

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Armáda spásy v České republice, z.s. IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00</b>
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	§63 Noclehárny <b>2053217</b> 40
<b>Forma služby</b>	Ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Noclehárna pro muže Samaritán Opava Nákladní 24, 746 01 Opava

### Cílová skupina

Cílovou skupinou Noclehárny pro muže jsou osoby bez přístřeší, starší 18 let, které jsou fyzicky soběstačné pro pohyb v zařízení a potřebují sociální službu.

Poskytovatel sociální služby může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby pouze pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- Zájemce o sociální službu může být přijat přednostně, podle provozní doby od 18:00, aby byl zajištěn dostatečný prostor pro průběh jednání se zájemcem o sociální službu.
- Pověřený pracovník po vpuštění do objektu AS, CSS v Opavě, zájemce o sociální službu přivítá a představí se mu.
- Zájemce o sociální službu je v úvodu jednání ujistěn, že návštěvu a rozhovor může kdykoliv ukončit.
- Zájemce o sociální službu má možnost si přizvat k jednání třetí osobu. Jiná osoba je při jednání přítomná jen se souhlasem zájemce o sociální službu.
- Jednání se zájemcem o sociální službu probíhá v prostorech kanceláře Noclehárny.
- Pověřený pracovník pro jednání se zájemcem o sociální službu používá k záznamu jednání elektronický program NPV 3, do kterého zapisuje požadované údaje. Tento záznam je podkladem pro následné uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby a slouží také jako podklad pro individuální plánování s uživatelem.
- Pověřený pracovník má v případě potřeby k dispozici seznam tlumočnicků.
- Pověřený pracovník zjišťuje, zda zájemce o sociální službu splňuje podmínky pro poskytnutí sociální služby (je soběstačný v základních životních úkonech, je plnoletý, spadá do cílové skupiny apod.).

- 9) Pověřený pracovník seznámí zájemce o sociální službu s nabízenými službami. Informuje ho o službách, které mu lze poskytnout bezodkladně, které může zprostředkovat a které služba neposkytuje.
- 10) Pověřený pracovník si v průběhu rozhovoru ověřuje, zda zájemce předávaným informacím rozumí.
- 11) Pověřený pracovník uživatele seznamuje s dokumenty, které má uživatel k dispozici **na nástěnce noclehárny a u schránky na stížnosti, která je umístěna na chodbě k jídelně noclehárny.**
- 12) Je-li kapacita noclehárny vyčerpána, mohou zájemci o sociální službu využít „Volnou židli“.
- 13) U odmítnutých zájemců o službu se vede evidence odmítnutých osob a důvod odmítnutí. Evidenci vede sociální pracovník.
- 14) Pověřený pracovník, který přijímá nového uživatele do sociální služby, sepíše s uživatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby dle směrnice č. 4.
- 15) Při rozhovoru pověřený pracovník dodržuje principy sociální práce a etický kodex zaměstnanců Armády spásy.

### Podrobný popis realizace služby

#### **POSLÁNÍ**

Posláním sociální služby Noclehárna pro muže je poskytovat pomoc a podporu mužům bez přístřeší, starším 18 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a tím snižovat rizika související s životem na ulici a posilovat možnosti jejich opětovného začlenění do společnosti. V rámci nabídky naší služby podporujeme uživatele v hledání řešení jejich nepříznivé situace prostřednictvím pomoci a podpory (přenocování, pomoc při osobní hygieně nebo podmínky pro osobní hygienu, přípravu stravy, poskytování sociálního poradenství a doprovod).

#### **CÍLE NOCLEHÁRNY**

- Uživatel využil nocleh a přenocoval v bezpečném prostředí noclehárny.
- Uživatel využil pobyt v bezpečném prostředí, využil kontaktu se společenským prostředím a s pracovníky služby.
- Uživatel využil možnost najíst se nebo si připravil vlastní stravu.
- Uživatel využil hygienické zázemí Noclehárny pro muže (využil sprchu a WC, upevnil hygienické návyky).
- Uživatel využil sociální poradenství a získal informace jak vyřídit osobní doklady, sociální dávky a jiné záležitosti prostřednictvím návazné služby (za podpory a pomoci pracovníka služby nebo v doprovodu pracovníka návazné služby NDC nebo TP).
- Uživatel začal využívat současně s Noclehárnou pro muže také návaznou službu NDC, TP, prostřednictvím které řeší další náležitosti v průběhu denní doby.

