

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 3534205 2
Forma služby	ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7

Cílová skupina

Noclehárna je určena pro muže a ženy bez přístřeší, od 18ti let, 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 muže je realizována v samostatné budově Centra sociálních služeb.

Budova je rozčleněna na vrátnici noclehárny, jídelnu, sprchy a WC a dva samostatné pokoje. V pokojích jsou dvoupatrové kovové postele. Noclehárna pro ženy je realizována v suterénu hlavní budovy Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše jako samostatné oddělení. V oddělení je samostatné WC a sprchy pro ženy a dva pokoje s patrovými lůžky. Celková plocha noclehárny jako komplexu je 309m². Vlastníkem budovy je Hlavní město Praha a je pronajata Armádě spásy na dobu 99 let dle smlouvy.

Dne: 1.9.2021

Zpracovala: Mgr. Jitka Modlitbová