

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v ČR, Petržilkova 2565/23
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Nízkoprahové denní centrum 8444882 11
Forma služby	Ambulantní služba, terénní služba
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb, Nákladní 7, Rybáře, 360 05 Karlovy Vary 5

### Cílová skupina

osoby bez přístřeší (fyzicky soběstačné ve věku od 18 let)

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

- zájemce o službu nás může kontaktovat osobně, telefonicky, elektronicky nebo písemně. Zájemci předáme veškeré informace o poskytované sociální službě.
- první kontakt se zájemcem o službu, který přichází do zařízení, má zpravidla pracovník v sociálních službách (dále jen PSS), který zájemci podá základní informace o poskytované službě. Pohovor je veden vždy formou osobního rozhovoru,
- zúčastněnými osobami jsou vždy sociální pracovník, zájemce o NDC a osoby, který si dotýčný případně sám zvolí,
- pokud zájemce projeví zájem o službu a spadá do cílové skupiny, sociální pracovník zjistí jeho současnou sociální anamnézu na jeho životní situaci, následně mu nabídne adekvátní řešení,
- při komunikaci se zájemcem o službu sociální pracovník hovoří co nejsrozumitelněji, vždy s ohledem na konkrétního uživatele a jeho možnosti,
- se zájemcem o službu je vždy uzavřena ústní smlouva o využívání služeb, uzavírána je zpravidla na dobu dvou měsíců, poté dojde k stanovení spolupráce dle požadavků uživatele,
- smlouvy jsou postupně číslované a jsou spolu s dalšími dokumenty vedeny v elektronické podobě v programu NPV3 a ve složce se smlouvami,
- v případě, že se uživatel rozhodne využívat služeb, sociální pracovník uživatele seznámí s chodem zařízení, jeho právy a povinnostmi,

### Podrobný popis realizace služby:

- služba je poskytována v ulici Nákladní 7 v Karlových Varech,
- Posláním Nízkoprahového denního centra Armády spásy v Karlových Varech je snižování zdravotních a sociálních rizik u osob bez přístřeší, snaha zastavit jejich sociální vyloučení. Poskytovaná pomoc a podpora směřuje k sociálnímu začlenění a zmírnění důsledků sociálního vyloučení, je poskytována zejména formou sociálního poradenství, zajištěním podmínek pro přípravu stravy, případně jednoduchou stravu, základní hygienu.
- Momentální kapacita /maximální možná kapacita ambulantní formy v jeden okamžik/ NDC je 22 uživatelů.
- Služba je poskytována v prostorách Centra sociálních služeb ve všední den od 9:00 do 15:00, uživatelé mohou využít vestibulu, společenské místnosti, koutku pro přípravu jídla, kuřárny, koupelny, WC pro muže a ženy zvláště v 2NP a ve společenské místnosti,
- v koutku pro přípravu jídla se nachází rychlovarná konvice a mikrovlnná trouba,
- každý uživatel si může zakoupit jednoduchou stravu a kávu, zdarma dostává čaj,
- v případě, že se uživatel rozhodne využít sprchu, je mu poskytnut čistý ručník a mýdlo zdarma,

koupelna je umístěna v patře,

- uživatelům jsou pravidelně tisknuty nabídky zaměstnání, mají možnost telefonu zdarma komunikaci s úřady či možnými zaměstnavateli,
- uživatelé mají k dispozici menší knihovnu, společenské hry, denní tisk a rozhlas,
- uživatelé mohou podávat své podněty, připomínky či stížnosti písemnou či ústní formou u pracovníků,

---

- Uživatelé mají možnost konzultace a pomoci jednak v kanceláři pracovníků v sociálních službách a u přítomného sociálního pracovníka,

- sociální pracovník poskytuje informace k řešení nepříznivé sociální situace, informace o ostatních druzích sociálních služeb, o sociálních dávkách, pomáhají s vyřízením důchodů, dokladů, apod.

