

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy, Petržilkova 2565/23
Druh služby	Noclehárna
Identifikátor	4894287
Číslo služby	10
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb, Nákladní 7, 360 05 Karlovy Vary

### Cílová skupina

- osoby bez přístřeší (fyzicky soběstačné pro pobyt na noclehárně od 18 let)

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

- se zájemcem je vždy veden osobní rozhovor,
- zúčastněnými osobami jsou vždy pracovník v sociálních službách, který je na službě, zájemce o službu a osoby, které si sám zvolí,
- zájemce musí spadat do cílové skupiny,
- pracovník v sociálních službách zjistí sociální anamnézu a současnou životní situaci,
- pracovník používá co nejsrozumitelnější způsob komunikace s ohledem na konkrétního uživatele a jeho možnosti,
- pokud se na spolupráci pracovník v sociálních službách a zájemce o službu dohodnou, postupuje proces jednání se zájemcem o službu k podpisu smlouvy o poskytnutí sociální služby,
- uživatel je seznámen s chodem zařízení, se svými právy a povinnostmi,
- pokud uživatel souhlasí se všemi podmínkami, pracovník s ním uzavírá smlouvu o poskytnutí sociální služby, která je zpravidla uzavíraná na dobu tří měsíců,
- smlouvy jsou postupně číslované a jsou spolu s dalšími dokumenty vedeny v elektronické podobě v programu NPV3,
- v případě, že uživatel není přijat ze zákonných důvodů je evidován v evidenci odmítnutých zájemců v NPV3,
- každý uživatel dostane při příchodu na NCL potravinový balíček, čisté ložní prádlo a čistý ručník, mýdlo.

### Podrobný popis realizace služby

- Posláním noclehárny Armády spásy Karlovy Vary je snižování dopadů způsobených rizikovým způsobem života na ulici osob bez přístřeší a možnost řešit jejich nepříznivou sociální situaci prostřednictvím noclehu, stravy, možnosti hygieny a sociálního poradenství.
- Kapacita noclehárny je 28 lůžek, z toho minimálně 4 pro ženy.
- Služba je určena pro muže a ženy bez přístřeší ve věku od 18 let hledající na přechodnou dobu nocleh a možnost využití hygieny, kteří jsou fyzicky soběstační pro pobyt na noclehárně.
- Cílem je omezovat dopady způsobené rizikovým způsobem života na ulici osob bez přístřeší, poskytnout uživatelům chráněné prostředí s možností zajistit základní životní potřeby (strava, hygiena, nocleh apod.).

Služba není poskytována:

- v případě, že poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- v případě naplnění kapacity noclehárny,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby a poskytoval jí vypověděl smlouvu z důvodu porušení smluvních podmínek v době kratší 6 měsíců (má aktuální zákaz na využití služby noclehárny).

provozní doba služby:

- pracovní dny: 18:30-10:00 (18:30 – 7:00 nocleh a 7:00 – 10:00 kontaktní doba se sociálním

---

pracovníkem + pondělí a středa od 18:30 – 20:30),

- víkendy, svátky: 18:30 – 7:00

- uživatelé noclehárny jsou přijímáni ve vstupní kanceláři,

- uživatelé se v případě změny známek chování mohou podrobit zkoušce na alkohol, či testu na drogy, metodika pro testování uživatelů je upravena samostatnou směrnicí,

- s uživatelem se uzavírá smlouva o poskytnutí sociální služby na dobu tří měsíců, součástí smlouvy je individuální plán dle požadavků uživatele a možností služby,

- uživatelé je vydáno čisté ložní prádlo, ručník, mýdlo a potravinový balíček,

- uživatel je následně ubytován na pokoji, který je vybaven základním nábytkem,

- kapacita noclehárny je 28 míst, pro ženy je zajištěna minimální kapacita 4 lůžek,

- každý uživatel má možnost uschovat si doklady a cennosti do uzamykatelného trezoru v kanceláři pracovníků v sociálních službách a zabránit tak jejich odcizení po dobu noclehu,

- Muži mají k dispozici 3 sprchy a 2 WC nacházející se na stejném patře jako pokoje, ženy mají sociální zázemí v přízemí u svého pokoje,

- od 19:30 do 6:00 hod. mohou využívat dvůr o rozloze 38, 2 m<sup>2</sup>, který je vyhrazen ke kouření, v jiných prostorách je kouření zakázáno,

- nocleh je zpoplatněn, 1 noc stojí 45,- Kč,

- uživatel má k dispozici také kuchyňku s rychlovarnou konvicí a mikrovlnnou troubou pro přípravu jednoduché stravy,

- strava je poskytována zdarma,

---

- uživatelé mají povinnost udržovat pořádek po své osobě, společné prostory uklízejí dobrovolně po domluvě s pracovníkem,

- sociální pracovník zpravidla následně další den po nástupu vede s novým uživatelem pohovor, uživatelé jsou poskytnuty informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace, informace o možnostech výběru sociálních služeb, pomáhá s vyřízením sociálních dávek, důchodu, dále pomáhá sepsat žádosti týkající se exekucí, dluhů, soudních záležitostí, je odkázán na další služby apod.

