

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z.s. , IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	Noclehárna 3534205 2
<b>Forma služby</b>	ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	- Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7 - Malešické náměstí 1, 101 00 Praha 10

### Cílová skupina

Noclehárna je určena pro muže (pobočka Malešice) a ženy (pobočka Holešovice) bez přístřeší, od 18 let, kteří jsou fyzicky soběstační a mají zájem o přenocování a hygienické zázemí.

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

Zájemce o službu je informován o činnostech, které noclehárna poskytuje, o vnitřních pravidlech noclehárny a o právech a povinnostech na noclehárně. Zájemce o službu se stává uživatelem noclehárny po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby noclehárny během příjmu na noclehárnu. Příjem uživatele na noclehárnu realizuje pracovník v sociálních službách (PvSS) na směně. Ten rozhoduje o přijetí na základě předem stanovených pravidel, které jsou uvedené ve vnitřních předpisech organizace. Základním pravidlem je, že se přijímají uživatelé v pořadí, ve kterém přišli. Přednost mají noví uživatelé.

### Podrobný popis realizace služby

Noclehárna je situovaná do místností, místnosti jsou zvlášť pro muže a zvlášť pro ženy.

- příjem na noclehárnu denně 19:00 – 21:00h (uživatelé zařazení do programu pro pracující - možný příjem od 17:00h)
- odchod z noclehárny do 8:00h

Poté, co je zájemce o službu seznámen se základními podmínkami, povinnostmi a právy, může se rozhodnout, zda danou službu skutečně využije. Pokud ano, dochází k uzavření smlouvy o poskytování služby noclehárna. Každý uživatel má možnost využít sociální poradenství. Jednou z možností podílet se na rozhodování je podávání podnětů. Tento způsob řeší vnitřní předpis.

Uživatelé, kteří dochází do zaměstnání (mají uzavřen pracovní poměr), mohou využít v rámci služby podpůrný program „Noclehárna pro pracující“. O zařazení do programu rozhoduje na základě projednání s uživatelem noclehárny a vnitřních pravidel pověřený zaměstnanec. Cílem programu je poskytnout podporu uživatelům, kteří zatím nejsou schopni, kvůli své finanční situaci využívat pobytové služby nebo jinou formu bydlení, ale zároveň svoji situaci řeší a to tím, že aktivně dochází do zaměstnání. Jedná se o podporu uživatelů v době od nalezení zaměstnání do doby první výplaty mzdy. V rámci programu pro pracující je: příjem na noclehárnu možný od 17h; rezervace lůžka; základní potravinová pomoc; stabilní zázemí pro uskladnění osobních věcí.

## **Metody práce**

Hlavní metodou práce s uživatelem je individuální práce, která probíhá formou rozhovoru uživatele s pracovníkem v sociálních službách, který uživatele na noclehárnu přijímá nebo se sociálním pracovníkem. Pokud uživatel služby potřebuje další pomoc a poradenství, je odkázán na sociálního pracovníka a to v době poradenských hodin tohoto pracovníka. PvSS následně uživatele informuje o povinnosti navštívit sociálního pracovníka, a to standardně do 10 dní od uzavření smlouvy (tuto lhůtu může PvSS sjednat individuálně, a to dle situace uživatele).

Ten poté s uživatelem vede také rozhovor. Do své osobní dokumentace může uživatel nahlédnout. Na noclehárně obdrží každý uživatel čisté povlečení, deka a polštář je vybavením noclehárny, je mu zpravidla poskytnuta polévka a chléb a dostatečné množství čaje. Součástí služby je i poskytnutí hygienického zázemí (možnost sprchy, WC apod.). Ráno ve stanovený čas uživatel odchází a poskytovaná služba končí.

---

## **Vyřizování stížností**

Každý uživatel 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 nebo ústně a to buď zaměstnanci, nebo do schránky určené pro stížnosti, která je všem uživatelům dostupná. Zaměstnanci mají povinnost se zabývat i anonymními stížnostmi. Po přijetí stížnosti je pracovník povinen stížnost předat řediteli zařízení. Ředitel rozhoduje o tom, kdo stížnost bude řešit. Vyřízení stížnosti musí být provedeno odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dnů a to vždy písemně. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u ředitele. Ředitel provádí minimálně 1 x za rok analýzu stížností a s výsledkem seznamuje jednotlivé týmy a společně navrhuje případná řešení vedoucí ke zkvalitňování služby.

---

## **Ukončení služby**

Uživatel může ukončit poskytovanou službu i bez uvedení důvodů nebo dohodou. Důvodem k ukončení poskytované služby je ze strany poskytovatele předem definované porušení domovního řádu noclehárny, stanovené ve vnitřním přepise.

---

## **Úhrady za služby**

Uživatel služby se spolupodílí na hrazení poskytované služby dle aktuálního ceníku noclehárny. V částce je zahrnuto přenocování, základní hygienické pomůcky (ručník, mýdlo, čisté povlečení apod.) a zpravidla i 1 jídlo.

---

## **Další doplňující informace**

-

---

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

-

---

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

Noclehárna pro ženy je realizována v samostatné budově Centra sociálních služeb

---

v pobočce Holešovice. Budova je rozčleněna na vrátnici noclehárny, jídelnu, sprchy a WC a dva samostatné pokoje. V pokojích jsou dvoupatrové kovové postele. Kapacita noclehárny pro ženy je 28 lůžek. Vlastníkem budovy je Hlavní město Praha a je pronajata Armádě spásy na dobu 99 let dle smlouvy.

Od 1. 5. 2022 je noclehárna pro muže provozována v pobočce Malešice. Zde je k dispozici 28 lůžek pro muže, a o ve třech samostatných pokojích. Vlastníkem budovy je Hlavní město Praha.

---

Dne: 16. 5. 2021

Zpracovala: Mgr. Jitka Modlitbová