- poskytují informace o základních právech a povinnostech uživatelů,

- pomáhají uživatelům vyřizovat exekuce, dluhy, soudní záležitosti, zdravotní a psychické problémy (hledání lékaře, psychologa, psychiatra), zpravidla odkazem na odborníky a další sociální služby,

---

- **Terénní forma** je v Karlových Varech provozována v nepříznivém a mrazivém počasí. Sociální pracovník spolu s dalším zaměstnancem navštěvuje lokality a budovy, ve kterých se nacházejí osoby bez přístřeší a nabízejí možnost pomoci v nepříznivé situaci. Pomoc je poskytována zejména potravinová a materiální (teplé oblečení, deky apod). V případě potřeby jsou zájemcům nabídnuty návazné služby. V Chodově, kam jezdí pracovníci pravidelně nabízíme kromě terénní práce také sprchu a šatník v prostorách dobročinného obchodu v revoluční ulici čp.1193.

---

### **Metody práce**

- s každým uživatelem se spolupracuje individuálně na základě stanovených potřeb vyplývajících z jednání s uživatelem,

---

- Mezi stěžejní principy patří zejména symetrický vztah mezi uživatelem a pracovníky, všichni pracovníci přímé práce dodržují jednotné pracovní postupy. Všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti. Vychází se jen ze skutečných potřeb, přání a osobních cílů uživatelů, vychází se ze schopností a možností uživatelů, hledají se silné stránky uživatelů - každý uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace. Zaměstnanci uživateli navrhnou nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání. Zaměstnanci respektují právo volby v případě, že to podmínky poskytované služby dovolují.

- 
- všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti, bez rozdílu,
  - pracovníci dodržují jednotné pracovní postupy,
  - vychází se ze skutečných potřeb uživatelů,
  - každý uživatel má právo zvolit si způsob řešení své situace sám,

---

Další metodou práce s uživateli je skupinová sociální práce. Ta probíhá nejčastěji formou různých vzdělávacích a volnočasových aktivit. Je závislá na finančních možnostech. V rámci dobrovolných aktivit se pořádala např. výuka na PC (tvorba životopisů, hledání pracovních nabídek, Word, Excel, internet, vaření, apod.), finanční gramotnost, kurzy vaření apod. Dle možností se konají outdoorové aktivity jako např. opékání špekáčků, horolezecké kurzy apod.

---

### **Vyřizování stížností**

- každý uživatel má právo podat stížnost dle návodu, uvedeném v samostatné vnitřní směrnice, která je veřejně vyvěšena na jídelně.
- stížnost může být podána ústně či písemně, veřejně či anonymně, uživatel si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

- 
- Pracovník v sociálních službách (PSS) řeší stížnosti, týkající se zajištění služby pracovníkem, tzn. provoz, problémy soužití mezi uživateli méně zásadního charakteru, alkohol, apod. V případě písemné stížnosti předá stěžovateli patřičný formulář, eventuálně pomůže stížnost sepsat, učiní o tom zápis v knize služeb a stížnost předá sociální pracovníci nebo řediteli k vyřešení.
  - Sociální pracovnice řeší stížnosti týkající se individuální práce s uživatelem, poskytování přímé práce a zásadnější či nevyřešené problémy týkající se soužití uživatelů, alkoholu, apod.
-

- 
- Ředitel řeší stížnosti na práci sociálního pracovníka, práci PSS, organizace jako celku nebo zásadnější problémy, nevyřešené PSS nebo sociálním pracovníkem.
- 

- stížnost musí být vyřešena v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dní
  - pokud uživatel usoudí, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí doby znovu obrátit na vedoucího zařízení
  - též je vyvěšen seznam nadřízených institucí (Ústředí Armády spásy), orgánů veřejné státní správy a samosprávy (odbor sociálních věcí, policie) a dále také nezávislých institucí (ombudsman, Soudy), na které se mohou uživatelé obrátit.
  - všechny stížnosti jsou archivovány
  - podobným způsobem se postupuje při řešení podnětů a připomínek
- 