## ZÁKLADNÍ POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

(DLE VYHLÁŠKY 505/2006 Sb., §28):

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v noclehárnách se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
  1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny,
  2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla,
- b) poskytnutí přenocování:
  1. přenocování,
  2. úklid, výměna ložního prádla.

### Metody práce

#### ZÁKLADNÍ ZÁSADY PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **Zásada svobodné volby uživatele** – zařízení respektuje volbu uživatele při řešení své životní situace v souladu s pravidly dané služby.
- **Odbornost** v rámci vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v přímé péči - trvale získávání dovedností a přijímání nových přístupů v péči o uživatele.
- **Týmová práce** – podpora týmové práce, předávání potřebných informací o způsobu pomoci, podpory a péče o uživatele.
- **Diskrétnost** – je důležitým prvkem při jednání a práci s našimi uživateli, získané informace jsou využívány pouze pro další práci.
- **Individuální přístup ke každému uživateli** – při zajišťované péči přistupujeme ke každému uživateli individuálně, tedy konkrétně k jeho potřebám s ohledem na jeho schopnosti a možnosti.
- **Zásada důstojnosti** – pracovníci přistupují k uživatelům zdvořile a s úctou, snaží se vytvořit příjemné prostředí vstřícné k uživatelům.

#### INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování probíhá se všemi uživateli služby noclehárna. Individuální plánování probíhá dvoustupňově:

- **První stupeň individuálního plánování**

Tuto oblast zajišťuje PSS, tento pracovník řeší potřeby a požadavky uživatele dle možnosti sociální služby. Základní metodou individuálního plánování je rozhovor pracovníka s uživatelem. Pracovník po stanoveném postupu přijetí uživatele zapíše do elektronického programu NPV záznam z jednání s uživatelem (*odkud uživatel přichází, z jakého důvodu přichází, jaké má potřeby, případně jakou má představu řešení své momentální nepříznivé situace*). Tento záznam z jednání provádějí všichni pracovníci v sociálních službách. Pracovníci mají přístup ke všem kartám a záznamům o uživateli.

### Proces:

- V této počáteční fázi proběhne identifikace nepříznivé sociální situace a aktuálních potřeb uživatele (co uživatel potřebuje „zde a nyní“, např. mít, kde přenocovat, vyspat se v suchu apod.).
- Výstupem jednání s novým uživatelem je to, že pracovník v sociálních službách odkáže (zprostředkuje kontakt) uživatele na sociálního pracovníka ke vstupnímu rozhovoru (v podstatě se jedná o první cíl spolupráce: „setkat se se sociálním pracovníkem“).
- Uživatel je **povinen** se dostavit k sociálnímu pracovníkovi nejpozději do tří pracovních dnů (využívá-li noclehárnu denně) nebo do využití tří noclehů (využívá-li noclehárnu nepravidelně).

- **Druhý stupeň individuálního plánování**

Uživatelé mají možnost řešit se sociálním pracovníkem situace, které přesahují běžné kompetence pracovníků v sociálních službách. Jedná se zejména o dojednávání služby noclehárna na dluh, vyřizování sociálních dávek na ÚP - mimořádná okamžitá pomoc, individuální dojednání služby při zhoršeném zdravotním stavu, podpora při hospodaření s financemi, úschova a výběry financí z platební karty uživatele, poskytování stravy na dluh apod.

Sociální pracovník dále nabízí možnosti dalších sociálních služeb, nabízí možnost vyhledávání ubytování a bydlení, zprostředkovává kontakt na následnou pobytovou službu Azylový dům.

Vstupní rozhovor se sociálním pracovníkem (provádí sociální pracovník):

- **Analýza sociální situace uživatele (popis nepříznivé sociální situace)**

Sociální pracovník provede detailnější analýzu sociální situace uživatele, která mapuje oblast zdraví, bydlení, zaměstnání, finančních prostředků, rodinných vazeb, dalších sociálních vztahů apod.

- **Vyhodnocení potřeb**

Na základě analýzy situace uživatele vyhodnotí sociální pracovník detailněji potřeby uživatele.

- **Cíle spolupráce a kroky vedoucí k naplnění cíle spolupráce**

Sociální pracovník ve spolupráci s uživatelem definuje:

- Cíle spolupráce, které reflektují individuální potřeby uživatele.
- Sociální pracovník stanoví minimální povinnou míru spolupráce, např. minimálně 1x za 3 měsíce setkání se sociálním pracovníkem k hodnocení průběhu poskytované služby.
- Sociální pracovník stanoví doporučení pro spolupráci v bodech, které bude moci uživatel realizovat či ne v závislosti na jeho rozhodnutí.

