

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z. s., Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
<b>Druh služby</b>	NOCLEHÁRNA
<b>Identifikátor</b>	6695046
<b>Číslo služby</b>	44
<b>Forma služby</b>	Ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Noclehárna Krnov, Čsl. armády 837/36 bcd, 794 01 Krnov

### Cílová skupina

Muži a ženy starší 18 let, kteří se ocitli bez přístřeší, jsou fyzicky soběstační a nepotřebují bezbariérový přístup.

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

Posláním Noclehárny Armády spásy v Krnově je poskytovat nocleh, základní hygienu, stravu a sociální poradenství mužům a ženám, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení.

Jednáním se zájemcem o službu je pověřen pracovník v sociálních službách a sociální pracovník. O přijetí zájemce rozhoduje pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník. Pracovník zjišťuje, zda zájemce splňuje podmínky pro poskytnutí služby.

Pracovník seznámí zájemce s nabízenými službami. Informuje ho o službách, které mu lze poskytnout bezodkladně, které může zprostředkovat a které služba neposkytuje.

Při rozhovoru pracovník dodržuje principy sociální práce a etický kodex zaměstnanců Armády spásy.

Zájemce je seznámen se službami nabízenými v noclehárně, s textem Smlouvy o poskytnutí sociální služby, Veřejným závazkem sociální služby, Domovním řádem a Ubytovacím řádem, způsobem podávání stížností a bezpečnostními pravidly. Pak s ním pracovník na základě pověření plnou mocí sepíše smlouvu o poskytnutí sociální služby noclehárny.

Pokud má žadatel potíže s komunikací, pracovník s ním jedná trpělivě, povzbuzuje ho a zbytečně neprodlužuje rozhovor. V případě, že má zájemce fyzický nebo psychický handicap nebo o to sám požádá, jsou k jednání přizvány další osoby. Pracovník dbá na to, aby uživatel všem předaným informacím rozuměl.

Sociální pracovník zakládá osobní složku uživatele, ve které eviduje písemné dokumenty, a údaje o něm zavádí také do elektronického databázového programu.

V případě potřeby jsou uživateli zapůjčeny věci, které při svém odchodu vrací (ručník, přezůvky, klíč od skříňe, povlečení, dále je uživateli poskytnut podle potřeby toaletní papír a mýdlo apod.).

Pracovník seznámí uživatele s prostorami noclehárny a příslušenstvím. Určí mu také jeho osobní prostory (skříň, postel).

## **Podrobný popis realizace služby**

### **Doba poskytování služby:**

- Služba je ambulantní a je poskytována denně od 19:00 do 7:30 hodin.

### **Kapacita služby:**

Vnitřně je služba Noclehárny rozdělena podle cílových skupin na 2 sekce, které se vzájemně místně a personálně prolínají. Rozčlenění Noclehárny:

- Noclehárna pro muže - kapacita 9 lůžek
- Noclehárna pro ženy - kapacita 1 lůžko

### **Základní obsah poskytované služby:**

#### a) Poskytnutí přenocování:

- přenocování
- úklid, výměna ložního prádla

#### b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny
- zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla

### **Spoluúčast uživatele na službě:**

- Míra spoluúčasti uživatele na službě je dána ceníkem služeb.
- Všichni uživatelé platí za pobyt.

### **Nabídka dalších činností:**

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Poskytnutí polévky
- Výměna oblečení:
  - možnost v provozních hodinách bezplatně vyměnit oblečení v šatníku darovaných oděvů

### **Fakultativní činnosti**

- Fakultativní činnosti jsou uvedeny v pokynu ředitele ke SNV č. 14 „Platby uživatelů služeb“.
  - Jedná se například o praní a sušení prádla.

### **Duchovní činnost**

V rámci sociální služby noclehárny chceme vytvářet společenství v Kristu, které nabízí:

- podporu i v situacích, kdy zdánlivě není naděje,
- prostor, kde je každý přijímán takový, jaký je, a kde je každému dána nová šance,
- odpuštění nejen daného společenství, ale vedení k tomu, aby každý mohl odpustit sám sobě,
- prostor, kde bude každému nasloucháno a kde má každý právo říci svobodně svůj názor,
- bezpečný prostor pro vnitřní uzdravení, uvědomění si, že každý je užitečný a přináší obdarování pro společenství,
- prostor pro následný růst k samostatnosti, možnost seberealizace.

