

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 1457315 47
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Noclehárna pro ženy Opava, Rybářská 86, Opava, 746 01

1.) Cílová skupina

Cílovou skupinou noclehárny jsou ženy od 18 let věku, které se ocitly bez přístřeší a jsou fyzicky soběstačné (při sebeobslužných úkonech nepotřebují pomoc druhé osoby).

2.) Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednáním se zájemkyní o sociální službu noclehárna je pověřen zpravidla službukonající pracovník v sociálních službách, případně sociální pracovník.

Jednání se zájemkyní probíhá v době příjmu na noclehárnu a to pondělí až neděle od 18:30 – 19:30 hod.

Dále pracovník zájemkyni poskytne základní informace o službě (poslání, cílová skupina, zásady služby, doba poskytování služby a ceník). Zájemkyni předá letáček o službě. Jednání probíhá v kanceláři pracovníků v sociálních službách nebo kanceláři sociálního pracovníka.

Pracovník zjistí osobní potřebu zájemkyně o službu a ujasní si, zda jsou nabízené služby pro zájemkyni vhodné.

Dle možností a situace je nabídnuto zájemkyni prohlédnout si zařízení a zeptat se na případné další dotazy k uspokojení jejich nejasností týkajících se sociální služby.

Pracovník se snaží podat dostatečné informace o poskytované službě tak, aby zájemkyně odcházela z této schůzky vybavena dostačujícími informacemi a letáčkem o poskytované službě, které potřebuje k rozhodnutí o využití nebo odmítnutí sociální služby.

Pracovník zájemkyni informuje i o možnostech využití jiných služeb, popřípadě jí předá kontakty na jiná zařízení.

Pracovník dbá na to, aby zájemkyně všem předaným informacím porozuměla.

Pracovník vede se zájemkyní o službu rozhovor, který je směřován ke vzájemnému uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Jednání se zájemkyní neproběhne v případě, že je zájemkyně pod vlivem alkoholu nebo drog a z těchto důvodů není schopna komunikace. Zájemkyni je vhodnou formou sděleno, aby se dostavila v jiný čas/den.

Zájemkyně není přijata pokud:

- prokazatelně nespadá do cílové skupiny,
- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- není volná kapacita k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o

poskytnutí též sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

3.) Podrobný popis realizace služby

Zájemkyně žádající o službu noclehárny se stává uživatelkou noclehárny po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby noclehárny. Před uzavřením smlouvy je seznámena s domovním řádem noclehárny, se všemi právy a povinnostmi, které má jako uživatelka sociální služby.

O přijetí rozhoduje službukonající pracovník v sociálních službách. Rozhoduje se na základě předem stanovených pravidel, které jsou uvedené ve vnitřních předpisech organizace.

Příjem uživatelky do sociální služby probíhá od 18:30 do 19:30 hod. Po uzavření smlouvy je s uživatelkou sepsán Individuální plán, je jí přidělena postel a klíč od skříňky, dále je jí zapůjčeno ložní prádlo a ručník. Uživatelka je povinna opustit prostory noclehárny do 8:00 hod. následujícího dne.

Poslání služby

Posláním sociální služby noclehárna je poskytovat ambulantní službu ženám bez přístřeší, které mají zájem přenocovat a využít hygienické zařízení. Služba také nabízí individuální podporu a poskytování sociálního poradenství směřujícího k řešení nepříznivé sociální situace, ve které se žena nachází.

Cíle služby

- 1) Zajistit ženám přenocování v důstojných podmínkách a vytvořit bezpečné zázemí.
- 2) Snížit zdravotní a hygienická rizika spojená s životem na ulici.
- 3) Podpořit a informovat ženy o možnostech řešení jejich obtížné situace (např. zajištění finančního příjmu, vyřízení dokladů)
- 4) Podpořit ženy ve využití návazných služeb.

Základní zásady při poskytování služby

- 1) Zásada flexibility - pružné reagování na potřeby uživatelů. Způsob poskytování služby se přizpůsobuje potřebám uživatelů, nikoliv uživatelé pracovním postupům.
- 2) Zásada odbornosti - je kladen důraz na pravidelné vzdělávání pracovníků, sdílení informací, jednotný pracovní postup.
- 3) Zásada křesťanských hodnot – sociální služba je poskytována na základě křesťanských hodnot: víra, láska, naděje, jednota, partnerství a poctivost.

