

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s.
Druh služby Identifikátor Číslo služba	Nízkoprahové denní centrum 6645513 53
Forma služby	Ambulantní, terénní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy v České republice, z.s., Centrum sociálních služeb, Jesenická č. p. 475, 787 01 Šumperk

Cílová skupina

Služba je určena pro muže a ženy bez přístřeší od 18-let, kteří nejsou omezeni v rámci mobility, především chůze na schodech, zařízení není bezbariérové. Omezení v rámci mobility se týká pouze ambulantní formy nízkoprahového denního centra.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednáním se zájemcem o službu je pověřen sociální pracovník, v případě jeho nepřítomnosti vede jednání se zájemcem o službu pracovník v sociálních službách.

Při jednání se zájemcem dodržují zaměstnanci stanovenou strukturu jednání:

- Popis nepříznivé sociální situace:** Otázka na zájemce: Proč potřebuje naši službu? Na tento dotaz mohou navazovat další otázky, které blíže popíší nepříznivou sociální situaci (NSS). (Otázky na zjištění NSS mají zaměstnanci k dispozici v interních nařízeních). Na závěr popisu NSS uvede pracovník, zda je zájemce naší cílovou skupinou. Pokud zájemce nespadá do naší cílové skupiny, nedotazuje se na další body. Odmítnuté zájemce eviduje zaměstnanec dle interního nařízení.
- Potřeby z pohledu uživatele:** Otázka na zájemce: S čím Vám mohu teď pomoci? Příklad odpovědi: „*Chtěl bych si tady odpočinout, posedět, také se potřebuji osprchovat. Také bych si potřeboval půjčit peníze na splacení dluhů*“
- Podpora z naší strany vzhledem k poskytované službě.** Co mohu nabídnout? Příklad odpovědi: „*Můžete si tady posedět od 9.00 – 16.00. Sprchu si můžete dát 4x měsíčně zdarma. Pokud máte zájem, vydáváme od 11:45 do 12:15 polévku. Jestli potřebujete řešit další věci (například dluhy) můžete to projednat se sociálním pracovníkem.*“ Zaměstnanci seznámí zájemce s pravidly služby a nechají čas na rozmyšlenou, zda chce zájemce službu využívat.
- Cíl spolupráce:** Na jakém cíli spolupráce jsme se dohodli. Příklad cíle spolupráce: *Cíl spolupráce: Posedět si v teple, dát si sprchu a polévku. Navštívit sociálního pracovníka.*

Terénní forma Nízkoprahového denního centra - Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu probíhá přímo v přirozeném prostředí osob bez přístřeší. Pracovník v terénu kontaktuje potenciální zájemce několika způsoby:

- a) Přímé oslovení potenciálního zájemce v terénu (pozorováním lze zjistit, zda se jedná o cílovou skupinu osob bez domova).
- b) Zájemce je součástí již kontaktované skupiny.
- c) Zájemce kontaktuje přímo terénního pracovníka.
- d) Třetí osoba doporučí pracovníkovi kontakt se zájemcem.

Výstupem z jednání s potenciálním zájemcem o službu mohou být tři rozdílné možnosti:

- a) Zájemce není naší cílovou skupinou – v případě zájmu ze strany zájemce je poskytnuto základní sociální poradenství.
- b) Zájemce neví, zda službu využije - v případě zájmu ze strany zájemce je poskytnuto základní sociální poradenství a předán leták služby. Zájemce je dotázán, zda může být v dalším období kontaktován pracovníkem v terénu. Pokud zájemce s kontaktováním v terénu souhlasí, na dalších setkáních se snažíme zjistit, zda zájemce patří do cílové skupiny a zda má zájem o další spolupráci na řešení nepříznivé sociální situace.
- c) Zájemce patří do naší cílové skupiny – je provedeno běžné jednání se zájemcem o službu, jak je uvedeno v ambulantní formě Nízkoprahového denního centra.

Podrobný popis realizace služby

Denní provoz ambulantní formy NDC 9:00 – 16:00

- 9:00 - zahájení provozu Nízkoprahového denního centra
- 9:00 - 11:45 pobyt v denní místnosti, možnost jednání se sociálním pracovníkem nebo pracovníkem v sociálních službách, volnočasové aktivity (sledování TV, stolní hry), aktivity zaměřené na rozvoj sociálních dovedností (vaření, internet), možnost sprchování, praní a výdej ošacení.
- 11:45 - 12:15 výdej polévky s krajícem chleba
- 12:15 - 15:30 pobyt v denní místnosti, možnost jednání se sociálním pracovníkem nebo pracovníkem v sociálních službách, volnočasové aktivity (sledování TV, stolní hry), aktivity zaměřené na rozvoj sociálních dovedností (vaření, internet), možnost sprchování a výdej ošacení.
- 15:30 - 16:00 omezování činností a ukončení služby

Provoz terénní formy NDC

Terénní forma je realizovaná na území ORP Šumperk, Soustředuje se na vyhledávání osob bez přístřeší, které tak přebývají nejčastěji na veřejných místech, jakými jsou např. nádraží, parky. Pracovníci v terénu se soustředí především na místa s trvalejším pobytem osob bez přístřeší ve vyloučených lokalitách.

1. Provoz terénní formy v Šumperku:

Pondělí 9:00 – 14:00 terénní práce 14:00 – 16:00 administrativa.

2. Provoz terénní formy v níže uvedených obcích:

Výjezd do níže uvedených obcí je na základě domluvy se starosty nebo zástupci obcí.

- Bludov
- Bohdíkov
- Dolní Studénky
- Hanušovice
- Kopřivná
- Libina
- Loučná nad Desnou
- Malá Morava
- Nový Malín
- Olšany
- Petrov nad Desnou
- Rapotín
- Ruda nad Moravou
- Šumperk
- Velké Losiny
- Vikýřovice

Metody práce

- Hlavní metodou je individuální práce s uživatelem vedená formou rozhovoru. V rámci rozhovoru se snažíme o popis nepříznivé sociální situace (NSS), následně je stanoven si společný cíl spolupráce. Cíl spolupráce vychází z popisu NSS a lze ho realizovat prostřednictvím poskytované služby.
- Při sestavení cílů, začínáme u malých a reálných cílů (např. trávit čas v bezpečném prostředí, docházet na sprchu). Hlavní myšlenkou je, že splnění malých cílů, rozvíjí sebedůvěru.
- Po splnění menších a reálných cílů a navázání vzájemné důvěry se snažíme podporovat uživatele k tvorbě složitějších cílů, které vedou k zmírnění nepříznivé sociální situace. Průběh poskytované služby, společně stanovené cíle jsou zaznamenány do individuálních plánů. Ty se v dohodnutých termínech vyhodnotí.
- Sociální pracovník se snaží o podporu a pomoc v rámci poskytované služby.
- Uživateli nabízíme návazné služby a služby jiných fyzických a právnických osob.
- Práce v přirozeném prostředí klienta: Zaměstnanci pracují v přirozeném sociálním prostředí cílové skupiny a vyhledávají osoby bez přístřeší a nabízejí jim sociální služby tak aby nedocházelo k většímu propadu sociálního vyloučení nebo k zhoršení současné životní situace.

Vyřizování stížností

1. Vyřizování stížností v ambulantní formě

- Stížnost lze podávat ústně nebo písemně
- Uživatelé mají možnost podat stížnost anonymně.
- Každý uživatel je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání s uživateli seznámen s právem a způsobem podávání stížností (případně prostřednictvím písemné informace, která visí vedle schránky pro podávání stížností).
- Stížnosti může podat uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby. Uživatel si může zvolit zástupce na projednávání stížnosti.
- Stížnosti je možno podat všem zaměstnancům Nízkoprahového denního centra nebo písemně do schránky na stížnosti. Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani službu konajícími pracovníky v sociálních službách. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
- Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví zaměstnanec, který stížnost přijímá, zápis, které obě strany podepíší. Zápis bude předán řediteli organizační jednotky (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.
- V případě, že předmětem stížnosti je rozporování trestu, nemá stížnost odkladný účinek.
- Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do **čtrnácti dnů** po předání stížnosti. Odpověď obdrží podavatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů.
- Za vyřízení stížností je odpovědný ředitel organizační jednotky a je povinen hovořit se všemi zúčastněnými stranami.
- Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x týdně** ve složení dvou osob (ředitel organizační jednotky nebo v zastoupení vedoucí přímé práce a další osoba). Za kontrolu a výběr je odpovědný ředitel organizační jednotky, který má také od schránky klíč.

- Usoudí - li stěžovatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí lhůty obrátit na nadřízeného pracovníka nebo na nezávislý orgán.
 - o každé podané stížnosti a průběhu jejího řešení provede ředitel organizační jednotky nebo jím pověřený zaměstnanec zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u ředitele organizační jednotky.
- Stížnosti jsou číselně evidovány; každý rok je započata nová číselná řada počínající číslem 01 (ve formě 01/aktuální rok).
- Stížnosti jsou pravidelně 1x ročně analyzovány – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.
- Zaměstnanci Nízkoprahového denního centra dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se Směrnicí velitele Armády spásy o ochraně osobních údajů. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.

2. Vyřizování stížnosti v terénní formě

- Stížnost lze podávat ústně nebo písemně
- Uživatelé mají možnost podat stížnost anonymně.
- Každý uživatel je při uzavírání smlouvy seznámen s právem a způsobem podávání stížností.
- Pracovník v terénu má u sebe předtištěný formulář (blok stížností). Na tomto formuláři je schématicky uvedeno, jak je možné stížnost podat a jakým způsobem probíhá řešení stížností a kde je možné získat odpověď na podanou stížnost. Součástí formuláře je část, kde je možné stížnost zaznamenat.
- V případě ústní stížnosti provede pracovník v terénu zápis stížnosti do uvedeného formuláře, následně text zapsané stížnosti přečte uživateli.
- V případě písemné stížnosti, stížnost zapíše přímo uživatel, který stížnost podává, popřípadě jim pověřená osoba.

Ukončení služby

Ukončení služby ambulantní formy NDC

- Ukončení smlouvy si uživatel vyřídí u sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách. Uživatel může ukončit pobyt v Nízkoprahovém denním centru kdykoliv na základě svého rozhodnutí.
- Poskytování služby může být ukončeno ze strany Centra sociálních služeb:
 - Při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel NDC (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v zařízení).
 - Uplynutím doby užívání služby stanovené ve smlouvě o poskytování služby.
 - V případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Nespolupráci se rozumí odmítání řešení akutního infekčního onemocnění (žloutenka typu A, nákaza parazity...), opakované agresivní chování.
 - V případě, že uživatel nespolupracuje, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespolupráce, písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení schvaluje ředitel organizační jednotky na základě doporučení sociálního týmu.

Ukončení služby terénní formy NDC

- Uživatel může ukončit pobyt v Nízkoprahovém denním centru kdykoliv na základě svého rozhodnutí, tím, že sdělí, že již nechce být kontaktován.
- Poskytování služby může být ukončeno ze strany Centra sociálních služeb:
 - S klientem není možné opakovaně spolupracovat kvůli silné podnapilosti nebo intoxikaci omamnými látkami
 - Klient se chová agresivně (verbální nebo fyzická agrese, ničení majetku AS)

Úhrady za služby

- Služba je poskytována zdarma

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Druh poplatku	Kč	Poznámka
Pračka bez vyvářky	15,- Kč	pro uživatele služby (1x / měsíc = pračka zdarma)
Sušička	20,- Kč	pro uživatele služby (1x / měsíc = pračka zdarma)
Káva (odměrka)	5,- Kč	pro uživatele služby

Prostory, materiální a technické vybavení

Prostory - dispoziční uspořádání a stavební charakteristika budovy

- Nízkoprahové denní centrum je situováno v přízemí dvoupodlažní budovy.
- Zařízení je rozčleněno na jednu společenskou místnost – Denní místnost pro uživatele NDC a malou kulturní místnost.
- V prostoru malé kulturní místnosti se nachází kuchyňský kout pro uživatele NDC, který slouží pro vlastní přípravu stravy. Kuchyňský kout obsahuje základní vybavení, varnou desku, rychlovarnou konvici, kuchyňské nádobí.
- Hygienické vybavení pro uživatele NDC. Služba NDC obsahuje 2x WC (odděleně pro muže a ženy), sprchu, pračku, sušičku.
- U vstupu na NDC je vyhrazený prostor pro kouření.
- Pro sociální práci s uživateli slouží kancelář. Ta je vybavena psacím stolem, sedací soupravou, stolním počítačem s tiskárnou a kancelářskou židlí.

Materiální vybavení ambulantní služby - způsoby materiálního zajištění

- Při využití sprchy zdarma mýdlo, šampon a zapůjčení ručníku.
- Sklad (a výdej) obnošeného šatstva zdarma, dle pravidel.
- Uživatelé mají k dispozici kuchyňský kout včetně sporáku. V oprávněných případech zaměstnanci zdarma poskytují uživateli základní potraviny (instantní polévku, těstoviny).

Materiální vybavení terénní služby- způsoby materiálního zajištění

- Batoh, jednorázové rukavice, lékárnička vybavena základními prostředky, baterka, dezinfekční sprej, jednoduchá strava a pití

Technické vybavení

1. Vybavení místnosti pro denní pobyt:
 - Stoly, židle, umyvadlo s teplou a studenou vodou, věšák, větráky, hasicí přístroj, odpadkový koš, nástěnka, várnice na čaj, televize, záclony.
2. Kuchyňský kout pro přípravu stravy a rozvoj sociálních dovedností
 - Dřez, skříňky, deska, varná deska, rychlovarná konvice, kuchyňské nádobí. Místnost mohou uživatelé NDC využívat během celého dne. Možnost přípravy stravy je od 9:00 do 15:30 hod.
3. Využití jiných volnočasových aktivit
 - Uživatelé mají na požádání k dispozici stolní hry.
 - Uživatelé mají k dispozici přístup na jednu hodinu denně na PC. Jedná se především o případy zlepšující životní situaci klientů (např. upevnění sociálních vztahů, sepsání životopisu, hledání zaměstnání).
4. Osobní automobil – terénní forma

Dne: 4. 1. 2021

Zpracoval: Bc. František Lakomý – oblastní metodik

Schválil: Bc. Alena Krejčí – ředitelka Centra sociálních služeb