



## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z.s.
<b>Druh služby</b>	Nízkoprahové denní centrum
<b>Identifikátor</b>	3588365
<b>Číslo služby</b>	49
<b>Forma služby</b>	Ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Adelante, Nízkoprahové denní centrum Ostrava, U Nových válcoven 1592/9A, Ostrava - Mariánské Hory, 709 00

### Cílová skupina

Nízkoprahové denní centrum poskytuje službu mužům a ženám bez přístřeší starším 18 let, jež při sebe obslužných činnostech nepotřebují pomoc druhé osoby.

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

Jednání probíhá vzájemnou prvotní komunikací mezi zájemcem zvažujícím možnost využití služeb NDC a pracovníkem NDC. Cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci a zároveň předání informací zájemci srozumitelnou formou, aby se mohl rozhodnout, zda služby NDC využije. Ze strany sociální služby se zjišťuje, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny, zjišťují se informace o jeho potřebách, a zda je naše zařízení schopno naplnit přání a potřeby zájemce v průběhu poskytování sociální služby. V případě, že zájemce o službu spadá do naší cílové skupiny a chce využívat našich služeb, směřuje naše jednání k dohodnutí všech podmínek k uzavření smlouvy o poskytnutí sociálních služeb.

### Podrobný popis realizace služby

Posláním nízkoprahového denního centra je nabízet pomoc mužům a ženám bez přístřeší, kteří se z různých příčin ocitli v nepříznivé sociální situaci a podpořit je ve snaze tuto situaci řešit a to v rámci sociálního poradenství, základního hygienického servisu a stravy.

### Cílem nízkoprahového denního centra je

- Snížení zdravotních rizik souvisejících se způsobem života naší cílové skupiny na ulici.
- Snížení sociálních rizik prostřednictvím základního poradenství poskytovaného sociálními pracovníky v rámci poskytovaných služeb nízkoprahového denního



centra. Cílem poradenství je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů uživatelů

- motivovat uživatele, aby svou nepříznivou situaci začal řešit a tím zahájil zpětnou integraci do společnosti (např. přechod na vyšší stupeň - noclehárna, azylový dům, komerční ubytovna,).

### **Metody práce**

Sociální pracovníci pracují s jednotlivými uživateli na základě individuálního přístupu. Mezi klíčové metody patří práce s jednotlivcem formou rozhovoru, provázením, plánováním podporou a poradenstvím.

### **Vyřizování stížností**

Stížnost je možno podat ústně všem zaměstnancům sociálních služeb ADELANTE, nebo písemně ji vložit do schránky stížností, která je umístěná v prostorách NDC. 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 amb. služeb 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 se ukončuje:

- Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
- Dohodou uživatele a Armády spásy.
- Ze strany uživatele ústní výpovědí, a to i bez uvedení důvodů.
- Ze strany Armády spásy písemnou výpovědí při porušování Domovního řádů a pravidel NDC
- při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele

### **Úhrady za služby**

Služba nízkoprahového denního centra je poskytována bez úhrady.

### **Další doplňující informace**



Provozní doba služby v pracovní dny od 9.00 hod. do 15.00 hod. v so od 9.00 hod. do 14.00 hod. Služba kromě podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytuje bezpečné prostory k posezení, ale i pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Kapacita NDC je 60 míst. Dále mají uživatelé k dispozici šatník s oblečením, a možnost praní a vysušení svých osobních věcí.

### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Uživatelé si mohou vyprat a vysušit své oblečení za poplatek ve výši 15,-Kč.

### **Prostory, materiální a technické vybavení**

Sociální služba NDC sídlí v nových prostorách nově vybudované bezbariérové budovy, odevzdané v květnu roku 2019. Hygienické zázemí tvoří sprchové kouty s dvěma bezbariérovými koupelnami (1 pro ženy, 1 pro muže). Denní centrum má dvě jídelny s toho jedna větší vpředu, druhá menší vedle, obě jsou vybaveny TV upevněnou na stěně. Dále je tu kuchyň na přípravu a výdej jídla s výdejním okýnkem. Ve velké jídelně mají uživatelé k dispozici varné varnice s hotovým teplým čajem v zimě, v létě pak s oslazenou vodou, která je pokaždé připravená už před otevřením NDC.

Hned při vstupu do služby je příjmová místnost. Kanceláře sociálních pracovníků vedou z prostoru druhé menší jídelny. V prostoru velké jídelny je malý šatník na výdej čistého oblečení. Na začátku příjmové místnosti na druhém konci chodby je prádelna s dvěma pračkami a sušičkami na oblečení pro uživatele.

Dne: 27.10.2020

Zpracoval: Mgr. Petříčková Jana