



Vyhodnocení poskytování služby

Terénní programy

za rok 2024

Cíle služby terénních programů

1. Vyhledat osoby, které se ocitly v sociálním vyloučení - izolaci a nemají přístup k běžně dostupným službám, navázat a udržovat s nimi kontakt.
2. U 60% uživatelů se úspěšně podaří uplatnit oprávněné nároky, zlepšit přístup ke službám a stabilizovat jejich finanční situaci, tak aby nebyli ohroženi sociálním vyloučením.
3. Navázat spolupráci s dalšími organizacemi, rozšířit povědomí o službě mezi odbornou i běžnou veřejností

Okruh osob, kterým je služba poskytována:

osoby žijící na území města Karviné, které jsou osobami staršími 55 let věku a zároveň se jedná o:

- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách (osoby žijící v sociálním vyloučení, v sociální izolaci, které si neumějí nebo nemohou vyřídit své osobní záležitosti a využít běžně dostupné sociální, zdravotní a jiné služby; osoby, které nemají dostatek prostředků na zajištění péče o svou osobu)
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy (zadlužení, nestabilní rodinná situace, hrozící ztráta bydlení, obyvatelé ubytoven, špatný zdravotní stav, špatné životní návyky, nedostatek finančních prostředků na živobytí a na komerční služby)

Věková kategorie

- od 55 let věku

Poslání služby

Posláním terénních programů sociálních služeb Karviná, příspěvkové organizace, je pomáhat lidem starším 55 let zmírnit sociální izolaci a sociální vyloučení, získat přístup k běžně dostupným sociálním a zdravotnickým službám, uplatnit oprávněné nároky a zlepšit tak kvalitu jejich života.

Zásady poskytování služby:

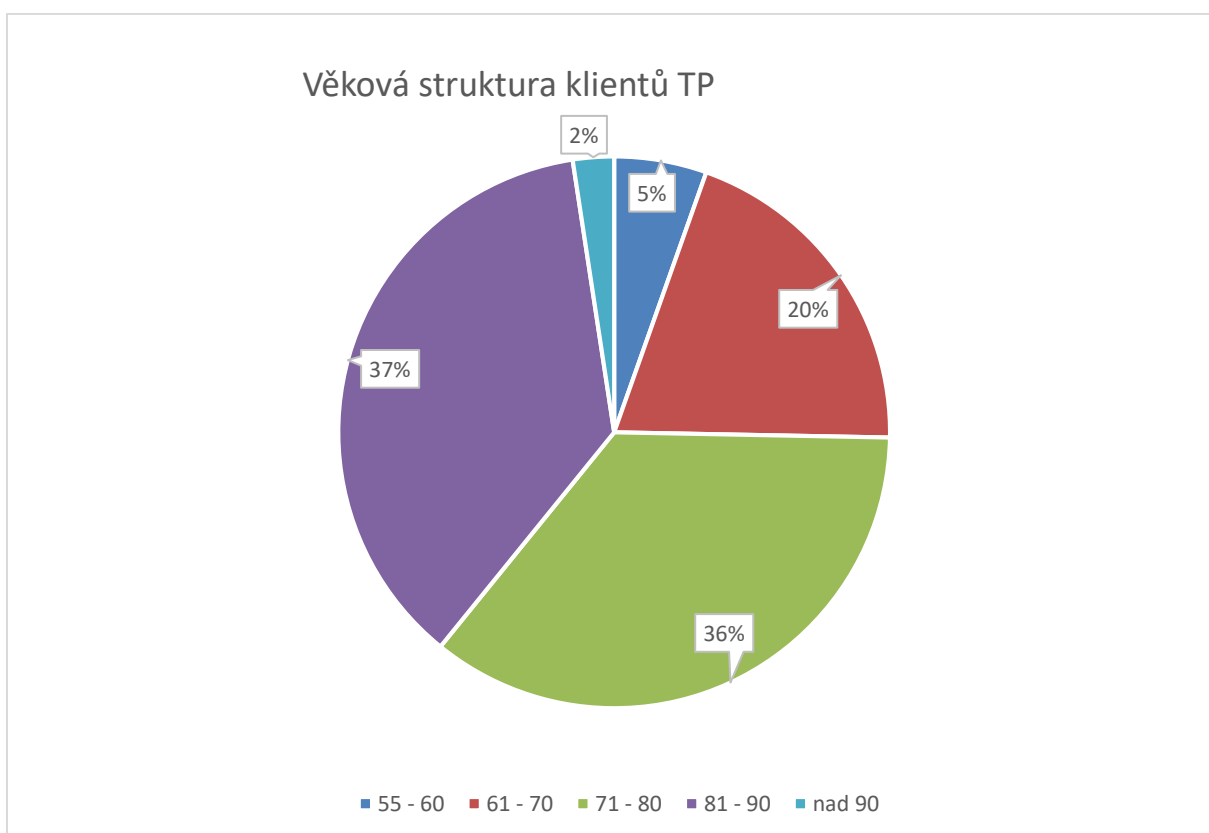
- **Diskrétnost:** každý pracovník služby TP zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví při poskytování služby, pokud uživatel nedá výslovný souhlas s poskytnutím zjištěných skutečností třetí straně – a to pouze za účelem řešení situace uživatele. Souhlas se poskytuje písemně. Mlčenlivost se nevztahuje na zákonem danou ohlašovací povinnost, na tuto skutečnost je uživatel předem vždy upozorněn.
-
- **Rovnost:** terénní pracovník respektuje osobnost uživatele služby, jeho názory, postoje a rozhodnutí, nediskriminuje ani nezvýhodňuje žádného z uživatelů.



