



POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele:	Armáda spásy v České republice, z. s., IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby	Noclehárna pro ženy
Identifikátor	4862422
Číslo služby	48
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení Místo poskytování	Armáda spásy, Adelante, Noclehárna pro ženy, U Nových Válcoven 1592/9A, Ostrava - Mariánské Hory, 709 00

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou ženy nad 18 let věku, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, způsobenou ztrátou bydlení a při samoobslužných úkonech nepotřebují pomoc druhé osoby.

Jednání se zájemkyní o službu, vstup uživatelky do služby

Jednání se zájemkyní o službu je vedeno s pracovníkem v sociálních službách na směně. Probíhá každý den po dobu celého roku v době od 18:30 do 19:00 hodin. Pracovník na směně zájemkyni vhodnou a srozumitelnou formou poskytne veškeré informace o službě, zjistí osobní potřebu zájemkyně a oba si ujasní, zda jsou nabízené služby vhodné pro zájemkyni.

V případě, že zájemkyně souhlasí s podmínkami a služba jí vyhovuje, pracovník s ní sepíše smlouvu o poskytování služby na dobu 3 měsíce.

Podrobný popis realizace služby

Na noclehárnu pro ženy je přijatá každá žena bez přístřeší, která je starší 18 let a při samoobslužných úkonech nepotřebuje pomoc druhé osoby.

Před uzavřením smlouvy je uživatelka seznámena s domovním řádem noclehárny a pravidly služeb a zákonem GDPR. V případě, že se pro službu rozhodne, je provedena prostorem noclehárny, dostane sebou čistý ručník, jídelní set a zámek na svoji přidělenou postel a skříňku. Platba za nocleh činí 45,-Kč. Nové uživatelky mají nocleh první tři noci po sobě jdoucí bez úhrady. Tento nárok mohou znovu uplatnit, pokud měly přerušný pobyt minimálně na 90 dnů. Vzhledem k cílové skupině ve výjimečných případech může vedoucí noclehárny, nebo ředitel povolit nocleh na dluh. Kromě hygienického servisu a noclehu dostane každá uživatelka teplou večeři a ráno do 6.45 hod. musí noclehárnu opustit.



Metody práce

Základní metodou práce s uživatelkami je individuální sociální práce, která probíhá formou rozhovoru, poradenství, podporou a plánováním. V průběhu poskytování služby je způsob podpory společně s uživatelkou vyhodnocován a aktualizován.

Vyřizování stížností

Každá uživatelka může svoji stížnost podat ústně všem zaměstnancům sociálních služeb Adelante, nebo písemně ji vložit do schránky stížností, která je umístěná v prostorách NOC. Schránka pro podání stížnosti se vybírá zpravidla jednou týdně. Každá stížnost je prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, zpravidla do 30 dnů po předání stížnosti. Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí ambulantních služeb, který má možnost pověřit prošetřením stížnosti jiného pracovníka NOC. Při prošetřování stížnosti je postupováno diskrétně, na nikoho v průběhu šetření není vyvíjen nátlak. Vyjádření ke stížnosti je předáno přímo stěžovatelce osobně v písemné podobě, popřípadě je ji zaslána na jeho trvalou adresu.

Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce pro uživatelky NOC po dobu 7dnů. Stěžovatelka je vždy informována o možnosti podat odvolání na vyšší místa na způsob vyřešení stížnosti.

Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno:

- Ze strany uživatelky na vlastní žádost i bez udání důvodu.
- Ze strany poskytovatele služby při hrubém nebo opakovaném porušení řádů a pravidel noclehárny
- Uplynutím doby pobytu stanovené ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.
- při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatelky

Úhrady za služby

Nocleh je zpoplatněn částkou ve výši **45,- Kč**. Tuto částku je možné odpustit jen dle rozhodnutí vedoucího služby, nebo ředitele. Změny paušální částky noclehárny schvaluje národní velitel Armády spásy.

Fakultativní služby

Praní a sušení osobního prádla - možnost vyprání za poplatek **15,- Kč** včetně prášku.

Prostory, materiální a technické vybavení

Noclehárna pro ženy je od ledna r. 2020 přestěhována do nových prostorů nově postavené budovy na adrese U Nových Válcoven 1572/9A, Ostrava – Mariánské Hory. Noclehárna pro ženy má kapacitu 14 lůžek a je v prvním patře ambulantních služeb z levé strany budovy.



Příjem uživatelék probíhá ve vstupním prostoru, uživatelky po nahlášení vcházejí do malé jídelny. Pokoje jsou čtyř-lůžkové, jeden pokoj má šest lůžek. Výbavou pokojů je umývadlo, jídelní stůl a židle, a každý pokoj je doplněn uzamykatelnými skřínkami. Vedle pokojů jsou toalety a sprchové kouty. Na konci chodby mají uživatelky k dispozici kuřárnu. Večeře je podávána v přízemí v menší jídelně, kde na stěně je připevněna TV. Na výdejním okénku kuchyně mají uživatelky i varnou konvici, kde si podle potřeby mohou uvařit čaj, nebo kávu.

Dne: 27. 10. 2020

Zpracoval: Mgr. Jana Petričková