Proces spolupráce

- Následně probíhá proces spolupráce a plnění předem stanovených cílů spolupráce.
- Míra spolupráce se odvíjí od potřeby uživatele svou situaci řešit.

Hodnocení

- Minimálně 1 x za tři měsíce proběhne hodnocení procesu průběhu služby.

## Vyřizování stížností

1. Každý uživatel, má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů.
2. Stížnost v sociální službě **Noclehárna pro muže** je možné podat písemně nebo ústně (*záznam z ústní stížnosti provádí pracovník, který tuto stížnost přijal*) a to buď zaměstnanci na směně, sociálnímu pracovníkovi nebo do připravené schránky.
3. Schránka číslo 2. pro sociální služby **Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna pro muže** je umístěna v chodbičce u kuchyňky NDC a NC. Současně u schránky je nástěnka s informacemi o podávání a vyřizování stížností. Odpovědnost za výběr schránky pro nízkoprahové denní centrum a noclehnárnu má pověřený **sociální pracovník**, který o stížnosti informuje **vedoucího přímé práce**. Uvedenou schránku vybírá minimálně jednou za 7 dní. Při ústním podání, pracovník, který stížnost přijímá, vyhotoví záznam z ústní stížnosti a předá jej vedoucímu přímé práce.
4. Písemnou stížnost je možné zaslat i na adresu ředitelství: **Armáda spásy, Sociální služby Samaritán v Opavě, Nákladní 24, 746 01, Opava.**
5. Zaměstnanci zařízení jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Odpověď na anonymní stížnost se vyvěsí na nástěnku na jídelnu NDC/NC.
6. Pokud je to možné, řeší stížnost zaměstnanec sám; je-li to nutné, postoupí ji nadřízenému pracovníku.
7. Pokud je stížnost určená na pracovníka, není možné, aby tuto stížnost řešil pracovník, na kterého byla stížnost podána. Takto podaná stížnost bude řešena jeho nadřízeným pracovníkem.
8. Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 28 dní.
9. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zvolený zástupce musí mít písemné pověření k vyřízení stížnosti od stěžovatele.
- 10. Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může tuto stížnost podat k:**
  - řediteli OJ Sociální služby Samaritán v Opavě na adresu: Armáda spásy v České republice z. s. , Nákladní 24, Opava, tel: 737 215 427.
  - Oblastnímu řediteli pro Severní Moravu: Armáda spásy v České republice z. s. , Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1
  - Národnímu řediteli sociálních služeb na adresu: Armáda spásy v České republice z. s., Petržílkova 2565/23, 158 00 Praha - Stodůlky, tel: 251 106 428.
  - MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, Inspekce sociálních služeb, 128 01 Praha 2, telefon: 221 922 141
  - Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí, Oddělení sociální péče, Charvátova 145/9, 11000 Praha 1, (*registrující orgán*) Tel: +420 236 004 194
11. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u vedoucího přímé práce Sociálních služeb Samaritán Armády spásy v Opavě.
12. Minimálně 1 x za rok provádí vedoucí přímé práce analýzu stížností a podnětů a s výsledky seznamuje pracovní tým, který se společně zabývá zjištěnými údaji. Analýza stížností slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.
13. Metodické postupy nakládání se stížnostmi jsou uvedeny ve vnitřních pravidlech OJ.

## Ukončení služby

- a) Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
- b) Dohodou uživatele a poskytovatele.
- c) Ze strany uživatele výpovědí, a to i bez uvedení důvodů. Výpověď se podává písemně. Je-li výjimečně výpověď podána ústně, musí o ní vedoucí organizační jednotky učinit písemný záznam. Dnem doručení výpovědi nebo dnem ústního sdělení výpovědi pozbývá smlouva platnosti.
- d) Ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
  - při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel noclehárny (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v organizační jednotce),
  - při nedodržení termínu splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby,
  - v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace,
  - Výpovědní lhůta činí 1 den a počíná plynout dnem předání výpovědi nebo jiného doručení výpovědi uživateli, pokud se uživatel a poskytovatel nedohodnou jinak.

O jednodenním vykázaní poskytované služby ze strany zařízení rozhoduje pověřený pracovník a to v případě porušení pravidel NC o tomto porušení se provádí záznam „do denního záznamu NPV.“ V případě závažného porušení řádu zařízení se ukončuje smlouva o poskytnutí sociální služby na více dní. Záznam o ukončení a důvody ukončení jsou zaznamenány v elektronické složce uživatele. Písemné sdělení o zákazu se předává uživateli, pokud má o to zájem. V písemném záznamu je uvedena doba, po kterou uživatel nemůže využívat danou službu. V těchto případech je ukončena smlouva o poskytování sociální ze služby ze strany poskytovatele.

