



## **POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Poskytovatel: NADĚJE

Číslo služby: 35

Identifikátor služby: 1303151

Forma služby: ambulantní

Název zařízení: Dům Naděje Jablonec nad Nisou

Adresa zařízení: Za Plynárnou 3816/13, Jablonec nad Nisou, 466 01

Druh sociální služby podle ZSS: noclehárna

## **POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

### **1. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby**

Služba noclehárny je poskytována ve dvoupatrové nově zrekonstruované budově vzdálené od centra města asi 1 km. Objekt je v majetku města Jablonec nad Nisou a je pronajat, pronájem je na dobu neurčitou. Noclehárna pro ženy i pro muže je situována ve 2. patře budovy. Noclehárna pro muže má kapacitu 13 lůžek a tvoří ji 3 pokoje (jeden pokoj po 6 lůžkách, jeden pokoj po 4 lůžkách a jeden pokoj po 3 lůžkách). Na chodbě se nachází čajová kuchyňka vybavená rychlovarnou konvicí a hygienické zázemí (sprchový kout, WC, pisoár, umyvadlo). V další části druhého patra se nacházejí prostory k ubytování pro ženy - noclehárna pro ženy má kapacitu 12 lůžek a tvoří ji 2 pokoje ( 2 po 6 lůžkách). Na chodbě se nachází čajová kuchyňka vybavená rychlovarnou konvicí a hygienické zázemí (sprchový kout, WC, umyvadlo). Celková plocha noclehárny je 133,49 m<sup>2</sup>. Noclehárna není bezbariérová. Topení a ohřev vody je realizován pomocí kotlů na pelety.

### **2. Vstup uživatele do služby**

Zájemci o službu přicházejí buď sami nebo na doporučení různých institucí. Po příchodu do zařízení jedná zájemce o službu zpravidla s pracovníkem v sociálních službách. Jednání umožňuje a pomáhá zájemci posoudit vhodnost služby vzhledem k jeho krizové životní situaci. Při jednání si účastníci ujasní, zda zájemce spadá do cílové skupiny. Zásadou při jednání se zájemcem o službu je podávat nutné informace, a to srozumitelným způsobem, a průběžně ověřovat, zda zájemce podaným informacím porozuměl. Zájemce o službu je informován o činnostech, které noclehárna poskytuje, o vnitřních pravidlech noclehárny (domácí řád aj.), o právech a povinnostech, které vyplývají z uzavření ústní smlouvy, o výši a způsobu úhrady za službu, o délce poskytování služby, resp. způsobu ukončení, nebo prodloužení služby, o dispozici střediska. Při opakovaném využívání služby je možné rozsah opětovně předávaných informací omezit na nutné minimum. Na základě vzájemné dohody je uzavřena ústní smlouva o poskytování služeb. Ústní smlouvu se zájemcem uzavírá pověřený pracovník v sociálních službách.

### **3. Metody práce s uživatelem**

Ústní smlouva o poskytnutí přístřeší a hygienického zázemí v noclehárně se uzavírá vždy na jednu noc. V případě volné kapacity noclehárny je uživatel přijat k noclehu s podmínkou vykonání osobní hygieny. Služba umožňuje uživateli přečkat noc v čistém a klidném prostředí. Ráno musí uživatel noclehárnu opustit. Spolupráce ze strany uživatele je vyžadována pouze v oblasti respektování domácího řádu noclehárny.

Smlouva může být uzavřena i na více nocí, a to za předpokladu, že uživatel je zároveň uživatelem nízkoprahového denního centra a spolupracuje se sociálním pracovníkem. Ústní smlouvu v takovém případě s uživatelem uzavírá pověřený sociální pracovník.

### **4. Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby**

Nocleh v noclehárně je poskytován na základě žádosti uživatele, čímž je vyjádřeno rozhodnutí uživatele přijmout, ale i možnost odmítnout nabízené služby. Jedná se o ambulantní službu k zajištění základních životních potřeb. Vždy je volen individuální přístup k jednotlivým uživatelům.

### **5. Způsob vyřizování stížností uživatelů**

Způsob vyřizování stížností uživatelů je stanoven vnitřním předpisem, se kterým jsou seznámeni všichni pracovníci i uživatelé služby. Uživatel má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti zařízení a jeho zaměstnanců (např. nespokojenost s jednáním zaměstnanců, s navrhovaným řešením jejich problémů, s poskytovanými službami). Všechny stížnosti se evidují v „evidenci stížností“. Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit přímo u zaměstnance zařízení, nadřízeného pracovníka či v případě, že není dle názoru uživatele uspokojivě nebo včas vyřízena, přímo u ředitele. V zařízení je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti uživatelů, která zajišťuje důvěrnost a případnou anonymitu stěžovatele. Uživatel má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů, nejpozději do čtrnácti dnů. Na písemnou stížnost odpovídá vedoucí pracovník nebo ředitel. Pokud uživatel podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.

### **6. Ukončení poskytování služby**

Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby v ústní smlouvě. Uživatel může službu ukončit kdykoliv bez udání důvodu. V případě porušení pravidel zařízení může dojít k přerušení či ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele. Vždy je proveden záznam do karty klienta, případně do provozního deníku.

Přerušit či ukončit poskytování služby může poskytovatel v případě, že:

- 1) uživatel se dožaduje vstupu do zařízení pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek
- 2) chování uživatele v zařízení závažným způsobem narušuje kolektivní soužití a dobré mravy (např. déletrvající zanedbávání hygieny, exhibicionismus, sexuální styk, šikana mezi uživateli, vaření závadných potravin, obtěžování zápachem),
- 3) uživatel porušuje bezpečnostní pravidla provozu zařízení (např. kouří v zařízení, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace, manipuluje s regulací topení),

- 4) uživatel porušuje nařízení pracovníků NADĚJE, se kterými byl prokazatelně seznámen nebo nerespektuje jejich pokynů, které se týkají vnitřního chodu a fungování zařízení,  
uživatel vnáší na středisko alkohol a jiné omamné a psychotropní látky,
- 5) uživatel ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí (např. vnášení zbraní a nebezpečných látek do zařízení, zatajení nakažlivé choroby), nebo
- 6) uživatel konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky v zařízení,
- 7) uživatel verbálně urážlivě napadne jiného uživatele nebo pracovníka NADĚJE,
- 8) uživatel se dožaduje vstupu do zařízení pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek,
- 9) uživatel fyzicky napadne jiného uživatele v zařízení nebo pracovníka NADĚJE kdekoli,
- 10) uživatel se vůči NADĚJI nebo pracovníku NADĚJE nebo vůči jinému uživateli dopustí jiného jednání nesoucího znaky protiprávního jednání (např., poškozování majetku, vyhrožování),
- 11) uživatel dlouhodobě nespolupracuje na řešení své situace
- 12) zdravotní stav uživatele dočasně vylučuje poskytování služeb v zařízení (např. závažná infekční choroba, zdravotní komplikace určené k hospitalizaci).

Doba, po kterou zařízení neposkytne službu, je stanovena v pravidlech, která jsou přístupna všem uživatelům.

#### **7. Finanční spoluúčast uživatele na službě**

Uživatelé se finančně podílejí na úhradě nákladů za službu. Výše úhrady je stanovena vnitřním předpisem.

Vypracovala: Ing. Milena Havrdová, oblastní ředitelka  
10.3.2017 v Jablonci nad Nisou