

Poslání Integrovaného centra Praha

Integrované centrum Praha podporuje myšlenku sloganu Praha - metropole všech. Prostřednictvím poskytovaných služeb a realizovaných aktivit proto usiluje o to, aby cesta nových obyvatel Prahy k začlenění do české společnosti a vlastní participaci byla co nejjednodušší a vzájemná interakce mezi nimi a majoritou bezproblémová a oboustranně přínosná.

Poslání registrované sociální služby - odborného sociálního poradenství

Posláním registrované sociální služby je prostřednictvím odborného sociálního poradenství poskytovat klientům užitečné informace a pomáhat řešit záležitosti spojené s procesem integrace, a to od počáteční orientace v novém prostředí a zvládání jazykových bariér přes řešení tíživých životních situací až po jejich plnohodnotné začlenění do společnosti.

Služba obsahuje dle Zákona 108/2006 Sb. tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zprostředkování navazujících služeb,
- sociálně terapeutické činnosti, tj. poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, tj. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při vzniku a posilování kontaktu s přirozeným sociokulturním prostředím v majoritní společnosti a poskytování podpory při udržování vazby na původní kulturní prostředí.

Cíle

Strategickým cílem služby je přispět k reálnému naplňování priorit národní koncepce integrace cizinců. Mezi hlavní cíle patří zlepšení postavení a samostatnosti cizinců, posílení sociokulturních kompetencí cizinců a usnadnění komplikovaného procesu integrace do českého prostředí.

Dílčí cíle

Zvýšení informovanosti cílové skupiny (dále jen CS) a posílení inkluze migrantů

Sociální pracovníci pomáhají klientům zorientovat se v nabídce služeb jednotlivých NNO, které se na práci s migranty specializují. V této souvislosti klientům vysvětlují, jak funguje občanský sektor, co nabízí a v případě klientova zájmu, jak je možné se do něj aktivně zapojit. Poskytují informace o věrohodných kanálech, v rámci nichž CS získá užitečné informace týkající se procesu integrace, jejich práv a povinností, ale také např. možností sousedského setkávání či kontaktu s relevantní migrantskou komunitou. Těmito opatřeními dochází k předcházení nežádoucího sociálního vyloučení migrantů. V neposlední řadě je CS v rámci sociálního poradenství informována o projektech ICP a návazných službách, které organizace realizuje a které by pro ni mohly být užitečné.

Zlepšení sociokulturní orientace CS

V rámci odborného sociálního poradenství je CS informována o právech a povinnostech spojených s pobytem v ČR a to v různých rovinách života. Pracovníci sledují potřeby klientů a na základě nich dávají podněty k přípravě a realizaci kurzů sociokulturní orientace. Je žádoucí, aby při naplňování tohoto cíle sociální pracovníci spolupracovali zejména s interkulturními pracovníky.

Efektivní a všestranná podpora CS při řešení tíživých životních situací

Sociální pracovníci přistupují ke klientům citlivě, empaticky a vždy se řídí níže uvedenými zásadami. Náročné životní situace řeší za aktivní účasti klienta a na případ nahlížejí striktně komplexně, důraz je kladen zejména na zapojení relevantních odborníků a na základě posouzení individuálních potřeb klienta se v rámci sociálního poradenství využívá výhod tzv. týmového case managementu (na řešení případu se vedle klienta a sociálního pracovníka podílí např. právníci, interkulturní pracovníci či jiné relevantní osoby)

Posílení samostatnosti CS

Sociální pracovník využívá takové metody sociální práce, které umožňují aktivní zapojení klientů na řešení vlastní situace. V rámci jednotlivých asistencí je klient motivován k samostatnosti a je sledován posun v možnostech a schopnostech daného klienta. Klient tedy postupně získává sebedůvěru a postupně přebírá aktivní roli při řešení konkrétních životních situací, ve kterých se ocitl. Sociální pracovník klientovi pomáhá překonávat prvotní bariéry i prostřednictvím využívání návazných služeb v organizaci i mimo ni.

