

# Popis realizace poskytování sociálních služeb

Platnost od 1.10.2021

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s. IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
Druh služby Identifikátor Číslo služby	§61 Nízkoprahové denní centra 2004679 41
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Nízkoprahové denní centrum Samaritán Opava Nákladní 24, 746 01 Opava

## Cílová skupina

Cílovou skupinou nízkoprahového denního centra jsou osoby bez přístřeší, starší 18 let, které jsou fyzicky soběstačné pro pohyb v zařízení a potřebují sociální službu.

Poskytovatel sociální služby může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby pouze pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

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

- 1) Pracovník zájemce o sociální službu přivítá a představí se mu.
- 2) Zájemce o sociální službu je v úvodu jednání ujištěn, že návštěvu a rozhovor může kdykoliv ukončit.
- 3) Zájemce o sociální službu má možnost si přizvat k jednání třetí osobu. Jiná osoba je při jednání přítomná jen se souhlasem zájemce o sociální službu.
- 4) Jednání se zájemcem o sociální službu probíhá v prostorách kanceláře pracovníka.
- 5) Pověřený pracovník pro jednání se zájemcem o sociální službu používá k záznamu jednání elektronický program NPV 3, do kterého zapisuje požadované údaje. Tento záznam je podkladem pro následné uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby a slouží také jako podklad pro individuální plánování s uživatelem.
- 6) Pověřený pracovník má v případě potřeby k dispozici seznam tlumočnicků.
- 7) Pověřený pracovník zjišťuje, zda zájemce o sociální službu splňuje podmínky pro poskytnutí sociální služby (je soběstačný v základních životních úkonech, je plnoletý, spadá do cílové skupiny apod.).
- 8) Pověřený pracovník seznámí zájemce o sociální službu s nabízenými službami. Informuje ho o službách, které mu lze poskytnout bezodkladně, které může zprostředkovat a které služba neposkytuje.
- 9) Pověřený pracovník si v průběhu rozhovoru ověřuje, zda zájemce předávaným informacím rozumí.

- 10) Pověřený pracovník uživatele seznamuje s dokumenty, které má uživatel k dispozici **na nástěnce nízkoprahového denního centra.**
- 11) U odmítnutých zájemců o službu se vede evidence odmítnutých osob a důvod odmítnutí. Evidenci vede sociální pracovník.
- 12) Pověřený pracovník, který přijímá nového uživatele do sociální služby, sepiše s uživatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby dle směrnice č. 4.
- 13) Při rozhovoru pověřený pracovník dodržuje principy sociální práce a etický kodex zaměstnanců Armády spásy.

## Podrobný popis realizace služby

### POSLÁNÍ

Posláním Nízkoprahového denního centra je poskytovat sociální službu mužům a ženám bez přístřeší starších 18 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a tím snižovat rizika související s životem na ulici a posilovat možnosti jejich opětovného začlenění do společnosti. V rámci nabídky naší služby podporujeme uživatele v hledání řešení jejich nepříznivé situace prostřednictvím pomoci a podpory (podmínky pro osobní hygienu, přípravu stravy, poskytování sociálního poradenství a doprovod).

### CÍLE NÍZKOPRAHOVÉHO DENNÍHO CENTRA

- Uživatel využil pobyt v bezpečném prostředí, využil kontaktu se společenským prostředím a s pracovníky služby.
- Uživatel využil možnost najíst se, připravil si nebo zakoupil stravu.
- Uživatel využil hygienické zázemí NDC (využil sprchu a WC, upevnil hygienické návyky).
- Uživatel využil sociální poradenství (získal informace a kontakty na návazné zdroje a veřejné služby).
- Uživatel začal vyřizovat osobní doklady, sociální dávky a jiné záležitosti (za podpory, pomoci a doprovodu pracovníka).
- Uživatel získal navazující bydlení (azylový dům, ubytovny).

### ZÁKLADNÍ POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

#### (DLE VYHLÁŠKY 505/2006 Sb., §26):

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. umožnění celkové hygieny těla,
2. pomoc při osobní hygieně,

b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. vytvoření podmínek pro přípravu stravy,
2. poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování;

tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,  
c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

## Metody práce

### ZÁKLADNÍ ZÁSADY PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **Zásada svobodné volby uživatele** – zařízení respektuje volbu uživatele při řešení své životní situace v souladu s pravidly dané služby.
- **Odbornost** - v rámci vzdělávání pracovníků v přímé péči - trvale získávání dovedností a přijímání nových přístupů v péči o uživatele.
- **Týmová práce** – podpora týmové práce, předávání potřebných informací o způsobu pomoci, podpory a péče o uživatele.
- **Diskrétnost** - důležitým prvkem při jednání a zacházení s našimi uživateli, informace získané při práci jsou využívány pouze pro další práci s uživatelem a nejsou zneužívány.

### INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování probíhá se všemi uživateli služby nízkoprahové denní centrum. Individuální plánování probíhá dvoustupňově:

- **První stupeň individuálního plánování**

Tuto oblast zajišťuje PSS, tento pracovník řeší potřeby a požadavky uživatele dle možnosti sociální služby. Základní metodou individuálního plánování je rozhovor pracovníka s uživatelem. Pracovník po stanoveném postupu přijetí uživatele zapíše do elektronického programu NPV záznam z jednání s uživatelem (*odkud uživatel přichází, z jakého důvodu přichází, jaké má potřeby, případně jakou má představu řešení své momentální nepříznivé situace*). Tento záznam z jednání provádějí všichni pracovníci v sociálních službách. Pracovníci mají přístup ke všem kartám a záznamům o uživateli.

Proces:

- V této počáteční fázi proběhne identifikace nepříznivé sociální situace a aktuálních potřeb uživatele (co uživatel potřebuje „zde a nyní“).
- Výstupem jednání s novým uživatelem je to, že pracovník v sociálních službách odkáže (zprostředkuje kontakt) uživatele na sociálního pracovníka ke vstupnímu rozhovoru (v podstatě se jedná o první cíl spolupráce: „setkat se se sociálním pracovníkem“).
- Uživatel je **povinen** se dostavit k sociálnímu pracovníkovi nejpozději do tří pracovních dnů nebo do tří návštěv (využívá-li nízkoprahové denní centrum nepravidelně).

- **Druhý stupeň individuálního plánování**

Uživatelé mají možnost řešit se sociálním pracovníkem situace, které přesahují běžné kompetence pracovníků v sociálních službách. Jedná se zejména o vyřizování sociálních dávek na ÚP, příspěvek na živobytí, mimořádná okamžitá pomoc,

individuální dojednání služby při zhoršeném zdravotním stavu, podpora při hospodaření s financemi, úschova a výběry financí z platební karty uživatele, poskytování stravy na dluh apod.

Sociální pracovník dále nabízí možnosti dalších sociálních služeb, nabízí možnost vyhledávání ubytování a bydlení, zprostředkovává kontakt na následnou pobytovou službu Azylový dům.

Vstupní rozhovor se sociálním pracovníkem (provádí sociální pracovník):

- **Analýza sociální situace uživatele (popis nepříznivé sociální situace)**

Sociální pracovník provede detailnější analýzu sociální situace uživatele, která mapuje oblast zdraví, bydlení, zaměstnání, finančních prostředků, rodinných vazeb, dalších sociálních vztahů apod.

- **Vyhodnocení potřeb**

Na základě analýzy situace uživatele vyhodnotí sociální pracovník detailněji potřeby uživatele.

- **Cíle spolupráce a kroky vedoucí k naplnění cíle spolupráce**

Sociální pracovník ve spolupráci s uživatelem definuje:

- Cíle spolupráce, které reflektují individuální potřeby uživatele.
- Sociální pracovník stanoví minimální povinnou míru spolupráce, např. minimálně 1x za 3 měsíce setkání se sociálním pracovníkem k hodnocení průběhu poskytované služby.
- Sociální pracovník stanoví doporučení pro spolupráci v bodech, které bude moci uživatel realizovat či ne v závislosti na jeho rozhodnutí.

Proces spolupráce

- Následně probíhá proces spolupráce a plnění předem stanovených cílů spolupráce.
- Míra spolupráce se odvíjí od potřeby uživatele svou situaci řešit.

Hodnocení

- Minimálně 1 x za tři měsíce proběhne hodnocení procesu průběhu služby.

## Vyřizování stížností

1. Každý uživatel, má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů.
2. Stížnost v sociální službě **Nízkoprahové denní centrum** je možné podat písemně nebo ústně (*záznam z ústní stížnosti provádí pracovník, který tuto stížnost přijal*) a to buď zaměstnanci na směně, sociálnímu pracovníkovi nebo do připravené schránky.
3. Schránka číslo 2. pro sociální služby **Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna pro muže** je umístěna v chodbičce u kuchyňky NDC a NC. Současně u schránky je nástěnka s informacemi o podávání a vyřizování stížností. Odpovědnost za výběr schránky pro nízkoprahové denní centrum a noclehárnu má pověřený **sociální pracovník**, který o stížnosti informuje **vedoucího přímé práce**. Uvedenou schránku vybírá minimálně jednou za 7 dní. Při ústním podání, pracovník, který stížnost přijímá, vyhotoví záznam z ústní stížnosti a předá jej vedoucímu přímé práce.
4. Písemnou stížnost je možné zaslat i na adresu ředitelství: **Armáda spásy**,