Evidence osob, které mají zákaz využívání služeb Noclehárny, je vedena na serveru statistiky a to v tomto rozsahu: jméno, důvod ukončení, doba neposkytnutí služby.

## Úhrady za služby

### **CENÍK SOCIÁLNÍ SLUŽBY NOCLEHÁRNA**

**Tento ceník je určený pro sociální službu**

**název:** Armáda spásy, Noclehárna pro muže Samaritán Opava

**číslo registrace:** 2053217

1. Pro platby v noclehárně je určena paušální částka: **45,- Kč.**
2. Tuto částku je možno odpustit jen dle rozhodnutí ředitele.
3. Změny paušální částky noclehárny schvaluje národní velitel Armády spásy.
4. Poskytnutí minimálně jednoho jídla (standardně polévky a krajíce chleba) je zdarma.

Platnost od: 1. 12. 2018

## **Další doplňující informace**

### **Provozní doba:**

- **Pondělí – neděle 18:30 – 07.00**
- Příjem nových uživatelů do sociální služby probíhá od 18:00 do 19:30.
- Příjem uživatelů, kteří mají platné smlouvy, do sociální služby je od 18:30 do 19:30.
- Uživatel je povinen opustit prostory noclehárny (místnost určená k přenocování, sociální zařízení, prostory šatny pro uživatele, prostory jídelny) do 7:00 následujícího dne.
- Pohovory uživatelů se sociálním pracovníkem – každý pracovní den od 6:00 do 7:30, úterý, středa, čtvrtek v době od 18:00 do 19:30 nebo po individuální domluvě.

Je zveřejněno:

- Internetové stránky organizace: <https://armadaspasy.cz/pobocky/opava/socialni-sluzby-samaritan-opava/opava-centrum-socialnich-sluzeb-samaritan/nocleharna/>
- Informační letáky sociální služby
- Nástěnky ve službě
- Ústně a telefonicky v zařízení
- Magistrát města Opavy, Úřad práce, Hmotná nouze

### **Kontakty:**

Armáda spásy

Noclehárna pro muže Samaritán Opava

Nákladní 24, 746 01 Opava

Telefon: 773 770 184 (recepce), 773 770 404 (vedoucí služby)

E-mail: [opava@armadaspasy.cz](mailto:opava@armadaspasy.cz), [jaromir\\_hanzlik@armadaspasy.cz](mailto:jaromir_hanzlik@armadaspasy.cz)

Webové stránky: [www.armadaspasy.cz/opava](http://www.armadaspasy.cz/opava)

## Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení tvoří podsklepená třípodlažní budova se zadní jednopodlažní přístavbou.

- a) Ke vstupu do noclehárny slouží boční vchod budovy.
- b) Rovně od vstupních dveří se nachází příjmová kancelář pracovníků v sociálních službách, vpravo od vstupních dveří se nachází šatna pro uživatele noclehárny. Zároveň je zde vstup do sociálního zařízení sloužící pro noclehárnu (1) (vybaveno 2 x sprcha a 2 x WC a 3 x velké umyvadlo). Z místnosti šatny vede vstup do místnosti pro přespávání. Před vstupem do místnosti k přespávání je umístěna nerezová várnice s čajem, a rychlovarná konvice na vodu. V místnosti se nachází **6 dvoupatrových kovových postelí** pro přespání uživatelů.
- c) Větrání místnosti je zajištěno rekuperačním systémem.
- d) V prvním poschodí přístavby se nachází kancelář sociálního pracovníka noclehárny a kancelář účetní, sociální zařízení zaměstnanců a společenská místnost.
- e) V hlavní budově ve třetím patře se nachází kancelář ředitele a účetní,
- f) v přízemí pak kancelář pracovníků v sociálních službách, kancelář Vedoucího provozu a provozního.
- g) Dále místnost pro přespání uživatelů sociální služby **Noclehárna (2)**. V místnosti se nachází **3 dvoupatrové postele**, 6 x skříňky pro uložení oblečení. Místnost je vybavena umývadlem.
- h) Ostatní prostory jsou určeny pro sociální službu azylový dům a nízkoprahové denní centrum.
- i) V zařízení noclehárny je zakázáno kouřit, kouření probíhá v určených hodinách na venkovní rampě.

Dne: 1.8.2020

Zpracoval: Bc. Jaromír Hanzlík – vedoucí přímé práce