Překonávání jazykových a kulturních bariér

Bezesporu jednou z největších překážek snadnější integrace je pro CS jazyková a kulturní bariéra. Sociální pracovník má sice komunikační kompetence na vysoké úrovni, nicméně, pokud si to daný případ vyžaduje, využívá v maximální míře expertízu interkulturních pracovníků, kteří v rámci sociálního poradenství umožní překonat jazykovou bariéru a lépe porozumět širšímu kulturnímu kontextu.

Mapování a monitoring

V průběhu poskytování odborného sociálního poradenství se sociální pracovníci zaměřují na identifikaci překážek v procesu integrace a sledují trendy a jejich vývoj v komunitách.

Průběžná evaluace a zvyšování kvality služeb

Průběžná evaluace slouží k zjišťování zpětné vazby jednak od klientů, ale také od pracovníků, kteří odborné sociální poradenství realizují. Nasbíraná data budou vyhodnocena a použita jako podklad k dalšímu zkvalitňování poskytovaných služeb.

Zásady uplatňované v rámci odborného sociálního poradenství

Každý pracovník odborného sociálního poradenství je si vědom níže uvedených zásad a při práci s klienty se jimi bezesbytku řídí. Poskytovatel zajistí řádné proškolení na toto téma hned po nástupu nových pracovníků. Níže uvedené principy jsou známy nejen pracovníkům odborného sociálního poradenství, ale i všem ostatním pracovníkům ICP, kteří přicházejí do přímého styku s klienty.

Zásada:

- **diskrétnosti**

Pracovníci respektují klientovo soukromí a chrání jeho osobní údaje. Veškerá dokumentace obsahující údaje o klientovi musí být vedena s jeho souhlasem a klient má právo do ní nahlížet.

Pracovníci získávají jen ty údaje, které jsou nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb. Všichni pracovníci ICP se řídí pravidly evropského nařízení tzv. "GDPR".

- **bezplatnosti**

Služby poskytované Integračním centrem Praha jsou zdarma.

- **respektu**

Pracovníci přistupují ke všem uživatelům s respektem a nerealizují žádné takové jednání, které by vedlo k diskriminaci cílové skupiny na základě pohlaví, náboženství, rasy, barvy, národnostního nebo etnického původu.

- **podpory samostatnosti klienta**

Pracovník přistupuje ke klientovi jako ke člověku, který je plně kompetentní řídit svůj život a přispět k řešení své životní situace.

- **odbornosti**

Všichni pracovníci splňují náležité požadavky na vzdělání. Klientovi poskytují výhradně ověřené informace z oblasti, v níž mají příslušné odborné znalosti. Služby jsou poskytovány profesionálně a ke klientovi je přistupováno rovněž profesionálním způsobem.

- **spolupráce**

Vztahy s klientem jsou budovány na bázi spolupráce a co možná největšího zapojení klienta do řešení vlastní situace. Sociální pracovníci při poskytování sociální služby spolupracují i s dalšími odborníky či institucemi (např. další neziskové organizace, instituce státní správy a samosprávy).

- **důstojnosti**

Každý pracovník jedná s klientem tak, aby vždy byla zachována jeho důstojnost. Pracovníci si si jsou vědomi alespoň základních kulturních odlišností ve vnímání důstojnosti.

- **individuálně určených potřeb**

Ke každému klientovi je přistupováno jako k jedinečné bytosti, která má specifické potřeby. Veškeré cíle a způsoby jejich dosahování jsou s klientem sestavovány individuálně.

- **posilování sociálního začleňování**

Posílení integrace cizinců je přesně to, o co Integrační centrum z principu usiluje. Pro tento účel organizace vytváří propojený soubor služeb, které jej pomáhají naplňovat. Úkolem pracovníků je motivovat klienty k tomu, aby služby využívali nejen v rámci organizace, ale i mimo ni.

- **ochrany lidských práv a svobod**

Sociální služby jsou poskytovány v zájmu uživatele a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod.