

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s., Petřilkova 2565/23, 158 00 Praha
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Noclehárny (§ 63, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) 4502063 33
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Noclehárna pro muže Havířov, Na Spojce 807/2, 736 01 Havířov

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří muži od 18 let, kteří se ocitli bez přístřeší a zvládají základní úkony péče o vlastní osobu.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

1. V případě, že zájemce přichází mezi 06-07h., jsou pověřeni jednáním s tímto zájemcem sociální pracovník nebo terénní pracovník v sociálních službách (dále jen pvss-tp). Pokud zájemce přichází ve večerních hodinách, kdy je v provozu noclehárna, je pověřen jednáním s tímto zájemcem pracovník v sociálních službách (dále jen pvss) na směně.
2. Před přijetím provede pracovník se zájemcem rozhovor. Pracovník zjišťuje jeho nepříznivou sociální situaci. /např. Co Vás k nám přivádí? /. Pracovník prostřednictvím rozhovoru zjišťuje od zájemce, jaké má potřeby a cíle /např. Co byste mi o sobě mohl říci? Co pro Vás mohu udělat? Co byste potřeboval?/. Pracovník dbá na to, aby zájemce své potřeby a cíle sám vyjádřil. Pracovník dále zjišťuje informace o sociální situaci zájemce /např. zda má doklad totožnosti, zda je veden na ÚP, jak to má s příjmem/.
3. Pracovník informuje zájemce o nabízených službách, o smyslu zařízení, o cílové skupině, o době poskytování služeb a o všech povinnostech pro zájemce vyplývajících ze smlouvy o poskytnutí sociální služby, včetně podmínek způsobu poskytování služby a její ceny. V případě potřeby může být v zařízení veden zájemce anonymně. Toto je možné pouze v případě, že si bude hradit noclehy v hotovosti.
4. Pracovník a zájemce si spolu vyjasní, zda nabízené služby mohou řešit zájemcovu potřebu i jeho cíl. Tím mohou společně stanovit cíl, který je v souladu s posláním i cíli noclehárny.
5. Ze strany poskytovatele může být zájemce odmítnut pouze ze zákonných důvodů. Pracovník zájemci doporučí či zprostředkuje jinou vhodnou službu. V určitých případech nabídne tzv. „volnou židli“/viz Nařízení VOJ č.4 Volná židle/
6. V případě, že zájemce může být do zařízení přijat, pracovník mu nabídne možnost prohlídky objektu. Na konci jednání se sociální pracovník nebo pvss-tp se zájemcem domluví, aby přišel v 19:00 na noclehárnu. Pokud jednání probíhá ve večerních hodinách pvss na směně se se zájemcem domluví na možném přijetí do zařízení.
7. Pvss na směně seznámí zájemce s Domovním řádem, se Vstupní instrukcí o bezpečnosti a s podmínkami Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Dále s pravidly pro podávání stížností a informuje jej rovněž o umístění směrnice Ochrana práv uživatelů na chodbě vedle jídelny.

Vyžaduje-li to situace zájemce /je unavený, nesoustředěný apod./, může pvss na směně nabídnout možnost zájemci, že bude seznámen s pravidly pro podávání stížnosti následující den. Výsledek tohoto jednání je rozhodnutí o tom, zda bude smlouva se zájemcem uzavřena či nikoliv.

8. Pvs na směně s uživatelem sepisuje první individuální plán ihned po uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby a určí termín vyhodnocení (první pracovní den po přijetí uživatele).
9. Služba se poskytuje na jednu noc. Pokud v čase 19:00 – 20:00 je příchozích více než volná kapacita, pvss na směně provede výběr uživatelů s přihlédnutím k nepříznivé sociální situaci dle stanovených kritérií:
 - a) noví zájemci, kteří nevyužili tuto noclehárnu v posledních 5 letech,
 - b) noví zájemci, kteří již využili tuto noclehárnu, ale nemají platnou smlouvu min. 30 dní,
 - c) podle příchodu (jedná se o čas příchodu zájemce o nocleh s platnou smlouvou).

Pozdní příchod nebo nenocování je možné pouze po předchozí domluvě se zaměstnancem.

Podrobný popis realizace služby

Veřejný závazek

Posláním Noclehárny Armády spásy v Havířově je poskytovat mužům bez přístřeší nocleh s večeří, podmínky pro hygienu a požadovanou podporu, a to vše tak, aby tato pomoc vedla k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Cíle

Cílem Noclehárny pro muže v Havířově je podpora a motivace uživatele k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Kroky k dosažení cíle:

- poskytnutí přenocování,
- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy,
- výměna oblečení,
- pomoc při vyplňování tiskopisů,
- podpora jednání s úřady, institucemi, lékaři,
- předání kontaktů na další služby.

Zásady

1. Svobodná volba:

- Uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace.
- Zaměstnanci uživateli navrhnou nebo doporučí možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání.

2. Individuální přístup:

- Zaměstnanci mají na zřeteli individuální odlišnosti mezi jednotlivými uživateli, respektují osobnostní předpoklady každého uživatele a kladou důraz na jeho individuální potřeby.
- Zaměstnanci nahlíží na uživatele v souvislostech a ne pouze na dílčí aspekty jeho osobnosti a respektují jeho jedinečnost.

3. Rovný přístup:

- Zaměstnanci uplatňují jednotné pracovní přístupy ke všem uživatelům.
 - Všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti.
4. **Odbornost a týmová spolupráce:**
- Služba klade důraz na pravidelné vzdělávání pracovníků, fungující vzájemnou komunikaci, sdílení informací, koordinaci práce, pravidelné porady, supervize a jednotné pracovní postupy.

Realizace služby

- Příjem do zařízení probíhá mezi 19:00 – 20:00. Odchod uživatelů ze zařízení je v 7:00.
- Pvs na směně smlouvu o poskytnutí sociální služby se zájemcem vyplní. Pokud se jedná o anonymního zájemce, pvs na směně vyplní Záznam o uzavření ústní smlouvy o poskytnutí služby.
- Smlouva je uzavíraná písemně a zpravidla na 3 měsíce. V případě anonymního zájemce se uzavírá ústní smlouva zpravidla na 3 měsíce.
- Zájemce si přečte smlouvu a v případě souhlasu ji podepíše. V případě, že zájemce má soudem určeného opatrovníka, podepisuje smlouvu i opatrovník, který doloží rozsudek o usnesení o opatrovnictví. Pracovník kopii rozsudku přiloží k smlouvě. Pokud opatrovník není při uzavírání smlouvy přítomen, smlouvu opatrovník podepíše dodatečně. Smlouvu za zařízení podepisuje pvs na směně. V případě uzavření ústní smlouvy uživatel tuto smlouvu nepodepisuje, pouze ji podepíše pvs na směně.
- Jednu smlouvu dostává uživatel, druhá je umístěna v přijímací kanceláři v uzamykatelné skřínce. V případě, že uživatel má opatrovníka, smlouvu dostane i opatrovník. Ústní smlouva pro anonymního uživatele je umístěna v přijímací kanceláři v uzamykatelné skřínce.
- Pvs na směně zavádí údaje o zájemci do programu NPV, případně je aktualizuje. Pokud se jedná o anonymního zájemce, pracovník zavádí do programu NPV pouze anonymní kód zájemce. Pvs na směně shromažďuje tyto osobní údaje uživatele: jméno, příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, státní příslušnost. Bude-li sociální pracovník pro práci s uživatelem potřebovat jiné osobní a citlivé údaje, dojedná podmínky nakládání s těmito údaji v rámci této smlouvy. Pokud se jedná o anonymního uživatele, neshromažďují se žádné jeho osobní údaje.
- Pracovník seznámí uživatele se zařízením, zapůjčí uživateli ručník, ložní prádlo, přezůvky, klíč od skřínky a ukáže lůžko, kde bude spát.

V zařízení se poskytují následující služby:

- **Přenocování**
Služba se poskytuje na jednu noc. Žádost o nocleh se musí každý den obnovovat. Cena za nocleh činí 45 Kč.
- **Zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny**
- **Praní a sušení prádla za poplatek 15 + 15,-Kč.**
- **Potravinová pomoc formou jednoho jídla.**
- **Sociální práce metodou individuálního plánování.**
Uživatel s pověřeným pracovníkem definují uživatelův osobní cíl a dohodnou spolu kroky potřebné k jeho dosažení.
- **Sociální poradenství**
Pomoc při vyřizování dokladů, evidence na ÚP, sociální dávky aj.
- **Nabídka křesťanských duchovních programů.**

a) Doba poskytování služeb spojených s noclehem je stanovena při přijetí zájemce ve Smlouvě o

poskytnutí sociální služby na základě individuální potřeby zájemce. Smlouva se uzavírá maximálně na dobu 3 měsíců. Prodloužení poskytování služeb je dle žádosti uživatele.

