

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z. s. Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha
<b>Druh služby</b>	Nízkoprahové denní centrum (§ 61, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
<b>Identifikátor Číslo služby</b>	7342233 16
<b>Forma služby</b>	Ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, Mlýnská 316/25, 602 00 Brno-Trnitá

### Poslání

Posláním nízkoprahového denního centra v Brně na ulici Mlýnská je podpora a pomoc mužům a ženám starším 18 let, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Podpora a pomoc je nabízena prostřednictvím posezení v bezpečném prostředí s možností základního sociálního poradenství, hygieny, poskytnutí a přípravy jednoduché stravy a upevňování kontaktu s rodinou.

Prioritou služby je zachování lidské důstojnosti. Cílem je podpora rozvoje takových schopností a dovedností, které napomáhají začlenění do společnosti a mohou tak snižovat dopady rizikového způsobu života.

### Cílová skupina

Muži a ženy starší 18 let, soběstační, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

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

Zájemcem o službu je osoba, která telefonicky, elektronicky nebo osobně projeví zájem o využívání služby Nízkoprahového denního centra (dále NDC). Při komunikaci se zájemcem jsou mu předány níže uvedené informace a je mu nabídnuta možnost osobního setkání se sociálním pracovníkem (dále SP).

Odmítnuté zájemce o službu evidují zaměstnanci v systému NPV3. Postup pro výběr a evidenci zájemců je popsán v nařízení ředitele organizační jednotky následovně:

Pokud by se naplnila kapacita NDC, zvažuje se sociální potřebnost zájemců o službu. Sociální potřebností se rozumí:

- Upřednostnit při poskytnutí služby takové žadatele, kde zdravotní stav, věk a momentální životní situace vyžaduje pobyt na NDC.
- O přijetí rozhoduje SP. V případě jeho nepřítomnosti rozhoduje o přijetí do služby pracovník v sociálních službách (dále PvSS), který svoje rozhodnutí telefonicky konzultuje s jedním ze zaměstnanců (sociálním pracovníkem, vedoucí přímé práce nebo ředitelem).
- Zájemcům, kterým nelze nabídnout pobyt na NDC, je možné nabídnout sociální službu u jiných poskytovatelů sociálních služeb.

## **1.1 NEOSOBNÍ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM:**

Telefonicky, elektronicky, jednání s třetí osobou – ÚMČ, apod. Informace předává SP nebo PvSS.

### **Seznam informací, které předáváme:**

1. Druh sociální služby
2. Okruh osob, kterým je služba určena
3. Cenu a způsob úhrady za služby
4. Základní podmínky poskytované služby

## **1.2 OSOBNÍ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM:**

- Jednáním se zájemcem o poskytnutí služby je pověřen SP, který se na základě jednání dohodne se zájemcem o přijetí. V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka je pověřen jednáním se zájemcem o službu pracovník v sociálních službách. Uživatel je při jednání s PvSS seznámen s tím, že musí po uzavření smlouvy v nejbližším termínu navštívit sociálního pracovníka.
- Při jednání se zájemcem sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách zjišťuje důvod žádosti o službu. Prostřednictvím rozhovoru je identifikovaná nepříznivá sociální situace. Na základě identifikace nepříznivé sociální situace je zřejmé, zda je zájemce cílovou skupinou. Poskytovatel se snaží o spolupráci, která vede k podpoře sociálního začlenění. Formou spolupráce se rozumí návštěva sociálního pracovníka (pokud jednání se zájemcem provedl PvSS), kde se jednotlivé strany dohodnou na cíli spolupráce. Cíle

spolupráce jsou zaznamenány v individuálním plánu. Pokud uživatel po předchozím upozornění dvakrát nenavštíví sociálního pracovníka, je zřejmé, že nemá zájem o spolupráci, která vede k podpoře sociálního začlenění. V tomto případě se zjišťuje důvod nespolupráce, a pokud uživatel nemá zájem o spolupráci, která vede ke zlepšení jeho nepříznivé sociální situace, může být služba ukončena. Tato zásada vychází se zákona o sociálních službách 108/2006 § 2, odst. 2) „motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace“

## **Podrobný popis realizace služby**

Nízkoprahové denní centrum je otevřeno v 9.00-12.00 hodin. Uživatelé mají možnost pobytu v bezpečném prostředí, využít hygienické zázemí, zakoupit za symbolickou cenu stravu a vyměnit si oblečení v šatníku. Uživatelé si mohou připravit v tomto prostoru jednoduchou stravu a za úhradu vyprat a vysušit osobní věci.

Nízkoprahové denní centrum je od 12.00 do 13.30 hodin uzavřeno. Od 13.30 do 17.00 hodin mají uživatelé opět možnost využít služeb NDC.

Pondělí – pátek v době od 9.00 do 12.00 a od 13.30 do 15.00 můžou uživatelé využít sociální poradenství, které se poskytuje v kanceláři sociálního pracovníka.

## **Metody práce**

Při vlastní práci s uživateli se zaměřujeme na předcházení, zmírnění nebo zastavení vzniklé nepříznivé sociální situace. Cílem sociální práce je získání schopností a dovedností, které podporují a pomáhají uživateli v běžném fungování ve společnosti. Podle osobních potřeb a schopností uživatelů se stanovují metody sociální práce. Způsoby sociální práce jsou zaznamenány v individuálních plánech, které se v pravidelných termínech vyhodnocují. Zaměstnanci se snaží v rámci sociální práce nejprve navázat s uživatelem důvěru a soustředí se na plnění menších cílů (zajištění hygieny, posezení v bezpečném prostředí, získání jednoduché stravy). Po navázání důvěry a realizaci menších cílů, motivují uživatele, aby si stanovil složitější cíle. Při sociální práci s uživateli spolupracujeme s dalšími organizacemi a institucemi. Prioritou sociální práce je zachování důstojnosti uživatele a rozvoj dovedností u uživatelů.

## **Vyřizování stížností**

Každý uživatel má právo vznášet dotazy, podněty a stížnosti na způsob poskytování sociální služby. S touto možností, jsou uživatelé seznámeni před uzavřením smlouvy a dále je jim tato možnost připomínána průběžně při dalším poskytování služby. Uživatel si může zvolit zástupce na projednávání stížnosti například rodinného příslušníka nebo fyzickou či

právníckou osobu zastupující zájem uživatele služby. Dotaz, podnět a stížnost je vyjádření uživatele, které směřuje ke zlepšení kvality poskytované služby. Na dotaz a podnět odpovídají zpravidla pracovníci v přímé práci, popřípadě odkáží na kompetentního zaměstnance. Pokud je vyjádření uživatele podáno jako stížnost, je mu nabídnuto podání stížností písemně nebo ústně. Obě možnosti mohou být anonymní nebo uživatel má možnost uvést své jméno a příjmení. Stížnost lze předat kterémukoliv zaměstnanci služby nebo ji vhodit do schránky na stížnosti. Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do **čtrnácti dnů** po předání stížnosti. Odpověď obdrží podatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů. Za vyřízení stížností je odpovědný ředitel organizační jednotky. Pokud stěžovatel usoudí, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se obrátit na nadřízeného pracovníka nebo na nezávislý orgán.

## **Ukončení služby**

Uživatel má možnost na základě vlastního rozhodnutí kdykoli ukončit využívání služby. Zařízení je oprávněno ukončit poskytování služby:

1. v případě závažného porušení Domovního řádu
2. uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby
3. v případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele

Nespoluprací se rozumí dlouhodobé odmítání spolupráce na řešení své nepříznivé sociální situace (neúčast na schůzkách, neplnění dohodnutých úkolů v IP). V případě, že uživatel nespolupracuje, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespolupráce, písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení schvaluje ředitel organizační jednotky na základě doporučení sociálního týmu.

Toto ukončení poskytování služeb je konzultováno v koordinačním týmu ve složení: vedoucí přímé práce, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Uživatel se může proti tomuto rozhodnutí odvolat k řediteli Centra sociálních služeb Josefa Korbela.

## **Úhrady za služby**

Služba nízkoprahového denního centra je poskytována bezplatně.

## **Další doplňující informace**

Kontaktní osoby:

Ředitel:	737 215 412
Vedoucí přímé práce:	737 770 273
Sociální pracovník:	737 770 307
Sociální pracovník:	737 770 247
Pracovník v sociálních službách:	773 770 318

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

Praní a sušení prádla dle ceníku nízkoprahového denního centra.

Zaměstnanci pracují s uživateli v rámci holistického přístupu, probírají s uživateli biologické, sociální, psychické a spirituální potřeby.

V oblasti spirituálních potřeb je zajištěna podpora ze strany důstojníků Armády spásy, kteří nabízí individuální nebo skupinové aktivity.

Tyto činnosti jsou bezplatné a dobrovolné.

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

- Nízkoprahové denní centrum je situováno v přízemí pětipodlažní budovy, která je včetně pozemku v majetku Armády spásy. • Kapacita NDC: 50 osob
- Vybavení místnosti:  
Stoly s pogumovanými ubrusy, záclony, židle, umyvadlo s teplou a studenou vodou, tekutým mýdlem a dezinfekcí, věšák, 2 větráky, ventilační jednotka, hasicí přístroj, odpadkový koš, nástěnka, várnice na čaj, přenosná varná konvice a televize
- Vedlejší provozní a pomocné místnosti:  
Sprcha s umyvadlem, šatnou a WC, další dvě WC s umyvadlem ve vestibulu
- Hygienické vybavení pro klienty
- Rozloha nízkoprahového denního centra: 65 m<sup>2</sup> • Rozloha sprchy – 10 m<sup>2</sup>.
- Rozloha skladu použitého šatstva: 6 m<sup>2</sup>
- Kanceláře SP 2x

Zařízení není bezbariérové

Aktualizace provedena dne: 1. 1. 2022

Zpracovala:

Mgr. Jana Berčíková, DiS.