Základní poskytované činnosti

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

4.) Metody práce

Základní metodou práce s uživatelkami je individuální sociální práce, která probíhá formou rozhovoru uživatelky s pracovníkem v sociálních službách, který uživatelku na

noclehárnu přijímá. Se sociálním pracovníkem se uživatelka setkává následující den a to v době úředních hodin. Sociální pracovník uživatelce poskytne další pomoc a podporu při řešení její situace.

Individuální plánování probíhá formou dialogu mezi pracovníkem (sociálním pracovníkem, pracovníkem v sociálních službách) a uživatelkou služby. V průběhu poskytování služby je způsob podpory společně s uživatelem vyhodnocován a aktualizován.

5.) Vyřizování stížností

Každá uživatelka má právo podávat dotazy a stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů.

Stížnost je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně a to buď pracovníkovi, nebo vhodit do schránky určené pro stížnosti, která je všem uživatelkám dostupná v suterénu budovy.

Odpovědnost za výběr schránky má sociální pracovník pro službu noclehárna, který ji vybírá minimálně jednou za 7 dní za přítomnosti svědka. Při ústním podání se vyhotoví zápis, který obě strany podepíší. Zaměstnanci našeho zařízení jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Stížnosti řeší vedoucí přímé práce, je-li to nutné, postoupí ji nadřízenému pracovníkovi. Stížnost na pracovníka vyřizuje jemu nadřízený pracovník. Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 28 dní. Stěžovatelka má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být písemně pověřen stěžovatelkou. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u vedoucího přímé práce.

6.) Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno:

- Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
- Dohodou uživatelky a poskytovatele.
- Ze strany uživatelky 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.
- 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).

7.) Úhrady za služby

Pro platby v noclehárně je určena paušální částka 45,- Kč. V paušální částce je standardně zahrnuto ubytování a poskytnutí minimálně jednoho jídla (standardně polévky a pečiva). Tuto částku je možno odpustit dle rozhodnutí vedoucí sociálních služeb. Změny paušální částky noclehárny schvaluje národní velitel Armády spásy.

8.) Další doplňující informace

Po seznámení zájemkyně se základními podmínkami, povinnostmi a právy se může rozhodnout, zda danou službu skutečně využije. Pokud se rozhodne pro využití sociální služby, může se dále rozhodnout, zda bude službu platit každý večer nebo si noclehy zaplatí dopředu. Po dohodě se sociálním pracovníkem je možno hradit službu

prostřednictvím dávky hmotné nouze pokud si uživatelka vyřídí její vyplácení. Dále se rozhoduje, k řešení jakých záležitostí využije poradenství ze strany sociálního pracovníka.

9.) Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Níže uvedené služby se poskytují dle vnitřních pravidel:

Poskytnutí ošacení.

Volná židle – celoročně je poskytována tzv. volná židle.

10.) Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení tvoří budova se zvýšeným přízemím, prvním poschodím a půdní vestavbou. Dům je umístěn v zahradě. Ke vstupu do budovy souží dva vchody z ulice Rybářská 86. Zadní vchod určený pro zaměstnance a hlavní přední vchod opatřený brankou, která se otevírá dálkovým ovládním. U hlavního vstupu do budovy směrem do suterénu je umístěna rampa pro vozíčkáře.

V suterénu nachází prostory pro sociální službu noclehárna pro ženy, a to: ložnice I (kapacita 5 postelí) – průchozí do místnosti s kuchyňským koutem, jejíž součástí je koupelna se sprchou

ložnice II (kapacita 2 postele)

samostatné WC

Celková kapacita sociální služby je 7 postelí.

Prostory této sociální služby jsou uzpůsobeny bezbariérově.

V celé budově je zákaz kouření. Místo vyhrazené pro kuřáky je v altánu na zahradě u hlavního vchodu do budovy.

Platnost od: 1.8.2020

Zpracovala: Mgr. Martina Řeháčková, vedoucí sociálních služeb