

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s.
Druh služby Identifikátor	Noclehárna 2911360
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, centrum sociálních služeb, Vikýřovická č. p. 1495, Šumperk 787 01

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou muži a ženy starší 18 let, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Služba není poskytnuta zájemci v případě, že:

- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá;
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- u kterých trvá sankční opatření z důvodu ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby z důvodu porušení pravidel služby;

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednáním se zájemcem o poskytnutí služby je pověřen pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník, který se na základě jednání dohodne se zájemcem o přijetí. Zájemce je při jednání s pracovníkem v sociálních službách seznámen s tím, že by měl po uzavření smlouvy v nejbližší pracovní den navštívit sociálního pracovníka. (pokud právě nejedná se sociálním pracovníkem).

Při jednání se zájemcem dodržují zaměstnanci stanovenou strukturu jednání:

Popis nepříznivé sociální situace: Otázka na zájemce např.: Proč potřebuje naši službu? Na tento dotaz mohou navazovat další otázky, které blíže popíší nepříznivou sociální situaci. (Otázky na zjištění nepříznivé sociální situace jsou uvedené v příloze číslo 2, která je součástí této směrnice). Na závěr popisu nepříznivé sociální situace uvede pracovník, zda je zájemce naší cílovou skupinou. Pokud zájemce nespadá do naší cílové skupiny, nedotazuje se na další body. Pracovník nabídne zájemci základní sociální poradenství (např. jinou sociální službu, sociální odbor). Postup evidenci odmítnutých zájemce je uvedený v příloze číslo 1 Postup při evidenci zájemců o službu v programu New People Vision (NPV).docx.

Potřeby z pohledu uživatele: Otázka na zájemce: S čím Vám mohu teď pomoci? Příklad odpovědi: „Nemám kde bydlet, nezaplatil jsem nájem a tam mě majitel vyhodil z bytu. Potřeboval bych půjčit peníze na zaplacení toho nájmu, s tím také potřebuji pomoci“

Podpora z naší strany vzhledem k poskytované službě: Co mohu nabídnout: *Můžete tady přenocovat, ráno vás vzbudím v 7:00 a do 7:45 musíte odejít. Můžete si tady dát sprchu. Pokud máte zájem, vydáváme od 19:00 polévku. Všechno to stojí 45,-Kč. Také vám řeknu něco k pravidlům ubytování.* "Zaměstnanec seznámí zájemce s pravidly (viz kapitola č. 5). „S dalšími vašimi záležitostmi vám pomůže ráno sociální pracovník.“ Zájemci nechá čas na rozmyšlenou, zda chce službu využívat.

Cíl spolupráce: Na jakém cíli spolupráce jsme se dohodli. Např. Přenocovat, dát si sprchu a polévku. Ráno návštěva sociálního pracovníka.

Využil: „přespání, sprcha, polévka“

Podrobný popis realizace služby

Poslání služby: Posláním Noclehárny Armáda spásy v Šumperku na ulici Vikýřovická, je umožnit přenocovat v bezpečném prostředí s možností hygieny, polévky a sociálního poradenství a to osobám starších 18-ti let, které se ocitly ve večerních nebo nočních hodinách bez přístřeší. Prostřednictvím základního sociálního poradenství uživatele motivujeme a podporujeme k využití návazných služeb. Cílem je podpora rozvoje takových schopností a dovedností, které vedou k předcházení, zmírnění nebo zastavení propadu sociálního vyloučení ze společnosti.

Cíl noclehárny: Cílem noclehárny je zabezpečit přenocování v bezpečném prostředí s možností hygieny a posílit dovednosti a schopnosti uživatelů tak, aby bylo omezeno prohlubování sociálního vyloučení ze společnosti.

Denní provoz

Noclehárna má provoz denně od 18:30 do 7:45 následujícího dne.

