



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 Identifikátor Číslo služby	Noclehárna pro muže 3573576 26
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Adelante, U Nových válcoven 1592/9A, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory

Cílová skupina:

Cílovou skupinou noclehárny jsou muži nad 18 let věku, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, způsobené zejména ztrátou bydlení, a při samoobslužných úkonech nepotřebují pomoc druhé osoby. Pro přijetí na noclehárnu není rozhodující národnost, státní příslušnost, ani místo úředního trvalého pobytu. Kapacita noclehárny je 70 míst.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu je vedeno pracovníkem na směně. Při zjištění, že zájemce patří do cílové skupiny, ho pracovník seznámí s pravidly, DŘ noclehárny a zákonem GDPR. V případě, že zájemce s podmínkami souhlasí a rozhodne se noclehárnu využít, je se zájemcem uzavřena smlouva na dobu 3 měsíce. Služba není poskytnuta zájemci v případě, že:

- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, zařízení vypovědělo v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Nocleh je poskytován na jednu noc a platba za jednu noc činí 45,-Kč. Uživatel má nárok na první tři noci pobytu na noclehárně bez úhrady. Tento nárok může znovu uplatnit, pokud má přerušovaný pobyt minimálně na 90 dnů. Vzhledem k cílové skupině ve výjimečných případech může vedoucí služby, nebo ředitel povolit ubytování na dluh.

Podrobný popis realizace služby

Provozní doba noclehárny je každý den roku od 19:00 a končí následné ráno v 6:45 hod. Příjem uživatelů probíhá do 20:00. Pracovník na směně uživateli při příjmu vydá čistý ručník, jídelní



set a klíček od skříňky na pokoji. Od 20:00 do 21:00 se vydává ve velké jídelně teplá večeře, a po večeři se uživatelé vydají na pokoje a do sprchy. V 22:00 začíná noční klid. Ráno v 6:00 hod. se uživatelé probouzí, nejpozději do 6:45 hod. musí z noclehárny odejít.

Metody práce

Zaměstnanci pracují s jednotlivými uživateli na základě individuálního přístupu, využíváme metody práce s jednotlivcem. Formou rozhovoru, nasloucháním a podporou a provázením se snažíme uživateli pomoci při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Zaměstnancům noclehárny pomáhají metodické pokyny a směrnice služeb.

Vyřizování stížnosti

Způsob vyřizování stížnosti upravuje vnitřní směrnice a její součástí jsou i kontakty na nadřízené orgány. Uživatelé jsou s možností si stěžovat seznámeni při přijímacím pohovoru a svoji stížnost mohou podat formou ústní každému zaměstnanci noclehárny, formou písemní mohou využít schránku stížnosti umístěnou na začátku chodby noclehárny. Stížnost může být podaná i anonymně. Schránka se stížnostmi se vybírá 1x týdně, každá stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů. Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí služby a ředitel služeb. Při prošetřování stížnosti je postupováno diskrétně, na nikoho v průběhu šetření není vyvíjen nátlak. Vyjádření ke stížnosti je předáno přímo stěžovateli osobně v písemné podobě, popřípadě je mu zasláno na jeho trvalou adresu.

Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce pro uživatele NDC po dobu 7dnů. Stěžovatel je vždy informován o možnosti podat odvolání na vyšší místa na způsob vyřešení stížnosti.

Ukončení služby

Smlouva je ukončená

- uplynutím sjednané doby
- uživatel může ukončit službu bez udání důvodů na vlastní žádost
- poskytovatel může ukončit smlouvu při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel noclehárny
- při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele

Úhrada služby

Nocleh na jednu noc činí částku ve výši 45,- Kč.



Další doplňující informace

Noclehárna kromě přespání poskytuje možnosti hygienického servisu, teplé večeře a možnosti praní a sušení si svého osobního oblečení. V zimních měsících v případě, že nestačí kapacita postelí, otevírá se volná židle, kde jsou přijímáni všichni zájemci a uživatelé, aby nemuseli noc trávit venku v nepříznivém počasí. Volná židle je služba bezplatná.

Fakultativní poplatky

Praní a sušení osobního prádla za poplatek 15,-Kč.

Prostory, materiální a technické zabezpečení služby

Noclehárna Armády spásy je kapacitně největším zařízením tohoto typu v celém Moravskoslezském kraji, sídlí v nově vybudované budově s bezbariérovým vstupem v prvním patře. Část noclehárny pro imobilní uživatele s třemi 2-postelovými pokoji se nachází v přízemí, kde vedle pokojů je i imobilní toaleta a koupelna pro muže. Jeden z pokojů má vlastní koupelnu a toaletu. V prvním patře je 14 čtyř-postelových pokojů. Každý pokoj je vybaven umývadlem, jídelním stolem a židlemi, ke každé posteli podle čísla je na pokoji i jedná uzamykatelná skříňka, kde si každý uživatel může schovat své osobní věci. V celém patře jsou i tři koupelny se sprchovými kouty a toaletami. Nad schodištěm je balkon, který slouží jako kuřárna pro noclehárnu. Příjem uživatelů probíhá ve vstupním prostoru, kde je místnost pro pracovníky v sociálních službách, a uživatelé vstupují do velké jídelny, kde jim je vydávána večeře. Jídelna je vybavená TV upevněnou na stěně a výdejním okénkem z kuchyně. Na konci přízemní chodby je prádelna, kde si uživatelé mohou vyprat a vysušit svoje oblečení.

Dne: 29. 10.2020

Zpracoval: Mgr. Jana Petříčková