- uživatelům je pomáháno i v případě fyzických či psychických problémů, a to vyhledáním vhodného lékaře,

- ve všech případech se pracovníci snaží vyhledat v případě zájmu uživatele optimální řešení jeho situace a konkrétní návaznou službu či pomoc odborníka,

---

- uživatel má možnost využívat duchovních programů armády spásy,

---

### **Metody práce**

- s uživatelem služby se pracuje individuálně na základě stanovených potřeb, které vycházejí z otevřeného jednání s uživatelem služby,

- základem je individuální plánování,

- sociální pracovník zjišťuje od uživatele cíle, potřeby a přání uživatele,

- každý uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace,

- veškeré rozhovory jsou zaznamenávány v NPV3,

- všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti,

- všichni pracovníci dodržují jednotné postupy.

---

### **Vyřizování stížností**

- Každý uživatel má právo podat stížnost dle návodu uvedené v samostatné vnitřní směrnice, která je veřejně vyvěšena na nástěnce. Uživatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřízení stížnosti.

- stížnost může být podána ústně či písemně, veřejně či anonymně

- 
- Pracovník v sociálních službách (PSS) řeší stížnosti, týkající se zajištění služby pracovníkem, tzn. provoz, problémy soužití mezi uživateli méně zásadního charakteru, alkohol, apod. V případě písemné stížnosti předá stěžovateli patřičný formulář, eventuálně pomůže stížnost sepsat, učiní o tom zápis v knize služeb a stížnost předá sociálnímu pracovníkovi nebo řediteli k vyřešení.
  - Sociální pracovník řeší stížnosti týkající se individuální práce s uživatelem, poskytování
-

---

přímé práce a zásadnější či nevyřešené problémy týkající se soužití uživatelů, alkoholu, apod.

- Ředitel řeší stížnosti na práci sociálního pracovníka, práci PSS, organizace jako celku nebo zásadnější problémy, nevyřešené PSS nebo sociálním pracovníkem.

---

- stížnost musí být vyřešena v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dní,

- pokud uživatel usoudí, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí doby znovu obrátit na vedoucího zařízení,

- též je vyvěšen seznam nadřízených institucí (Ústředí Armády spásy), orgánů veřejné státní správy a samosprávy (odbor sociálních věcí, policie) a dále také nezávislých institucí (ombudsman. Soudy), na které se mohou uživatelé obrátit.

- všechny stížnosti jsou archivovány,

- podobným způsobem se postupuje při řešení podnětů a připomínek

---

### **Ukončení služby**

a) dohodou mezi poskytovatelem a uživatelem,

b) ze strany uživatele (uživatel se sám rozhodne pro ukončení služby např. z důvodu nalezení ubytování, nemusí uvádět důvody),

c) ze strany poskytovatele (hrubé nebo opakované porušení řádu a pravidel noclehárny – specifikace hrubého a opakovaného porušení domovního řádu je uvedena v domovním řádu, v ukončení je uveden důvod ukončení a datum možného opětovného nástupu).

---

### **Úhrady za služby**

- cena za 1 noc na noclehárně činí 45,- Kč,

- fakultativní služby jsou zpoplatněny dle ceníku a řídí se aktuální cenou uvedenou ve vnitřních směrnících vyvěšených v zařízení.

---

### **Další doplňující informace**

Ve spolupráci s potravinovou bankou Karlovarského kraje je možné vydávat dle možností uživatelům potravinovou a materiální pomoc.

---

### **Fakultativní služby**

- telefon zdarma pro potřeby zajištění zaměstnání, ubytování, hovory na úřady práce, zajištění lékaře apod.

- možnost praní prádla,

- šatník zdarma,

- v případě volné kapacity pracovníků doprovod k lékaři a na úřady.

---

### **Prostory, materiální a technické vybavení**

Noclehárna se nachází v budově centra sociálních služeb v ulici Nákladní čp. 7. Služba je poskytována ve čtyřpodlažní budově o základech 12,95m x 11,3m tj. 146 m<sup>2</sup>. Vchod do vestibulu budovy je z Ulice Nákladní. Ve sklepních prostorách se nachází sklady drogerie, potravin a prádelna se sušičkou. V přízemí nalevo od vchodu se nachází kancelář PSS o velikosti 20,2m<sup>2</sup> a kancelář sociálního pracovníka se sociálním zařízením o velikosti 16,6 m<sup>2</sup>. Za kanceláří PSS se nachází noclehárna s kapacitu až 8 lůžek pro ženy.

V místnosti se nachází 4 patrové postele a kuchyňský kout s rychlovarnou konvicí a mikrovlnou troubou pro přípravu jednoduché stravy. Naproti vstupním dveřím do pokoje NCL je WC se sprchou.

Za průjezdem se nachází malý dvorek, který je určen jako prostor pro kuřáky.

Do druhého podlaží jsou situovány tři pokoje noclehárny o velikosti 21 a 13,9 a 20,8 m<sup>2</sup>, u kterých je koupelna / 3 sprchy/, WC/2x/ a kuchyňka pro uživatele. Celková kapacita je lůžek je až 24. Kuchyňka je vybavena rychlovarnou konvicí a mikrovlnou troubou pro přípravu jednoduché stravy. Ve druhém podlaží je spisovna a kancelář pracovníků v nepřímé práci.

Dne: 30. 6. 2020

Zpracoval: Martin Roušal, Bc.

---

---

---