### **Ukončení služby**

---

- při porušení domovního řádu podle pravidle upravených vnitřními směrnici,
  - uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána,
  - uživatel se sám rozhodne pro ukončení služby, přestane službu navštěvovat a to i bez udání důvodu,
  - zdravotní stav osoby vylučuje využívat službu,
  - dohodou mezi poskytovatelem a uživatelem,
  - v ukončení je uveden důvod ukončení a datum možného opětovného nástupu.
- 

### **Úhrady za služby**

---

- uživatel může využívat služby NDC zdarma (čaj, sprcha, sociální poradenství, šatník),
- fakultativní služby jsou zpoplatněny dle ceníku:

- praní prádla včetně prášku + vyvářka	20,- Kč
- praní prádla bez vyvářky	15,- Kč
- Sušička	15,- Kč
- káva včetně cukru	4,- Kč
- chléb, krajíc	1,- Kč
- holicí břit	5,- Kč

Další fakultativní nabídky, jako například ponožky a spodní prádlo se řídí aktuální cenou uvedenou ve vnitřních směrnících.

---

### **Další doplňující informace**

- Ve spolupráci s potravinovou bankou Karlovarského kraje je možné vydávat dle možností uživatelům potravinovou a materiální pomoc,
- 

### **Fakultativní služby**

- telefon zdarma pro potřeby zajištění ubytování, zaměstnání, hovory na úřad práce,
  - praní prádla, šatník zdarma,
  - v případě volné kapacity pracovníků doprovod na úřady, k lékařům, apod,
  - knihovna, společenské hry, denní tisk,
  - možná účast na duchovních programech Armáda spásy,
- 

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

- NDC se nachází v budově Centra sociálních služeb v Nákladní ulici čp. 7. Jedná se o čtyřpodlažní budovu o základech 12,95mx11,3m tj. 146 m<sup>2</sup>. Vchod do vestibulu budovy je z Ulice Nákladní. Ve sklepních prostorách se nachází sklady drogerie, potravin a prádelna se sušičkou. V přízemí nalevo od vchodu se nachází kancelář PSS o velikosti 20,2m<sup>2</sup> a kancelář sociálního pracovníka s sociálním zařízením o velikosti 16,6 m<sup>2</sup>. Za kanceláří PSS se nachází noclehárna pro ženy se sociálním zázemím. Napravo od ní je šatník. Za průjezdem se nachází malý dvorek, který je určen jako prostor pro kuřáky. Z dvorku je vstup do přístavku, ve kterém se nachází oddělená kuchyňka zaměstnanců, společenská místnost pro uživatele služeb o velikosti 42,2m<sup>2</sup> a kuchyň o velikosti 11,4 m<sup>2</sup> pro uživatele Azylového domu. Ta se otevírá po ukončení NDC a úklidu společných prostor. Ve společenské místnosti se nachází WC. V kuchyni se nacházejí elektrické a plynové sporáky, lednice pro každý pokoj a spíže pro uživatele. Do druhého podlaží jsou situovány
-

---

dva pokoje noclehárny o velikosti 21 a 20,8 m<sup>2</sup>, u kterých je koupelna / 3 sprchy/, WC/2x/ a kuchyňka pro uživatele. Sprchy a toalety jsou využívány uživateli NDC v průběhu služby. Ve druhém podlaží je dále kancelář spisovna a kancelář pracovníků c nepřímé práci o velikosti 21,4 m<sup>2</sup>. Ve třetím podlaží se nachází azylový dům se třemi pokoji o celkové rozloze 84m<sup>2</sup> a sociálním zařízením složeným ze tří sprch a dvou WC. Azylový dům je od noclehárny oddělen uzamykatelnými dveřmi.

---

Dne: 30. 6. 2020

Zpracoval: Bc. Martin Roušal