Čas	Průběh provozu
18:30 – 20:00	Zahájení provozu noclehárny. Ubytování uživatelů
19:00 – 19:30	Výdej polévky s chlebem v jídelně
Od 19:30	Pro příchozí po 19:30 výdej instantní polévky (bez chleba) na recepci.
20:00	Ukončení ubytování. Po 20:00 je možné ubytovat pouze nové zájemce nebo zájemce, který z důvodu věku, zdravotního a sociálního stavu by vlastním pobytem mimo službu utrpěl vážnou újmu na životě a zdraví. Tito uživatelé mohou využít sprchu po 22:00
18:30 – 22:00	Hygiena – provoz sprchy, možnost praní osobních věcí, rozhovory uživatelů s pracovníky v sociálních službách.
22:00	Noční klid
7:00	Budíček
07:45	Ukončení provozu noclehárny
07:00 - 08:15	Možnost jednání se sociálním pracovníkem dle úředních hodin sociálního pracovníka.
07:30 – 11:30	Úklid Noclehárny - provádí určený pracovník v rámci dobrovolnické smlouvy, veřejné služby nebo v rámci OPP (obecně prospěšné práce) aj.

Služba nabízí

Základní činnosti dle § 28 vyhlášky 505/2006 při poskytování sociálních služeb v noclehárnách se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny,
2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla,

b) poskytnutí přenocování:

1. přenocování,
2. úklid, výměna ložního prádla.

Další nabízené činnosti

1. V případě zájmu podpora ze strany duchovních pracovníků Armády spásy
2. Další nabízené služby dle ceníku (praní a sušení prádla)
3. Aktivity pro využití volného času (rozhovor, knihy)

Metody práce

- Hlavní metodou je individuální práce s uživatelem vedená formou rozhovoru. V rámci rozhovoru se snažíme o popis nepříznivé sociální situace, následně je stanoven si společný cíl spolupráce. Cíl spolupráce vychází z popisu nepříznivé sociální situace a lze ho realizovat prostřednictvím poskytované služby.
- Při sestavení cílů, začínáme u malých a reálných cílů (např. přenocovat v bezpečném prostředí, sprcha, polévka). Hlavní myšlenkou je, že splnění malých cílů, rozvíjí sebedůvěru.
- Po splnění menších a reálných cílů a navázání vzájemné důvěry se sociální pracovník snaží o tvorbu složitějších cílů. Průběh poskytované služby, společně stanovené cíle jsou zaznamenány do individuálních plánů. Ty se v dohodnutých termínech vyhodnotí.
- Sociální pracovník se snaží o podporu a pomoc v rámci poskytované služby.
- Pokud jsou možnosti služby vyčerpané, uživatel je odkázán na návazné služby (odborné sociální poradenství)
- Při vlastní práci s uživateli vycházíme z konceptu sociálního fungování. Ten popisuje, že lidé a prostředí jsou v trvalé interakci. Prostor klade na člověka požadavky a člověk je nucen na ně nějak reagovat. Mezi požadavky prostředím a člověkem je obvykle rovnováha, pokud lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají, vzniká problém. Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit, jiní tuto schopnost nemají a svoji situaci nezvládají. Cílem sociálního pracovníka je podpora nebo pomoc uživatelům, aby získal potřebné dovednosti a schopnosti, které mu pomohou řešit nepříznivou sociální situaci tak, aby mohl tak fungovat v běžné společnosti.

Vyřizování stížností

- Stížnost lze podávat ústně, písemně i anonymně.
 - Každý uživatel je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání s uživateli seznámen s právem a způsobem podávání stížností (případně prostřednictvím písemné informace, která visí vedle schránky pro podávání stížností).
 - Stížnosti může podat uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby. Uživatel si může zvolit zástupce na projednávání stížnosti.
 - Stížnosti je možno podat všem zaměstnancům Noclehárny nebo písemně do schránky na stížnosti. Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani službu konajícími pracovníky v sociálních službách. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
 - Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví zaměstnanec, který stížnost přijímá, zápis, které obě strany podepíší. Zápis bude předán řediteli organizační jednotky (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.
 - V případě, že předmětem stížnosti je rozporování trestu, nemá stížnost odkladný účinek.
 - 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 a je povinen hovořit se všemi zúčastněnými stranami.
 - Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x týdně** ve složení dvou osob (ředitel organizační jednotky nebo v zastoupení vedoucí přímé práce a další osoba). Za kontrolu a výběr je odpovědný ředitel organizační jednotky, který má také od schránky klíč.
 - Usoudí - li stěžovatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí lhůty obrátit na nadřízeného pracovníka nebo na nezávislý orgán.
 - každé podané stížnosti a průběhu jejího řešení provede ředitel organizační jednotky nebo jím pověřený zaměstnanec zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u ředitele organizační jednotky.
 - Stížnosti jsou číselně evidovány; každý rok je započata nová číselná řada počínající číslem 01 (ve formě 01/aktuální rok).
 - Stížnosti jsou pravidelně 1x ročně analyzovány – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.
 - Zaměstnanci Noclehárny dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se Směrnicí velitele Armády spásy o ochraně osobních údajů. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.
-

Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno ze strany uživatele:

- Na vlastní žádost uživatele a to i bez uvedení důvodu, výpověď podává ústně nebo písemně. Je-li podána ústně, provede klíčový sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách s uživatelem záznam o výpovědi ze strany uživatele do programu NPV 3.
- Poskytování služby může být ukončeno ze strany Centra sociálních služeb:
 - Při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel Noclehárny (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v zařízení),
 - Uplynutím doby pobytu stanovené ve smlouvě o poskytování služby.
 - V případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Za zdůvodněnou nespolupráci se rozumí aktivní neúčast na řešení zdravotního stavu – např. neřešení vši, svrabu.
V případě, že uživatel nespolupracuje, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespolupráce sociální pracovník, písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení schvaluje ředitel organizační jednotky na základě doporučení sociálního týmu.

Úhrady za služby

Nocleh	45,- Kč	včetně polévky
---------------	----------------	-----------------------

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Druh poplatku	Kč	Poznámka
Pračka bez vyvářky	15,- Kč	pro uživatele služby
Sušička	20,- Kč	pro uživatele služby
Igelitový pytel na osobní věci a prádlo	10,- Kč	pro uživatele služby

Prostory, materiální a technické vybavení

Prostory - dispoziční uspořádání a stavební charakteristika budovy
Noclehárna pro muže je situována v přízemí dvoupodlažní budovy.

- Prostorem Noclehárny pro muže se rozumí vstupní prostor před recepcí včetně prádelny. Dále interiér noclehárna pro muže (chodba, sprcha a WC, pokoje, kuchyňka, kušárna, sušárna).

Noclehárna pro ženy je situována v přízemí jednopodlažní budovy.

Prostorem Noclehárny pro ženy se rozumí vstupní prostor před recepcí včetně prádelny. Dále interiér noclehárny pro ženy (chodba, sprcha a WC, pokoj, venkovní kužárna.

- Hygienické vybavení pro uživatele Noclehárny. Noclehárna pro muže obsahuje 2x WC a 2x pisoár, koupelna s 5 umyvadly a 3 sprchy, pračku, sušičku. Noclehárna pro ženy obsahuje 1x WC, 1x umyvadlo a 1x sprchu, pračku sušičku..
- Pro sociální práci s uživateli slouží kancelář pracovníků v sociálních službách tzv. recepce. A dvě kanceláře sociálních pracovníků. Všechny kanceláře jsou vybaveny psacím stolem, stolním počítačem s tiskárnou (pracovníci v sociálních službách ji mají k dispozici na ředitelství) a kancelářskou židli.
- Kouření je dovoleno pouze na vyhrazených prostorách vnitřních a venkovní kužárny.

Materiální vybavení - způsoby materiálního zajištění

- Při využití sprchy zapůjčení ručníku v případě potřeby zdarma mýdlo nebo šampon.
- Sklad - obnošeného šatstva zdarma, dle pravidel.

Technické vybavení

Noclehárna pro muže: 2x šestilůžkový pokoj, 2x čtyřlůžkový pokoj

- Lůžko, uzamykatelné skříně
- odpadkový koš, rychlovarná konvice, várnice na čaj,

Noclehárna pro ženy:, 1x šestilůžkový pokoj

- Lůžko, uzamykatelné skříně
- odpadkový koš, rychlovarná konvice, termos na čaj,

Dne: 1. 9. 2019

Zpracoval: Bc. Tomáš Procházka – vedoucí přímé práce

Schválil: Bc. Alena Krejčí – ředitelka Centra sociálních služeb