



POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel: NADĚJE

Číslo služby: 70

Identifikátor služby: 2481915

Forma služby: ambulantní

Název zařízení: Středisko Naděje Liberec – Valdštejnská

Adresa zařízení: Valdštejnská 259/19, Liberec, 460 01

Druh sociální služby podle ZSS: nízkoprahové denní centrum

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Služba je poskytována ve dvoupatrové starší budově nedaleko centra města, která je v majetku Statutárního města Liberec, objekt je pronajat. Nízkoprahové denní centrum se nachází v přízemí objektu. K dispozici je sociální zařízení (WC, sprcha, umyvadlo), kuchyňka, jídelna, klubovna, kancelář sociálních pracovníků a služebna. Celková plocha nízkoprahového denního centra je 118 m². Okamžitá kapacita zařízení je maximálně 40 míst. Nízkoprahové denní centrum není bezbariérové. Topení a ohřev vody je realizován pomocí plynového kotle.

2. Vstup uživatele do služby

Zájemci o službu přicházejí buď sami nebo na doporučení různých institucí. Při prvním kontaktu s novým uživatelem je cílem vytvořit podmínky pro další jednání o službě a pro navázání další spolupráce. V rámci prvního kontaktu probíhá zjištění základních požadavků zájemce o službu, předběžné zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny, poskytnutí základních informací o možnosti čerpání požadované služby, o bezprostředně souvisejících službách, a nabídka jednání se sociálním pracovníkem a poskytnutí neodkladně potřebné služby na základě ústní dohody. Vzhledem k tomu, že zájemce přichází do nízkoprahového denního centra ve větší míře v krizovém stavu, je nutné reagovat na jeho konkrétní stav. Z tohoto důvodu může být postup zvládnutí krizové situace individuálně přizpůsoben potřebám zájemce.

3. Metody práce s uživatelem

Vstupní pohovor se sociálním pracovníkem

Cílem je projednat nepříznivou sociální situaci zájemce, zjistit jeho potřeby a osobní cíle a informovat ho o nabízených službách.

Jednání obsahuje:

- zjištění potřeb uživatele, jeho osobních cílů a představ o službě,
- zmapování nepříznivé sociální situace uživatele,

- poskytnutí kompletních informací o činnostech nízkoprahového denního centra,
- seznámení uživatele se způsobem sociální práce,
- nabídku navazujících služeb.

Pohovor je veden formou nedirektivní techniky s poskytnutím potřebné podpory tak, aby si uživatel během pohovoru ujasnil předané informace a zhodnotil, zda služba odpovídá jeho potřebám a povede k naplnění jeho osobních cílů. Sociální pracovník neudílí rady, nadměrně nevstupuje uživateli do řeči a zpětně ověřuje, zda uživatel porozuměl sdělovaným informacím. Rozsah poskytnutých služeb je stanoven na základě anonymní nebo jmenovitě uzavřené ústní smlouvy.

Uzavření ústní smlouvy

V případě, že se uživatel dohodne se sociálním pracovníkem na spolupráci, založí sociální pracovník uživateli osobní spis a uzavře s ním ústní smlouvu. Obsah smlouvy zaznamená do osobního spisu uživatele.

Po uzavření ústní smlouvy začne sociální pracovník vytvářet s uživatelem individuální plán řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Mezi základní činnosti řadíme základní sociální poradenství, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, křesťanská duchovní služba. V průběhu využívání základních služeb je uživatel motivován ke spolupráci a k aktivnímu řešení své sociální situace.

Individuální plán

Individuální plán je soubor jednotlivých kroků, které vedou k dosažení osobních cílů uživatele. Základem individuálního plánu je přesné definování osobního cíle uživatele a způsobu, kterým se osobního cíle dosáhne. Individuální plán má charakter kontraktu uživatele a sociálního pracovníka.

4. Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby

Služby v nízkoprahovém denním centru jsou poskytovány na základě žádosti uživatele, čímž je vyjádřeno rozhodnutí uživatele přijmout nabízené služby, ale také možnost čerpání služby bez udání důvodu ukončit. 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

Služba je poskytována bezplatně.

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

*NADĚJE