

V případě, že Vás tento informační bulletin zaujal a víte, že takovou podporu potřebujete nebo víte o někom, kdo takovou podporu potřebuje, můžete se na nás obrátit.

Vedoucí střediska:

Iveta Kuczerová: 604 642 991

Terénní sociální pracovníci:

Bc. Vít Goryl, DiS.: 733 142 401
kontakt2.ka@slezskadiakonie.cz

Kateřina Pejsarová, DiS.: 739 685 519
kontakt.ka@slezskadiakonie.cz

Neváhejte nás kontaktovat, otevřeno máme od:

Pondělí – pátek od 7:00 do 15:00 hod

Webové stránky:

www.kontaktkarvina.cz
www.slezskadiakonie.cz



Facebook: KONTAKT Karviná, terénní program (Slezská diakonie)

Adresa:

G. Morcinka 1332
735 06 Karviná – Nové Město

 **Slezská diakonie**
Přinášíme světlo do života potřebným

Informační Bulletin 2/2020

KONTAKT Karviná, terénní program



Příběh uživatky

Paní Lenka oslovila službu KONTAKT Karviná, terénní program v únoru letošního roku 2020. Žena se obrátila na službu zejména v tom, jelikož z důvodu pokročilého věku chtěla získat informace o tom, jak a kde si může zajistit dovoz stravy – obědů. Ráda by totiž měla pravidelně zajištěno alespoň jedno teplé jídlo denně. Pracovnice si nejdříve informace musela zjistit a následně je ženě předala. Klíčová pracovnice ženě poskytla informace o tom, jaké služby v Karviné tuto službu nabízí. Jednalo se o dvě služby a paní tak měla na výběr. Žena obdržela údaje o cenách a podmínkách dovozu v písemné podobě, aby měla čas a prostor si v klidu vše přečíst a rozhodnout se.

Paní Lenka byla v řešení cíle velmi aktivní. Vybrala si službu, kterou oslovila a aktivně si dojednala dovoz obědů. Nyní je ráda, že ji stravu pravidelně vozí a je s obědy spokojená. Dovoz stravy probíhá již několik měsíců bez problémů.

Po dořešení této problematiky paní Lenka chtěla řešit změnu průkazu ZTP na průkaz ZTP/P. Vnímá, že se její zdravotní stav zhoršil a proto si o tuto změnu chtěla požádat. Sama si zašla na Úřad práce, kde si vyzvedla tiskopis žádosti a poté společně za slovní podpory sociální pracovnice paní tiskopis vyplnila a podala. Čekala na vyjádření ohledně změny, bohužel odpověď byla zamítavá. Uživatelka měla zájem řešit se službou odvolání proti zamítavému rozhodnutí.

Klíčová pracovnice paní Lence poskytla základní informace o tom, jak se podává odvolání a co je důležité v něm uvést. Společně pracovaly na tom, jak by mělo vypadat odůvodnění a co by mělo obsahovat. Následně paní sepsané odvolání podala a čekala na vyjádření. V čase, kdy čekala na odpověď, paní Lence chodily dopisy od Úřadu práce, u kterých si paní nebyla jistá, co znamenají. Jednalo se o dopisy, které informovaly o průběhu odvolacího řízení. Klíčová pracovnice vždy paní dopis vysvětlila a popsala, tak aby obsahu rozuměla.

Uživatelka nyní ještě čeká na vyjádření a není ji známé stanovisko. Ve všech řešených problematikách je paní Lenka velmi aktivní a spolupracující a snaží se její nepříznivou sociální situaci zlepšit. Získává pravidelně od klíčové pracovnice podporu a motivaci při řešení cílů.

Velmi pozitivní je, že paní kombinuje svou aktivitu s častým využíváním služby a získává tak potřebné kompetence k řešení její nepříznivé sociální situace, která se za dobu spolupráce uživatky se službou podstatně zlepšila.

Zpracovala: Kateřina Pejsarová, terénní sociální pracovnice

Popis prováděných činností a poskytovaných informací pro uživatele služby mimo běžnou činnost služby v rámci nouzového stavu.

Pracovníci v terénu nebo i po telefonu poskytovali rady ohledně prevence nákazy koronavirem, kdy na toto téma dostávali denně cca deset dotazů. Z tohoto důvodu pracovníci sledovali a sledují aktuální dění a zjišťují na internetu nová opatření, doporučení a vývoj celé situace. Dále poskytovali a v rámci terénní práce na území města Karviná distribuovali uživatelům látkové roušky, spolu s tištěnými letáky, jak se o ochranné roušky starat a jak se vyhnout nákaze koronavirem. Poskytujeme v terénu kontakty na krizové linky, spolu se slovním popisem, jak jich v případě akutní potřeby racionálně využít. Pracovníci motivují v terénu uživatele, aby striktně dodržovali stanovená bezpečnostní nařízení vlády ČR v této věci. Upozorňují uživatele preventivně také na možná rizika porušování nařízení vlády.

Koordinace poskytování kvalitní sociální služby a nouzového stavu, se kterým doposud nikdo nemá absolutně žádné zkušenosti je velmi psychicky ale i emocionálně náročné. Situace klade také nároky na profesionalitu a flexibilitu celého pracovního týmu, na lidskou podporu vedoucího služby a na pomoc jeden druhému.

Terénní pracovníci při osobním kontaktu s uživateli získávali pozitivní zpětnou vazbu ve smyslu toho, že byli uživatele rádi za kontakt s pracovníky přímo v terénu nebo za možnost službu kontaktovat alespoň telefonicky a zeptat se na své dotazy. Uživatelé oceňovali pohyb pracovníků v terénu i v těchto výjimečných situacích a za práci jim osobně děkovali. Někteří uživatele také slovně vyjádřili obavu o zdraví terénních pracovníků.