost poskytovatelů „*vyhledávat ohrožené osoby*“. S tím je logicky spojeno to, že pro splnění této povinnosti a zároveň pro kvalitní způsob poskytování terénní práce musí pracovníci umět monitorovat lokality a aktivně vyhledávat a oslovovat potenciální uživatele služby – tedy musí pravidelně provádět **monitoring a depistáž**.

Depistáž je aktivní vyhledávání určitého znaku v populaci (screening) a/nebo cílené vyhledávání potenciálních klientů

Formy depistáže (dle způsobu oslovování potencionálních klientů terénního programu):

- a) aktivní – spočívá v samotném osobním kontaktu pracovníka terénního programu s ohroženými či vyloučenými skupinami nebo jednotlivci;
- b) pasivní – především propagace služby (besedy, letáky atd.).

Formy depistáže (dle zaměření):

- c) průběžná (v běžných kontaktních místech) – je prováděna v rámci běžného pohybu pracovníků TP v lokalitě
- d) cílená
 - o cílenost spočívá v tom, že je tato forma depistáže realizována buď v návaznosti na plánování poskytování služby v nové lokalitě, nebo v návaznosti na zjištění nového jevu ve stávající lokalitě; probíhá např. na základě upozornění od městského úřadu, policie, klientů, jiné sociální služby, školy, veřejnosti atd.
 - o jiným způsobem „cílenosti“ je také to, že depistáž probíhá dle stanoveného časového plánu – cca 2x ročně.



Minimální standard cílené depistáže

- jedná se o plánovanou činnost prováděnou v cca 6 měsíčních intervalech;
- jedná se o cílený vstup do vytipované lokality;
- respektuje denní harmonogram cílové skupiny;
- výstup v podobě písemné zprávy: v písemné zprávě je zakreslená lokalita (včetně map), kvantifikace (odhad) počtu lidí z cílené skupiny definované službou např. bezdomovectví, popis prostředí; zmiňuje rovněž lidi z jiné cílové skupiny.

Monitoring je průběžné sledování lokality s cílem včasného odhalení problému. Zahrnuje vstupní a průběžný sběr a analýzu informací o vymezené lokalitě. Výstupem monitoringu je např. sociální mapa. Monitoring je prováděn průběžně nebo na základě „tipu“.

Pro úplnost ještě vymezení pojmu „**komunitní práce**“. Důvodem pro zařazení tohoto vymezení je skutečnost, že terénní programy pracují s pojmem „komunita – vyloučená komunita“ a je zde tedy reálné nebezpečí záměny těchto pojmů.

Komunitní práce je práce zaměřená na potřeby celé dané komunity, nejedná se tedy o činnost v rámci terénního programu. Terénní program je zacílen na jednotlivce, komunitní práce je zacílena na komunitu (skupinu lidí v daném prostředí).

Terénní program je poskytován především a zejména v terénu a nedílnou součástí je realizace monitoringu a depistáží.

4. Optimální provozní doba

Terénní programy nastavují dobu poskytování služby dle potřeb v terénu a zároveň v návaznosti na roční období.

Pro stanovení optimální provozní doby je určující udržení rovnováhy mezi následujícími faktory:

- potřeby a specifika cílové skupiny a jejich převažujícího způsobu života (kdy je reálné, že budou lidé z cílové skupiny „k zastižení“);
- otevírací hodiny dalších veřejných institucí v okolí.

V **optimálním modelu** týdenního rozložení pracovní doby je větším procentem zastoupena přímá práce s klientem a práce v zájmu klienta (cca 75%), další prostor je věnován pro práci na rozvoji kvality poskytované služby (intervize, supervize, porady, vzdělávání atd.).



5. Optimální personální zajištění služby

Základní personální zajištění:

- Sociální pracovník (SP)
- Pracovníci v sociálních službách (PSS)

Klient nerozlišuje, zda je mu služba poskytována pracovníkem v sociálních službách, či sociálním pracovníkem. Smlouvy o poskytování sociální služby mohou uzavírat nejen sociální pracovníci, ale také pracovníci v sociálních službách. Totéž platí pro sestavování a revizi individuálních plánů.

Rozdíl v náplni těchto dvou pracovních pozic může být v obtížnosti řešených zakázek klienta (složitější = SP, jednodušší = PSS).

Sociální pracovník zaštiťuje činnost pracovníků v sociálních službách.

V různé míře, dle typu organizace, jsou ve službě zastoupeny tyto pozice:

- vedoucí pracovník služby;
- metodik (ideálně externě – pohled nezaujatého pracovníka „zvenčí“);
- supervizor;
- ředitel organizace;
- projektový manažer/fundraiser;
- účetní/ekonom/personalista.