Metody práce

Práce s uživatelem je popsána ve směrnici „Metodika poskytování služby“.

1. Pvs na směně s uživatelem sepisuje první individuální plán ihned po uzavření smlouvy a určí termín vyhodnocení (první pracovní den po přijetí uživatele).
2. Vyhodnocení a aktualizování prvního individuálního plánu probíhá zpravidla první pracovní den po přijetí uživatele společně s uživatelem. Vyhodnocování a aktualizování dalších individuálních plánů probíhá společně s uživatelem minimálně jednou za 3 měsíce.
3. Sociální pracovník s uživatelem ve stanovený termín vyhodnocuje a aktualizuje individuální plán. V případě nepřítomnosti uživatele provede pracovník vyhodnocení a aktualizování individuálního plánu, až uživatel bude opět přítomen, nejpozději však v den vypršení platnosti smlouvy. Nejprve pracovník s uživatelem vyhodnocuje předešlý individuální plán. Uživatel hodnotí, jak se mu minulý individuální plán podařil realizovat. To znamená, že uživatel hodnotí, jak se mu dařilo úkoly v individuálním plánu plnit a které ne. Poté pracovník s uživatelem aktualizuje individuální plán. Uživatel má možnost změnit cíl. Také má uživatel možnost hodnotit poskytování služeb. Nakonec dojde k dohodnutí předběžného termínu další spolupráce.
4. Pokud jde o jednorázovou zakázku, vyhodnocení proběhne ihned (např. Poskytnutí jednorázové informace).
5. Další potřebnost uživatele zjišťuje převážně sociální pracovník (může se však zapojit i pvss-tp nebo pvss na směně) při dalších vedených rozhovorech. Sociální pracovník minimálně jednou za 1,5 měsíce provede tento rozhovor.
6. Každého uživatele se snaží pracovník motivovat k odchodu do vyššího integračního stupně nebo komerčního bydlení.

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Uživatelé se v souladu se zákonem 108/2006Sb. mohou svobodně rozhodovat, zda a v jakém rozsahu nabízené služby využijí. Zásadním způsobem se zapojují do tvorby, aktualizace či změny svých individuálních plánů – plánování služby probíhá ve spolupráci uživatel – sociální pracovník. Uživatelé se mohou kdykoli zříci dalších využívání služeb zařízení.

V zařízení se snažíme o pravidelné zjišťování zpětné vazby od uživatelů služeb – např. dotazníková šetření zaměřená na kvalitu služeb, ranní setkání s uživateli. Při tvorbě některých směrnic a vnitřních předpisů /např. Domovního řádu/ konzultujeme body přímo s uživateli.

Vyřizování stížností

1. Každá osoba má právo vznášet podněty, připomínky a podávat stížnosti ke kvalitě poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení:
 - a. **Podnět** – nápad, návrh, rada pro zlepšení služeb.
 - b. **Připomínka** – postřeh, rada či upozornění na nedostatky při poskytování služby.
 - c. **Stížnost** – vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální

služby, která vyžaduje písemnou odezvu. / Např.: *hrubé chování pracovníka, porušování práv a řádů, závažný neodborný zásah v přímé péči apod./.*

2. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být pověřen písemně.
3. Stížnost může být podaná **ústně, písemně** nebo **anonymně**:
 - a) Jakoukoliv stížnost je možné předložit pracovníkovi ve službě.
 - b) Stížnost na jednání pracovníků zařízení je možné předložit vedoucímu zařízení.
 - c) Pokud je stížnost směřována na vedoucího zařízení, informuje vedoucí o této stížnosti oblastního ředitele. Stížnost na vedoucího je také možné podat:
 - Ředitel Armády spásy v Havířově Tomáš Kolondra, Dům pro matky s dětmi Havířov, Dvořákova 21/235, 736 01 Havířov-Město, tel. 737 215 426, email: tomas_kolondra@armadaspasy.cz
 - Oblastní ředitel Tomáš Surovka, Armáda spásy, M. Majerové 1733/6, 708 00 Ostrava - Poruba, tel. 737 215 420, email: tomas_surovka@czh.salvationarmy.org
 - Ústředí AS, Petržilkova 2565/23, 15800 Praha 5, tel. +420 251106 424, email: ustredi@armadaspasy.cz
4. Má-li osoba podávající stížnost obavy, může svou stížnost podat anonymně do schránky umístěné **v šatně noclehárny**. Obsah schránky vybírá vedoucí zařízení vždy s jedním pracovníkem minimálně jednou týdně.
5. Každá stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů. Nejpozději však do 28 dní po předání stížnosti.
6. O vyřešení stížnosti je pověřeným pracovníkem informován jak podavatel stížnosti, tak osoba, jíž se stížnost týká.
7. Na každou stížnost je vedoucí zařízení povinen odpovědět písemně. O každé podané stížnosti provede vedoucí zápis a spolu s odpovědí jsou archivovány v kanceláři vedoucího. K této složce nemá jiný pracovník přístup.
8. Pokud si to stěžovatel přeje, podaná stížnost není zveřejňována.
9. Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na tyto orgány:
 - a) **u nadřízeného orgánu poskytovatele**:
 - i. Ředitel AS Havířov
 - ii. Oblastní ředitelství.
 - iii. Ústředí AS.
 - b) **U nezávislých orgánů**:
 - iv. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

Ukončení služby

1. Ze strany uživatele:

Uživatel se může kdykoli ukončit službu.

2. Ze strany poskytovatele:

Poskytování služeb může být uživateli ukončeno v těchto případech:

a) opakované porušování Domovního řádu

Pověřený pracovník upozorní uživatele na porušování Domovního řádu. V případě, že se po upozornění porušení opakuje, může být uživateli ukončeno poskytování služby, a to na dobu max. 1 měsíce. O ukončení poskytování služby rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce.

b) prokazatelná nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace

Uživatel opakovaně nedochází na domluvená setkání se sociálním pracovníkem, přestože je upozorněn na povinnost spolupráce se sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace. Sociální pracovník dává týmu přímé práce návrh na ukončení. O ukončení rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce.

c) hrubé porušení domovního řádu:

Uživateli může být ukončeno poskytování služby na dobu 7 dní - 6 měsíců. O zákazu rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce. Při rozhodování o zákazu se přihlíží k závažnosti přestupku a k tomu, po kolikáté k němu dochází.

Za hrubé porušení řádu se považuje:

- kouření na noclehárně,
- zcizení nebo úmyslné poškozování majetku AS či jiných osob,
- vnášení a konzumace alkoholu a jiných omamných látek v zařízení, vnášení zbraní a jiných nebezpečných prostředků (např. použité injekční stříkačky, hořlavé látky, kyseliny),
- neohlášené vniknutí do areálu AS,
- neuposlechnutí výzvy k odchodu z objektu zaměstnancem, je-li v souladu s Domovním řádem.

d) zvlášť závažné porušení řádů a pravidel noclehárny

Uživateli může být okamžitě ukončeno poskytování služby na dobu 1 – 6 měsíců. O zákazu rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce. Při rozhodování o zákazu se přihlíží k závažnosti přestupku a k tomu, po kolikáté k němu dochází.

Za zvlášť závažné porušení řádů a pravidel se považuje: fyzické napadení jiné osoby nebo agresivní slovní chování.

Úhrady za služby

1) Program "volná židle".....zdarma.

2) Nocleh45,-Kč/noc.

- 3) Strava /večerní polévka a pečivo/.....zdarma.
4) Praní prádla v noclehárně /pro ubytované/.....15,-Kč.
5) Sušení prádla v noclehárně /pro ubytované/.....15,-Kč.
-

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Využití pračky, sušičky

Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení tvoří podsklepená dvoupodlažní budova bývalé mateřské školy s přilehlým oploceným pozemkem. Noclehárna je v přízemí levého křídla. Ve sklepních prostorách je kuchyně, sklady, tepelná čerpadla, šatna zaměstnanců, prádelna vybavená pračkami a mandlem. V přízemí jsou služební prostory (kanceláře), kuchyňka. Tyto prostory se využívají společně s azylovým domem. Na noclehárně je 1 pokoj s celkovou kapacitou 18 lůžek, kancelář sociálních pracovníků a kancelář pracovníků v sociálních službách. K dispozici je dostatečné sociální zázemí. V prvním patře je archiv/spisovna. Ke vstupu do zařízení slouží vchod z ulice Na Spojce.

Dne: 1.10.2020

Zpracoval: Bc. Andrea Schmidová, DiS.