- **Podpora samostatnosti:** Nevytvářet závislost na službě, ale poskytovat pouze takovou míru podpory, kterou uživatel nezbytně potřebuje.
- **Dostupnost:** terénní pracovníci docházejí k uživatelům služby do jejich domácnosti, poskytují doprovody na úřady, k lékařům a jiným institucím.

Hodnocení efektivity služby:

Služba terénních programů se zaměřuje na osoby starší 55 let, které se ocitly v sociálním vyloučení, nebo jsou sociálním vyloučení ohroženy z důvodu snížené přístupnosti k běžným službám a zdrojům. Klientela, která v roce 2024 využila služeb terénní programy, odpovídala okruhu osob, kterým je služba poskytovaná



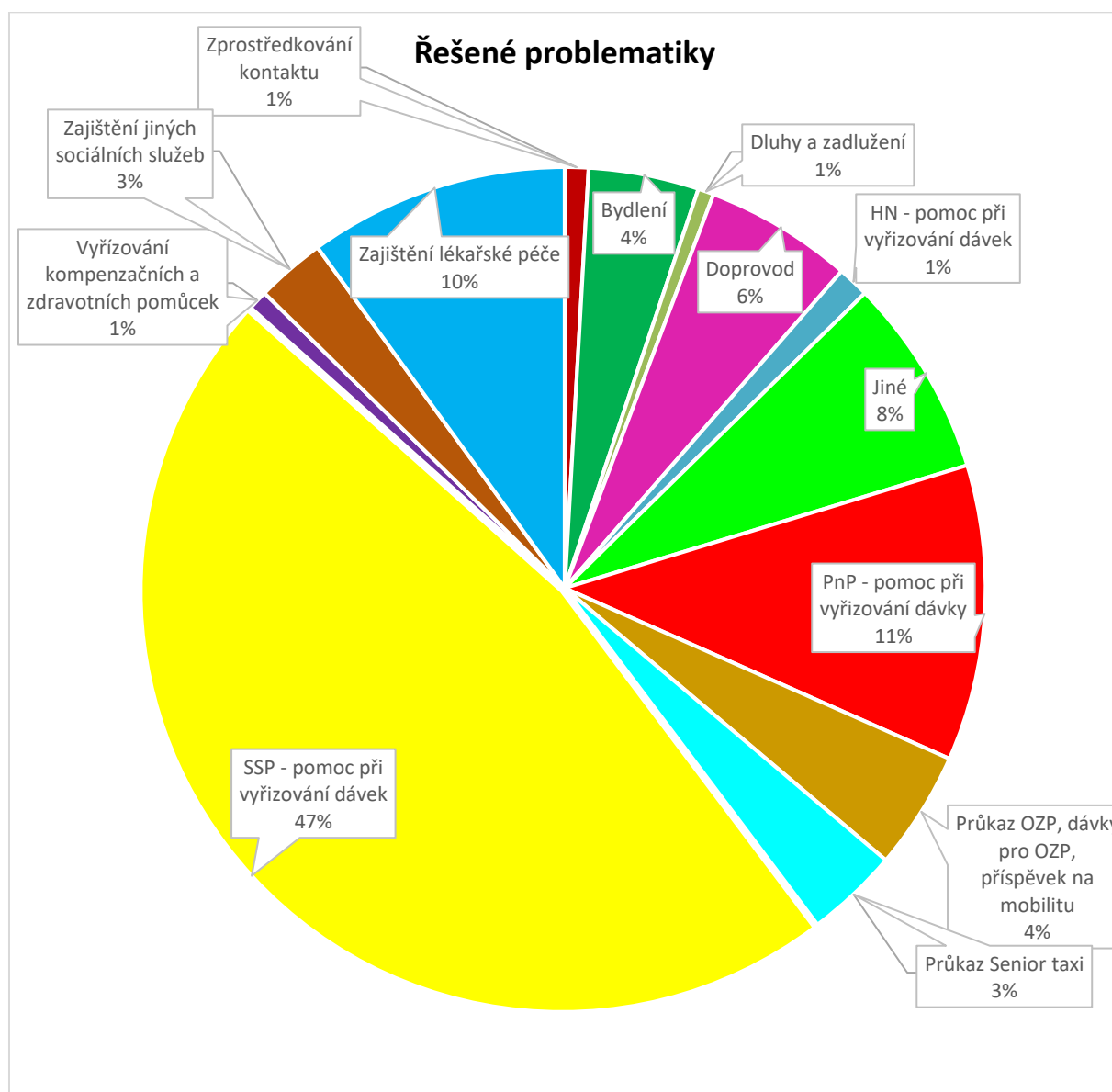
Službu využívají převážně klienti, kteří nejsou ze zdravotních důvodů schopni samostatně řešit svou nepříznivou sociální situaci a neobejdou se bez pomoci terénního pracovníka. Jsou to starší osoby s nízkým příjmem, v sociální izolaci, které nemají blízko rodinu a nemohou si samostatně vyřídit své záležitosti - sociální dávky, příspěvek na péči, průkazy OZP, senior taxi, zajistit zdravotní péči. Tito klienti nedosáhnou na jiné běžně dostupné služby jako je pečovatelská služba či osobní asistence (doprovody k lékařům, na úřady) – nemají prostředky na její úhradu a pečovatelská služba ani osobní asistence nemají kapacitu na poskytování těchto občasných zakázek. Díky vyřízení příspěvku na péči zmírní služba TP sociální izolaci klientů a zvýší kvalitu jejich života tím, že jim umožní využívat např. pečovatelskou službu, která je poskytována za úhradu.

V roce 2024 TP nejčastěji poskytovaly pomoc při vyřizování dávek státní sociální podpory – příspěvku na bydlení - 47 % zakázek, dále pomoc při vyřizování příspěvku na péči - 11% zakázek, pomoc při



zajištění lékařské péče - 10% zakázek a vyřízení průkazu OZP a příspěvku na mobilitu a dávek pro OZP- 4% zakázek. Nejčastější příklad snížení ohrožení sociálním vyloučením je klient, kterému se díky vyřízení dávky příspěvku na bydlení zajistilo dostatek prostředků na úhradu nákladů na bydlení a díky získání příspěvku na péči si může dovolit uhradit úkony sociálních služeb se zaměřením na poskytování sociální péče.