Vymezení přímé a nepřímé práce s klientem

Přímá práce s klientem (včetně práce ve prospěch klienta) – ideální model 30h/týden:

- osobní kontakt s klientem (v terénu i kanceláři).;
- práce ve prospěch klienta (vyhledávání informací...);
- specifický kontakt s klientem (internet, telefon);
- evidence – individuální plán, smlouva, záznamy o průběhu poskytování služby.

Nepřímá práce (důležitá pro službu, není přímo ve prospěch klienta) – ideální model 10h/týdně:

- evidence sociální služby (výroční zprávy, statistika....);
- porady pracovníků;
- supervize, intervize;
- vzdělávání pracovníků;
- depistáž;
- monitoring;
- účast na různých platformách (komunitní plánování, pracovní skupiny, diskuzní fóra, multidisciplinární týmy atd.);
- vedení služby.

Ideální poměr 1 pracovníka: 30 h/týden přímé práce / 10h/týdně nepřímá práce



6. Parametry kapacity

Počet úvazků v přímé péči

Intervence

- sociální práce s klientem, trvající obvykle 30 minut a více,
- jedná se o vnější zásah pracovníka v přímé péči do procesu změny životního stylu klienta/uživatelé resp. zájemce o službu. Intervence se musí vždy vztahovat k řešení nepříznivé sociální situace klienta. Každá poskytnutá intervence je zaznamenána v osobní dokumentaci o klientovi (záznamy o průběhu poskytování sociální služby).
- má zpravidla charakter strukturovaného rozhovoru a směřuje ke zřetelnému cíli, který koresponduje s cíli služby a s dojednanými, individuálně naplánovanými osobními cíli uživatele.

Kontakty - jednání s klientem / zájemcem, které nemá intervenční charakter

Čas strávený na cestě za klientem – interní ukazatel poskytovatele, sledující efektivitu služby

Počet klientů za rok – počet fyzických osob, které službu za rok využily

Počet odmítnutých zájemců – slouží ke zjištění míry dostupnosti / nedostupnosti služby

Parametry specifické činnosti terénních programů

- 1) Aktivní depistáž - kontakt se zájemcem o službu
- 2) Pasivní depistáž - počet oslovených osob, bez návaznosti na fakt, zda se stali zájemci o službu
- 3) Monitoring - počet hodin strávených monitoringem

7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Pro poskytování kvalitní, dostupné a efektivní služby poskytovatel potřebuje:

Odpovídající materiální zázemí:

- prostory pro zázemí terénní služby – zázemí pro pracovníky v přímé práci – místo, kde se realizují záznamy o průběhu služby, dochází k výměně případových informací mezi pracovníky služby, setkávání týmu (porady, supervize, intervize,
- prostředky na přesun k uživatelům,
- technické, hygienické a materiální vybavení pracoviště (nábytek, uzamykatelná skříň na dokumentaci, PC / notebook, tiskárna, internet, mobilní telefony,...)

Odpovídající personální obsazení:

Z hlediska výše úvazku nemá smysl poskytovat terénní program pod 0,5 úvazku na jednoho pracovníka. Tento minimální úvazek umožní, aby pracovník měl dostatečný prostor pro práci s klienty i pro provádění specifických činností.



Z hlediska počtu fyzických pracovníků je potřeba mít aspoň 3 pracovníky na přímou práci. Počet fyzických osob byl stanoven zejména s ohledem na zastupitelnost pracovníků a tím zajištění poskytování služby TP v nezměněném rozsahu a kvalitě. S ohledem na charakter některých cílových skupin byla identifikována určitá rizika (např. osoby závislé na návykových látkách v prostředí squatů, apod.) a služba může být poskytována 2 pracovníky z důvodu zvýšení bezpečnosti výkonu služby.

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Optimálním výsledkem terénního programu pro:

a) jednotlivce

- postupné osamostatňování a větší aktivita klientů služeb, spočívající v prohlubující se schopnosti samostatně či se snižující se podporou sociální služby, řešit svou nepříznivou sociální situaci;
- zvyšující se sebevědomí klientů a schopnost hájit svá práva a své oprávněné zájmy;
- osvojování pravidel občanského soužití;
- získání zaměstnání;
- zvýšení kvality bydlení (uvnitř i vně sociálně vyloučených lokalit);

a) obec / lokalitu

- obec vnímá užitek terénních programů (např. bezpečnost, hygiena, nešíření nakažlivých nemocí);
- představitelé obcí jsou si vědomi skutečnosti, že terénní program může pomoci řešit spory;
- klidné občanské soužití v obci (vzájemný respekt);
- zlepšení naladění obyvatel města vůči vymezeným cílovým skupinám;
- obec a občané obce nevnímají lokalitu s despektem a prostřednictvím partnersky nastavené terénní práce se snižuje rizikovost území;

Pro samotnou službu je optimální stav ten, kdy je terénní program rovnocenným a respektovaným partnerem samosprávy.