

Popis realizace poskytované sociální služby

v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Název služby	Sociální ambulance – Vesper
Druh služby	noclehárny
Název poskytovatele	Středisko křesťanské pomoci Jihlava

Veřejný závazek

Poslání

V noclehárně poskytujeme lidem bez přístřeší krizové přenocování a hygienické zázemí. Chceme klientům umožnit strávit noc v teple, v bezpečí a bez rizika pro jejich zdraví.

Cíle

Směřujeme k tomu, abychom:

- minimalizovali společenské a zdravotní rizika nocování lidí bez přístřeší venku na ulici,
- umožnili klientům orientovat se v možnostech řešení jejich situace a zprostředkovali jim další dostupné služby,
- snížili stigmatizaci těchto osob tím, že budou mít důstojný vzhled a čisté oblečení.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou muži i ženy od 18. roku věku

- osoby bez přístřeší, které nemají kde přenocovat.

Zásady poskytování sociální služby

- Vzájemný respekt v rámci partnerského přístupu.
- Dodržování hranic a pravidel.
- Podpora lidské důstojnosti klientů.
- Kromě přenocování také orientace a pomoc v životní situaci klienta.



Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

Čajkovského 9, 586 01 Jihlava | t: 777 322 758 | e: skpjihlava@skpjihlava.cz | www.skjihlava.cz | ič: 46259830 | bankovní účet: 1465080359/0800

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické

Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem probíhá formou rozhovoru při příchodu do noclehárny. Pracovník ve službě zjišťuje nepříznivou sociální situaci osoby, tedy zejména to, že je v nouzi a nemá prokazatelně kde přenocovat. Pracovník zároveň ověřuje, že:

- zájemce má skutečný zájem o nabízenou službu,
- spadá věkem do cílové skupiny služby,
- neexistují překážky, které by mu znemožňovaly službu využít – zájemce je ve stavu střízlivém, nebo je-li pod vlivem, je stav takový, že jeho chování nenarušuje poskytování služby (obsah alkoholu max. do 0,8 ‰).

Vstup uživatele do služby a smluvní vztah

Zájemce prokazuje svou totožnost (platným dokladem totožnosti: OP nebo náhradní doklad, pas, rodný list, průkaz ZP apod. i bez fotografie),

Zájemce je seznámen s pravidly noclehárny a se smluvními podmínkami (které má v písemné podobě k dispozici). Je s ním projednána smlouva o poskytování služby, která je zpravidla uzavírána v písemné formě s platností dle potřeb a situace klienta. Službu lze klientovi poskytnout každý den/každou noc v době provozu noclehárny, avšak pouze pokud je kapacita noclehárny volná.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Noclehárna umožňuje lidem bez přístřeší a v nouzi bezpečné přenocování, poskytuje přitom podmínky pro osobní hygienu. Klient může využít pračku a sušičku nebo materiální pomoc, jejímž smyslem je snížení jeho stigmatizace při začlenění do běžné společnosti. Služba je ambulantní, což znamená, že nezajišťuje ubytování ani jiné zázemí (např. pro uschování osobních věcí). Klient službu ráno po přenocování opouští, ale může ji využít opakovaně, a to s ohledem na jeho nepříznivou sociální situaci. Využívání služby je naplánováno a hodnoceno v individuálním plánu klienta.

Finanční spoluúčast uživatele na službě

Cena za přenocování se řídí platným ceníkem poskytovatele na úhradu služby. Cena a způsob úhrady je uvedena ve smlouvě o poskytnutí služby.

Způsob podávání a vyřizování stížností

Klient nebo jím zvolený zástupce má právo podat stížnost na kvalitu poskytované služby, a to aniž by bylo jakkoliv ohroženo její další bezpečné poskytování. Pracovníci nesmí zpochybnit právo na stížnost ani na vlastní názor. Toto právo klienta je zakotveno ve vnitřních pravidlech služby.



Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

Čajkovského 9, 586 01 Jihlava | t: 777 322 758 | e: skpjihlava@skpjihlava.cz | www.skjihlava.cz | ič: 46259830 | bankovní účet: 1465080359/0800

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické

SKP Jihlava » Sociální ambulance

Všichni klienti jsou vždy při uzavírání smlouvy o poskytování služeb seznámeni s možností a způsobem podávání stížností a odvolání se. Stížnostní postup je klientům zveřejněn u schránky na stížnosti, která je jim k dispozici na chodbě. Pracovníci jsou také připraveni případnou stížnost s uživatelem sepsat a postarat se o její další vyřízení.