Služba terénní programy rovněž intenzivně spolupracuje se sociálními pracovníky sociálního odboru MMK, kdy se společně podílejí na řešení nepříznivé sociální situace sociálně vyloučených seniorů. V roce 2024 se jednalo o 31 osob, které byly řešeny ve spolupráci s pracovníky sociálního odboru MMK. Služby jsou těmto klientům často poskytovány opakovaně a dlouhodobě, jelikož se nepříznivá sociální situace těchto klientů bývá velmi komplikovaná.





V roce 2024 využilo službu TP 177 klientů – 66 mužů a 111 žen, bylo uskutečněno 513 kontaktů a 819 intervencí. U 99 % klientů se podařilo dosáhnout stanovených cílů spolupráce.

Hodnocení klienty:

Průběžně probíhá dotazníkové šetření. Klienti odpovídají na tyto otázky:

1. Máte dost informací o službě terénní programy? Víte, co děláme a s čím Vám můžeme pomoci?
2. Jako problematiku jste se sociálním pracovníkem řešil/a?
3. Spolupracoval/a jste s naší službou poprvé
4. Vyhovoval Vám čas a místo poskytování služby?
5. Jste spokojeni s tím, jak s Vámi jednal/a, a jak se k Vám choval/a sociální pracovník/ pracovníce
6. Pomohla Vám služba vyřešit Vaši záležitost?
7. Jakou mírou jste se podílel/a na řešení své záležitosti?
8. Chcete nám něco vzkázat? Máme něco změnit?

Z dotazníků vyplynulo, že klienti mají dostatek informací o službě. Většina dotazovaných službu využívala opakovaně (80 %). Čas i místo poskytování služby vyhovuje všem. Všichni klienti byli spokojeni s tím, jak s nimi pracovník jednal. Nebylo žádné negativní hodnocení. Služba u všech klientů pomohla vyřešit situaci, se kterou se na TP obrátili. V 15 % případů participoval na řešení nepříznivé sociální situace klient i terénní pracovník, v 85 % případů vše zařídil terénní pracovník – míra participace na řešení případu závisí z velké části na zdravotním stavu klienta a mobilitě klienta a je ve většině případů velmi omezena.

Poslední otázka často zůstávala nevyplněna, popř. obsahovala poděkování.

Z dotazníků vyplynulo, že klienti jsou se službou a způsobem jejího poskytování spokojeni.

Hodnocení pracovníky:

SWOT Analýza vypracovaná pracovníky terénních programů

Silné stránky:

- Dostupnost služby po celém území města Karviné
- Dobré umístění střediska v rámci města, výhodná poloha a příjemné prostředí pro pracovníky
- Široký rozsah činností služby, schopnost řešit i velmi náročné případy
- Vysoká odborná úroveň pracovníků
- Intenzivní spolupráce s MMK, ÚP a dalšími sociálními službami
- Stabilita organizace SSK
- Genderově smíšený tým



Slabé stránky:

- Věková hranice klientů, mnohdy by službu potřebovaly mladší osoby sociálně vyloučené se zdravotním omezením
- Poskytování služeb často na hranici zákona o sociálních službách – jsme tak trochu jiné terénní programy.

Příležitosti

- Zvyšování odbornosti – vzdělávání
- Rozšíření cílové skupiny směrem k mladším osobám
- Změna dávkového systému – nové způsoby vyřizování dávek – práce s online prostředím

Hrozby:

- Omezení podpory ze strany zřizovatele a státu
- Změna dávkového systému – nové způsoby vyřizování dávek – práce s online prostředím

Navrhovaná opatření:

Upravit do budoucna cílovou skupinu směrem k poptávce.

Včas reagovat na legislativní změny a připravit se na jiný způsob vyřizování dávek.

Podporovat další vzdělávání terénních pracovníků.

V Karviné 3. 3. 2025

Zpracovala: Veronika Bílá