Nabízíme možnost duchovní podpory pro zaměstnance i uživatele služeb v rámci rozhovorů s důstojníky Armády spásy nebo s věřícími zaměstnanci, popřípadě se svými nadřízenými.

Pevnou součástí nabídky pro zaměstnance i uživatele služeb, popřípadě další zájemce, jsou různá křesťanská setkání a programy.

## Metody práce

Služby jsou poskytovány podle těchto zásad:

1. Zásada svobodné volby.
  - Každý uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace.
  - Pracovníci uživateli navrhnou nebo doporučí možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání.
2. Zásada individuálního přístupu.
  - Pracovníci mají na zřeteli individuální odlišnosti mezi jednotlivými uživateli, respektují osobnostní předpoklady každého uživatele a kladou důraz na jeho individuální potřeby.
  - Pracovníci nahlížejí na uživatele v souvislostech a ne pouze na dílčí aspekty jeho osobnosti a respektují jeho jedinečnost.
3. Zásada rovného přístupu.
  - Pracovníci uplatňují jednotné pracovní přístupy ke všem uživatelům.
  - Všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti.
4. Zásada odbornosti a týmové práce personálu.
  - Organizace klade důraz na pravidelné vzdělávání pracovníků, fungující vzájemnou komunikaci, sdílení informací, koordinaci práce, pravidelné porady, supervize a jednotné pracovní postupy.

Pracovník v sociálních službách nabízí uživatelům možnost rozhovoru a odborného poradenství u sociálního pracovníka. V případě jeho souhlasu, provede s uživatelem sociální pracovník pohovor, ve kterém si oba ujasní, zda jsou nabízené služby pro přicházejícího zájemce vhodné. Sociální pracovník dále se zájemcem projednává jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

U každého uživatele sociální pracovník ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách monitoruje, jak se uživateli daří řešit jeho situaci, a je-li to vhodné, snaží se ho motivovat k využití služby azylového domu nebo jiného dostupného bydlení.

## Vyřizování stížností

Každý uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Informace podává pracovník uživateli předložením textu směrnice, s ústním vysvětlením, nebo ústně přečtením s vysvětlením.

Stížnosti se podávají přímo řediteli. V případě jeho nepřítomnosti určenému zástupci.

Stížnost může podat uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

Stížnost je možno podat ústně osobně, telefonicky nebo písemně. Písemně lze stížnost podat také poštou adresovanou k rukám ředitele, nebo vhodit do schránky důvěry. Písemná stížnost může být podána jménem stěžovatele, nebo anonymně.

Stížnosti vyřizuje ředitel do 10 pracovních dnů od doručení.

Před vyřízením stížnosti ředitel kontaktuje stěžovatele, případně další zúčastněné osoby, prošetří souvislosti k tématu stížnosti, a učiní rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, a případně o nápravných opatřeních.

Rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti předá ředitel stěžovateli písemně, osobně. V případě anonymní stížnosti, vyvěsí ředitel písemné rozhodnutí na nástěnce u schránky důvěry.

Stěžovatel má možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán Centra sociálních služeb nebo na instituci sledující dodržování lidských práv, s podnětem na prošetření postupu při vyřízení stížnosti.

## **Ukončení služby**

Služba může být ukončena uplynutím sjednané doby pro poskytování služby, uživatelem na vlastní žádost nebo Armádou spásy při porušování řádu a pravidel uživatelem, při nedodržení termínu plateb za služby, při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele.

O ukončení poskytování služeb ze strany zařízení rozhoduje ředitel po poradě se sociálním týmem.

Sociální pracovník provede při odchodu uživatele vyúčtování a odcházejícího informuje o možnostech využití služeb jiných zařízení.

Při ukončení pobytu přebírá službu konající pracovník v sociálních službách od uživatele všechny zapůjčené věci dle seznamu.

## **Úhrady za služby**

Uživatelé platí 45 Kč za noc. V mimořádných a odůvodněných situacích může vedoucí přímé práce zařízení poplatek snížit nebo odpustit.