Stížnost lze podat ústně (i telefonicky) nebo písemně (emilem, do schránky v sídle organizace nebo na adresu služby), a to i anonymně. Vyřízením stížnosti je pověřen vedoucí služby, který ji vyřídí a písemně na ni odpoví v co nejkratším čase, a to nejpozději do 30 pracovních dní od podání stížnosti. Neuvede-li stěžovatel své jméno, písemné řešení bude zveřejněno u schránky na stížnosti formou vyvěšení.

V případě, že uživatel není spokojený s vyřízením jeho stížnosti, může se obrátit na ředitele Střediska křesťanské pomoci Jihlava:

- Mgr. David Chlupáček, Čajkovského 669/9, 586 01 Jihlava,
- e-mail: skpjihlava@skpjihlava.cz

nebo na zřizovatele – organizace: Evangelická církev metodistická, Ječná 545/19, 120 00 Praha 2, email: rada@umc.cz.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele se klienti mohou obrátit také na nezávislou instituci sledující dodržování lidských práv:

- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00
- (+420) 542 542 888
- podatelna@ochrance.cz

Kde jinde podat stížnost

Vzhledem k tomu, že současná právní úprava nestanovuje kompetence jednotlivých orgánů, doporučujeme dále v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb obrátit se na Krajský úřad Kraje Vysočina, v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekce sociálních služeb MPSV, případně na Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsmana.

V záležitostech registrace sociální služby se stěžovatel může obrátit na:

- Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 57, 586 01 Jihlava,
- Odbor sociálních věcí, Tel: 564 602 111, 564 602 100, E-mail: posta@kr-vysocina.cz

V záležitostech kvality sociální služby se stěžovatel může obrátit na:

- MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2,
- odbor inspekce sociálních služeb, tel. č. 950 192 141.



Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

Čajkovského 9, 586 01 Jihlava | t: 777 322 758 | e: skpjihlava@skpjihlava.cz | www.skjihlava.cz | ič: 46259830 | bankovní účet: 1465080359/0800

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické

Ukončení poskytování služby

Poskytování služby končí:

- Dohodou mezi klientem a poskytovatelem k určitému dni v ústní nebo písemné formě.
- Uplynutím sjednané doby k poslednímu dni sjednaném ve smlouvě.
- Výpovědí klienta bez udání důvodu, anebo také tím, že klient přestane službu čerpat. Poskytovatel tím považuje smlouvu za ukončenou.
- Písemnou výpovědí ze strany poskytovatele s písemným uvedením důvodů. Důvodem vypovězení smlouvy je opakované nebo obzvláště závažné porušení smluvních podmínek nebo vnitřních pravidel služby. O výpovědi smlouvy rozhoduje vedoucí služby, případně ředitel organizace. Smlouva končí okamžitě po jejím vypovězení.

Fakultativní služby

Praní a sušení osobního prádla. Fakultativní služby jsou poskytovány bezplatně.

Materiální, technické a hygienické podmínky

Sociální služba noclehárna je poskytována v rozsahu přenocování a hygieny. Podmínky pro nocování jsou poskytovány v celkem pěti (5) místnostech s celkovou kapacitou 18 lůžek. Jedna místnost s lůžky s bezbariérovým přístupem se nachází v 1.NP. Čtyři místnosti s lůžky se nachází v 2.NP. Cesta k nim vede točitým schodištěm.

Z hlediska pohlaví a rozdělení lůžkové kapacity pro muže a ženy existuje variabilita podle aktuálního počtu mužů a žen. Základní ale přitom variabilní dělení je takové, že v pravém křídle jsou dvě místnosti pro muže. V levém křídle jsou dvě místnosti pro ženy. V případě nízkého počtu žen, lze vyčlenit pro ženy pouze jednu místnost v levém křídle.

Podmínky pro osobní hygienu jsou poskytovány v 2.NP. V 2.NP je jedna místnost pro muže, která obsahuje WC a umyvadlo. Dále je v 2.NP jedna místnost pro ženy, která obsahuje WC a umyvadlo. V 1.NP je jedna koupelna s WC s bezbariérovým přístupem a řešením. V 1. NP se dále nacházejí další dvě koupelny s WC, umyvadlem a sprchou.

Vstup do noclehárny vede z ulice širokou bránou do vnitřního dvora. Shromaždiště zájemců je ve dvoře, aby zájemci nemuseli čekat na úzké ulici. Z dvorní části klienti vstupují dalšími dveřmi do budovy a do noclehárny dále postupují přes prostory, které jsou součástí služby „nízkoprahové denní centrum“.



Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

Čajkovského 9, 586 01 Jihlava | t: 777 322 758 | e: skpjihlava@skpjihlava.cz | www.skjihlava.cz | ič: 46259830 | bankovní účet: 1465080359/0800

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické