

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s.
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Noclehárna (§63, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) 3971288 15
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, Mlýnská 316/25 Brno-střed, 602 00 Brno-Trnitá

Poslání

Posláním Noclehárny v Brně na ulici Mlýnská je podpora a pomoc mužům a ženám starším 18 let, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Podpora a pomoc je nabízena prostřednictvím noclehu v bezpečném prostředí, s možností hygieny a nabídky jednoho jídla. Součástí služby noclehárna je základní sociální poradenství. Prioritou služby je zachování lidské důstojnosti. Cílem je podpora rozvoje takových schopností a dovedností, které vedou k omezení propadu sociálního vyloučení ze společnosti.

Cílová skupina

Muži a ženy starší 18 let, soběstační, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemcem o službu je osoba, která telefonicky, elektronicky nebo osobně projeví zájem o využívání služby noclehárna (dále NOC). Při komunikaci se zájemcem jsou mu předány níže uvedené informace a je mu především nabídnuta možnost osobního setkání se sociálním pracovníkem.

Odmítnuté zájemce o službu eviduje pracovník v sociálních službách (PvSS) nebo sociální pracovník (SP) v systému New People Vision (NPV 3).

Postup pro výběr a evidenci zájemců je popsán následovně:

- Pokud by bylo na poslední volné místo více zájemců, zvažuje se sociální potřebnost zájemců o službu. Sociální potřebností se rozumí: Upřednostnit při poskytnutí služby takové žadatele, kde zdravotní stav, věk a momentální životní situace vyžaduje pobyt na NOC.
- O přijetí rozhoduje SP nebo PvSS. PvSS může svoje rozhodnutí telefonicky konzultovat s jedním se zaměstnanců - sociálním pracovníkem, vedoucí přímé práce nebo ředitelem.
- Zájemcům, kterým nelze nabídnout pobyt na NOC, je možné doporučit sociální službu u jiných poskytovatelů sociálních služeb.
- Odmítnuté zájemce o službu vedou zaměstnanci elektronicky v programu NPV3.

1. NEOSOBNÍ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM:

Telefonicky, elektronicky, jednání s třetí osobou – ÚMČ, apod.
Informace předává SP nebo PvSS.

Seznam informací, které předáváme:

1. Druh sociální služby
2. Okruh osob, kterým je služba určena
3. Cenu a způsob úhrady za služby
4. Základní podmínky poskytované služby

2. OSOBNÍ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM ZE STRANY SP, PvSS:

1. POSTUP PŘI PRVNÍM JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU:

Jednáním se zájemcem o službu je pověřen pracovník v sociálních službách (PvSS)

PvSS zjišťuje důvod, proč zájemce přichází, proč má o službu zájem. Prostřednictvím strukturovaného rozhovoru PvSS analyzuje (identifikuje) nepříznivou sociální situaci uživatele, kterou eviduje v programu NPV3.

Způsob zápisu z jednání má pevně stanovenou strukturu

1. Popis nepříznivé sociální situace – PvSS zde může citovat uživatelu odpověď na otázku: „Proč naši službu potřebujete?“
2. Potřeby z pohledu uživatele – Co uživatel potřebuje (např. „Dnes potřebuji někde přespat a osprchovat se, a také jsem nic nejedl. Nevím, jak tuto situaci dále řešit“).
3. Co služba nabízí - seznam předaných informací a seznámení se s Domovním řádem.
4. Předběžný osobní cíl: např. Zájemce je naší cílovou skupinou, z rozhovoru vyplynulo, že rozumí předaným informacím o poskytované službě. Dnes využije přenocování, sprchu, polévku.

Na závěr jednání je uživateli nabídnutý dokument Základní informace, kde jsou shrnuty podstatné informace z jednání.

Uživatel je při jednání s PvSS seznámen s tím, že je nutné po uzavření smlouvy v nejbližším termínu navštívit sociálního pracovníka. Poskytovatel se snaží o spolupráci, která vede k podpoře sociálního začlenění. Formou spolupráce se rozumí návštěva sociálního pracovníka. Sociální pracovník se snaží uživateli nabídnout takovou podporu a pomoc, která neprohlubuje jeho nepříznivou sociální situaci.

3. Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu

- Pokud neposkytuje službu, o kterou osoba žádá
- V případě nedostatečné kapacity k poskytnutí služby
- Pokud 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

Podrobný popis realizace služby

Od 19.00 do 20.00 hodin jsou přijímání do služby zájemci a uživatelé. Pokud by počet zájemců a uživatelů přesáhl kapacitu služby, tak jsou vybírání podle následujících kritérií:

1. Zájemci, kteří by vzhledem k zdravotnímu stavu, věku a momentální životní situaci utrpěli vážnou újmu na zdraví nebo životě
2. Noví zájemci, kteří nejsou evidováni v programu NPV3
3. Noví zájemci, kteří již službu využili, ale nemají platnou smlouvu
4. Pravidelní zájemci

Během služby mají uživatelé možnost využít hygienické zázemí a jednoduchou stravu (polévku a chléb). Od 22.00 hodin začíná noční klid. Následující den od 7.00 do 8.00 hodin je uživatelům k dispozici sociální pracovnice. Po celou dobu otevření noclehárny nabízí pracovníci v sociálních službách uživatelům základní sociální poradenství. Poskytování služby končí v 8.00 hodin.

Metody práce

Uživatelům je kromě uspokojení jejich základních fyzických potřeb (strava, hygiena, odpočinek) nabídnuto základní sociální poradenství založené na individuálním přístupu ke každému uživateli. Prostřednictvím osobního jednání je uživatel podporován při změně životních návyků, uplatňování svých práv a oprávněných žádostí.

Zaměstnanci noclehárny pracují dle metodických pokynů a směrnic, které jsou písemně zpracovány a jsou přístupné všem zaměstnancům. Na základě osobních potřeb a schopností uživatelů je individuálně plánován průběh sociální služby. Průběh sociální služby je zaznamenáván do individuálního plánu. Individuální plán je hodnocen jak z pohledu sociálního pracovníka, tak z pohledu uživatele za předpokladu, že se k sociálnímu pracovníkovi dostaví. Zaměstnanci se snaží motivovat uživatele k využití návazných služeb, kde mohou svoji nepříznivou sociální situaci řešit.

Vyřizování stížností

Každý uživatel má právo vznášet dotazy, podněty a stížnosti na způsob poskytování sociální služby. S touto možností, jsou uživatelé seznámeni před uzavřením smlouvy a dále je jim tato možnost připomínána průběžně při dalším poskytování služby. Uživatel si může zvolit zástupce na projednávání stížnosti, například rodinného příslušníka nebo fyzickou či právnickou osobu zastupující zájem uživatele služby. Dotaz, podnět a stížnost je vyjádření uživatele, které směřuje ke zlepšení kvality poskytované služby. Na dotaz a podnět odpovídají zpravidla pracovníci v přímé práci, popřípadě odkáží na kompetentního zaměstnance. Pokud je vyjádření uživatele podáno jako stížnost, je mu nabídnuto podání stížností písemně nebo ústně. Obě možnosti mohou být anonymní nebo uživatel má možnost uvést své jméno a příjmení. Stížnost lze předat kterémukoliv zaměstnanci služby nebo ji vhodit do schránky na stížnosti. 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. Pokud stěžovatel usoudí, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se obrátit na nadřízeného pracovníka nebo na nezávislý orgán.

Ukončení služby

Uživatel má, na základě vlastního rozhodnutí, možnost kdykoli ukončit využívání služby.

Zařízení je oprávněno ukončit poskytování služby:

1. V případě závažného porušení Domovního řádu
2. Uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby
3. V případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele

Nespoluprací se rozumí dlouhodobé odmítání spolupráce na řešení své nepříznivé sociální situace (neúčast na schůzkách, neplnění dohodnutých úkolů v IP). 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.

Toto ukončení poskytování služeb je konzultováno v koordinačním týmu ve složení: vedoucí přímé práce, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pro noclehárnu. Uživatel se může proti rozhodnutí sociální pracovnice odvolat k řediteli Centra sociálních služeb Josefa Korbela.

Úhrady za služby

Pro platby v noclehárně je určena paušální částka: 45,- Kč. V této částce je standardně zahrnuto ubytování a poskytnutí jednoduché stravy (polévka a chléb). Tuto částku je možno odpustit jen na základě rozhodnutí ředitele. Případné další poplatky jsou zveřejněny v ceníku služeb.

Další doplňující informace

Kontaktní osoby:

Ředitel:	737 215 412
Vedoucí přímé práce:	737 770 273
Sociální pracovník:	737 770 307
Sociální pracovník:	737 770 247

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Noclehárna je umístěna v pětipodlažní budově, která je (včetně pozemku) majetkem Armády spásy.

Kapacita zařízení: 6 pokojů, 42 lůžek (12 pro ženy a 30 pro muže).

Vybavení místností:

Na noclehárně pro ženy jsou pokoje vybaveny dvoupatrovými postelemi, skříněmi, stolem, židlemi. Na noclehárně pro muže jsou pokoje vybaveny dvoupatrovými postelami, skříněmi. Podlahy, nábytek i stěny do výšky 2m jsou snadno omyvatelné.

Vedlejší provozní a pomocné místnosti:

Přízemí – jídelna

Hygienické vybavení pro klienty:

Uživatelé mají k dispozici samostatné WC a koupelnu se sprchou a umyvadlem.

Rozloha ubytovacích prostor noclehárny: 115 m²

Rozloha skladu použitého šatstva: 6 m²

Kanceláře SP 2x

Zařízení není bezbariérové

Aktualizace provedena dne: 1. 11. 2018

Zpracoval: Mgr. Jana Berčíková, DiS.