## **Další doplňující informace**

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby:

- Uživatel má právo přijmout službu za splnění stanovených podmínek, případně službu odmítnout.
- Uživatel má možnost využívat službu anonymně.
- Uživatel může ukončit službu kdykoliv bez udání důvodů.
- Uživatel má volbu využít službu kdykoliv během otevírací doby.
- Uživatel má právo přizvat k jednání o službě třetí osobu.
- Uživatel má právo si stěžovat a podávat připomínky.
- Uživatel má možnost výběru aktivit z nabídky služby.
- Uživatel má možnost se svými návrhy podílet na spoluvytváření prostředí služby, spoluvytvářet program, pravidla apod.

## Prostory, materiální a technické vybavení

Sociální služba je realizována v areálu, ve kterém jsou čtyři budovy. Budovy jsou pro potřebu orientace označeny A, B, C a D.

Jedná se o tři ubytovací jednopodlažní objekty, které mají shodnou rozlohu a čtvrtý, ve kterém se nachází provozní sklady.

**Budova A** - Azylový dům pro ženy a matky s dětmi:

- V přízemí se nachází recepce, kancelář sociální pracovníce, multifunkční místnost pro rozvoj dovedností, prádelna a sušárny, a společné sociální zařízení, sklad, obývací, kuchyňka a 4 pokoje.
- V 1. patře jsou 4 kuchyňky, 6 pokojů, společné sociální zařízení, obývací a pracovna.

**Budova B** - Azylový dům a Noclehárna pro ženy, Nízkoprahové denní centrum, administrativně technické zázemí:

- V přízemí budovy je místnost Nízkoprahového denního centra (dále jen NDC), recepce, zasedací místnost s knihovnou, šatna a sociální zařízení pro zaměstnance, toalety a sprcha s pračkou pro uživatele NDC a Noclehárny, pokoj Noclehárny pro ženy, dílna aktivizačního programu Azylového domu, dílna údržby, provozní sklady, kancelář pracovníka aktivit. NDC je vybaveno stoly a židlemi pro 20 uživatelů, věšáky na oděv, televizním přístrojem, skříni a varnou konvicí. Rozloha určená k poskytování služeb NDC činí asi 46 m<sup>2</sup>.
- V 1. patře se nachází 4 pokoje Azylového domu pro ženy s 2 kuchyňkami a sociálním zařízením.

Dále jsou zde umístěny kanceláře ředitele, účetních, vedoucího sociálního pracovníka Azylového domu, sociálního pracovníka Noclehárny a NDC, vedoucího pracovníků v sociálních službách, vedoucího provozu, zaměstnanecká místnost, technická místnost a sociální zařízení pro zaměstnance.

**Budova C** - Azylový dům a Noclehárna pro muže:

- V přízemí je recepce, šatna pro zaměstnance, kancelář sociálních pracovníků, jídelna Noclehárny, kuchyňský kout, sociální zařízení a úklidová místnost pro Noclehárnu, 5 pokoje Azylového domu, sociální zařízení, úklidová místnost, kuchyňka a obývací Azylového domu, prádelna a sušárna.
- V 1. patře je 10 pokojů Azylového domu, izolační pokoj pro infekční nemocné, kancelář sociálního pracovníka, kuchyňský kout a kuchyňka, 2 obývací, 2 společná sociální zařízení a úklidové místnosti.

**Budova D** – provozní sklady služeb

Budovy A, B, C, jsou propojeny neprůchozími přístavbami. V přístavbě mezi budovami A a B se nachází kočárkárna, centrální prádelna, sušárna a skladové prostory. V přístavbě mezi budovami B a C se nachází kotelna (výměník tepla z parovodu) a sklady.

Areál Armády spásy je oplocen. Ke vstupu do zařízení slouží brána s příjezdem z ulice Čsl. armády. Okolí budov je upraveno jako park, hřiště pro děti a záhonky pro pěstování květin a zeleniny. K budovám vedou přístupové cesty ze zámkové dlažby. Bezbariérové přístupy nejsou zabezpečeny.

Majitelem areálu je Město Krnov. Armáda spásy jej má v dlouhodobém pronájmu

Dne: 1. 6. 2017

Zpracoval: Jiří Loskot