### **Sociální služby Samaritán v Opavě, Nákladní 24, 746 01, Opava.**

5. Zaměstnanci zařízení jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Odpověď na anonymní stížnost se vyvěsí na nástěnku na jídelnu NDC/NC.
6. Pokud je to možné, řeší stížnost zaměstnanec sám; je-li to nutné, postoupí ji nadřízenému pracovníku.
7. Pokud je stížnost určena na pracovníka, není možné, aby tuto stížnost řešil pracovník, na kterého byla stížnost podána. Takto podaná stížnost bude řešena jeho nadřízeným pracovníkem.
8. Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 28 dní.
9. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zvolený zástupce musí mít písemné pověření k vyřízení stížnosti od stěžovatele.
- 10. Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může tuto stížnost podat k:**
  - řediteli OJ Sociální služby Samaritán v Opavě na adresu: Armáda spásy v České republice z. s. , Nákladní 24, Opava, tel: 737 215 427.
  - Oblastnímu řediteli pro Severní Moravu: Armáda spásy v České republice z. s. , Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1
  - Národnímu řediteli sociálních služeb na adresu: Armáda spásy v České republice z. s., Petržílkova 2565/23, 158 00 Praha - Stodůlky, tel: 251 106 428.
  - MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, Inspekce sociálních služeb, 128 01 Praha 2, telefon: 221 922 141
  - Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí, Oddělení sociální péče, Charvátova 145/9, 11000 Praha 1, (*registrující orgán*) Tel: +420 236 004 194
11. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u vedoucího přímé práce Sociálních služeb Samaritán Armády spásy v Opavě.
12. Minimálně 1 x za rok provádí vedoucí přímé práce analýzu stížností a podnětů a s výsledky seznamuje pracovní tým, který se společně zabývá zjištěnými údaji. Analýza stížností slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.
13. Metodické postupy nakládání se stížnostmi jsou uvedeny ve vnitřních pravidlech OJ.

### **Ukončení služby**

- a) Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
- b) Dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem.
- c) Ze strany uživatele výpovědí, a to i bez uvedení důvodů.
- d) Ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
  - při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel služby (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v organizační jednotce),
  - v případě prokazatelné nespokojenosti při řešení jeho nepříznivé sociální situace,
- e) Výpovědní lhůta činí 1 den a počíná plynout dnem předání výpovědi nebo jiného doručení výpovědi uživateli, pokud se uživatel a poskytovatel nedohodnou jinak.

O jednodenním vykazání z poskytované služby ze strany zařízení rozhoduje pověřený pracovník a to v případě porušení pravidel NDC o tomto porušení se provádí záznam „do denního záznamu NPV.“ V případě závažného porušení řádu zařízení se ukončuje smlouva o poskytnutí sociální služby na více dní. Záznam o ukončení a důvody ukončení jsou zaznamenány

v elektronické složce uživatele. Písemné sdělení o zákazu se na žádost uživatele předává uživateli. V písemném záznamu je uvedena doba, po kterou uživatel nemůže využívat službu a důvod ukončení smlouvy.  
Evidence osob, které mají zákaz využívání služeb NDC, je vedena v Přehledu služby v programu NPV.

### Úhrady za služby

Sociální služba v základních činnostech je poskytována **bezplatně**.

## **CENÍK FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB PRO UŽIVATELE**

Tento ceník je určený pro sociální službu: **NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM**

Druh poplatku	Kč	Poznámka
Praní prádla	30 Kč	obsah jedné automatické pračky

Platnost od: 1. 10. 2021

Další doplňující informace

### **PROVOZNÍ DOBA A KONTAKT**

#### **Provozní doba:**

- **Pondělí – neděle 8:30 – 14:30**
- Uživatelé jsou povinni opustit prostory služby (denní místnost, sociální zařízení) do 14:30 hodin.
- Pohovory uživatelů se sociálním pracovníkem – každý pracovní den od 8:30 do 14:00 nebo po individuální domluvě.

Je zveřejněno:

- Internetové stránky organizace: <https://armadaspasy.cz/pobocky/opava/socialni-sluzby-samaritan-opava/opava-centrum-socialnich-sluzeb-samaritan/nizkoprahove-denni-centrum/>
- Informační letáky sociální služby
- Nástěnky ve službě
- Ústně a telefonicky v zařízení
- Magistrát města Opavy, Úřad práce, Hmotná nouze

Prostory, materiální a technické vybavení

### **Sociální služba nízkoprahové denní centrum**

- 1.1 Provoz sociální služby probíhá v přízemí budovy.
  - 1.2 V přízemí je velká místnost s umývadlem pro sociální službu nízkoprahové denní centrum. Místnost je vybavena stoly a židlemi, malou kuchyňkou vybavenou nerez stolem, nerez dřezem a 4 plotýnkovým el. Vařičem s troubou a odsávačem par.
  - 1.3 Kancelář sociálního pracovníka pro nízkoprahové denní centrum je umístěna v přízemí a v 1. patře přístavby.
  - 1.4 Dále se v přízemí v hlavní budově nachází kancelář pracovníků v sociálních službách, kancelář vedoucího provozu a provozního.
  - 1.5 Místo vyhrazené ke kouření je venku – dveře nízkoprahového denního centra - rampa. Tento prostor je přístupný všem uživatelům sociální služby. V ostatních prostorách je zakázáno kouřit.
  - 1.6 Ke vstupu do zařízení slouží vchod z ulice Nákladní 24.
- Celková kapacita služby je uvedena v (příloha č. 1).

#### **Kapacita zařízení**

Kapacita zařízení je 30 osob v denní místnosti vyhrazené pro sociální službu.

Dne: 1.10. 2021

Zpracoval: Jaromír Hanzlík – Vedoucí přímé práce