

## 3POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z.s. , IČ 40613411, Petržílkova 2565/23, Praha 5, 158 00
<b>Druh služby Identifikátor</b>	Noclehárna (§ 63, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách); 1410515
<b>Forma služby Číslo služby</b>	ambulantní 75
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Centrum sociálních služeb Jirkov Boženy Němcové 1059, 431 11 Jirkov

### Cílová skupina

Noclehárna je určena pro muže a ženy bez přístřeší, od 18 let, fyzicky soběstační a mají zájem o přenocování a hygienické zázemí.

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

Zájemce o službu je informován o činnostech, které noclehárna poskytuje, o vnitřních pravidlech noclehárny a o právech a povinnostech na noclehárně. Se zájemcem jsou projednány také jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by mohl prostřednictvím sociální služby realizovat. Zájemce o službu se stává uživatelem noclehárny po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby během příjmu na noclehárnu, která je s ním před uzavřením projednána.

Příjem uživatele na noclehárnu realizuje pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník na směně, ten rozhoduje o přijetí na základě předem stanovených pravidel, které jsou uvedené ve vnitřních předpisech organizace. Základním pravidlem je, že se na lůžka přijímají uživatelé v pořadí, ve kterém přišli. Zaměstnanec seznámí uživatele s prostorami noclehárny a příslušenstvím. Určí mu také jeho osobní prostory (postel a prostor, kam si může odložit své osobní věci) a zapůjčí lůžkoviny, ručník a poskytne mýdlo.

### Podrobný popis realizace služby

Provozní doba

- noclehárna je poskytována denně od 20:00 h do 8:00 h. (v zimním období může být provozní doba delší)
- příjem na noclehárnu začíná ve 20:00h a končí ve 21:00h.
- po celou provozní dobu je přítomen pracovník v sociálních službách a v pracovních dnech i sociální pracovník v úředních hodinách.

Kapacita služby:

- Kapacita noclehárny je 10 lůžek. Muži a ženy jsou ubytováni odděleně ve 2 ložnicích.
- Rozdělení lůžek je garantováno následovně:
  - ▲ noclehárna pro muže - kapacita 7 lůžek;
  - ▲ noclehárna pro ženy - kapacita 3 lůžka (v případě, že se na příjem nedostaví žádná žena, obsadí se i druhá ložnice muži a naopak).

V rámci služby jsou zajištěny tyto činnosti:

- Poskytnutí přenocování:  
přenocování na lůžku;  
úklid, výměna ložního prádla.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:  
zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny;  
zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla (sprchy).
- Nabídka dalších činností:  
Poskytnutí večeře a čaje v rámci pobytu (zdarma)  
Sociální poradenství - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.  
Výměna oblečení: možnost v provozních hodinách bezplatně vyměnit oblečení v šatníku darovaných oděvů v případě potřeby.

### **Metody práce**

Hlavní metodou práce s uživatelem je individuální práce, která probíhá formou rozhovoru uživatele s pracovníkem v sociálních službách, který uživatele na noclehárnu přijímá a také se sociálním pracovníkem v jeho poradenských hodinách. S uživatelem se spolupracuje na dojednaných oblastech za účelem řešení jeho nepříznivé sociální situace. Celý průběh služby je společně s uživatelem plánován a periodicky společně s uživatelem hodnocen. S uživatelem se také pravidelně hodnotí, jak jsou naplňovány v rámci služby jeho dojednané osobní cíle, ty jsou následně společně s uživatelem přehodnocovány a případně aktualizovány.

Ráno ve stanovený čas uživatel odchází a poskytovaná služba ten den končí.

Zaměstnanci noclehárny postupují dle metodických pokynů a směrnic, které jsou přístupné všem zaměstnancům.

### **Vyřizování stížností**

Každý uživatel má právo podávat dotazy a stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu zaměstnanců zařízení k řešení jejich problémů. Pro podání nebo vyřizování stížnosti si může uživatel zvolit svého zástupce. Stížnost je možné podat písemně nebo ústně a to buď zaměstnanci, nebo vhodit do schránky určené pro stížnosti, která je všem uživatelům v budově dostupná. Zaměstnanci mají povinnost se zabývat i anonymními stížnostmi. Po přijetí písemné stížnosti je zaměstnanec povinen stížnost předat řediteli zařízení. Ředitel rozhoduje o tom, kdo stížnost bude řešit. Vyřízení stížnosti musí být provedeno odpovědným zaměstnancem v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dnů a to vždy písemně. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u ředitele. Ředitel provádí minimálně 1 x za rok analýzu stížností a s výsledkem seznamuje zaměstnance a společně navrhuje případná řešení vedoucí ke zkvalitňování služby.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

### **Ukončení služby**

- Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.

- Dohodou uživatele a poskytovatele.
- Ze strany uživatele výpovědí, a to i bez uvedení důvodů.
- Ze strany poskytovatele výpovědí:
  - ⤴ při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel noclehárny (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v prostorách noclehárny),
  - ⤴ při nedodržení termínu splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby,
  - ⤴ v případě prokazatelné nespolupráce uživatele při řešení jeho nepříznivé sociální situace,

### **Úhrady za služby**

Uživatel služby se spolupodílí na hrazení poskytované služby dle aktuálního ceníku noclehárny. V částce je zahrnuto přenocování, 1 jídlo, čaj, základní hygienické pomůcky (ručník, mýdlo apod.).

### **Další doplňující informace**

---

### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

- možnost vyprání osobního prádla, dle ceníku
- šatník, zdarma

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

Noclehárna pro muže a ženy je provozována v budově Centra sociálních služeb Jirkov, kde je zároveň poskytována sociální služba azylový dům pro muže a ženy. Noclehárna je umístěna ve zvýšeném přízemí budovy, je členěna do dvou ložnic. Každá ložnice je vybavena lůžky a úložnými prostory pro osobní věci uživatelů (boxy). K dispozici je samostatné WC a sprchy.

Zaměstnanci mají své zázemí. V rámci služby je využito i příslušenství skladových prostor a prádelna.

Vlastníkem budovy je Městská majetková, a. s., která budovu pronajímá Armádě spásy v České republice, z.s. Budova není bezbariérová.

Dne: 20. 2. 2020

Zpracovala: Zuzana Horčíková