



POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel: NADĚJE
Číslo služby: 62
Identifikátor služby: 3822869
Forma služby: ambulantní
Název zařízení: Středisko Naděje Liberec
Adresa zařízení: Kateřinská 156, Liberec, 460 01
Druh sociální služby podle ZSS: noclehárna

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Služba je poskytována v třípatrové starší budově po rekonstrukci v okrajové části města, která je v majetku Statutárního města Liberec, prostory jsou přenechány bezplatně k užívání. Noclehárna pro muže je situována v přízemí budovy (4 pokoje pro muže po 8 lůžkách, celkem 32 lůžek). Součástí noclehárny je sociální zařízení (3 WC a 2 sprchy), kancelář vedoucího zařízení a služebna pro zajištění služby. Celková plocha noclehárny a sociálního zařízení je 65 m². Noclehárna není bezbariérová. Objekt je dostupný městskou hromadnou dopravou.

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 zároveň spolupracuje se sociálním pracovníkem noclehárny či nízkoprahového denního centra.

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. déletrvajících 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