

Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova, Ambulantní forma

Adresa zařízení: Na Sboře 1599, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
Provozovatel: Oblastní charita Rychnov nad Kněžnou
Ředitel: Bc. Jiří Janeček
Tel.: 605 934 947
E-mail: podatelna@rk.hk.caritas.cz

Realizace poskytování sociální služby

Poslání:

Posláním nízkoprahového denního centra pro lidi bez domova je pomáhat mužům a ženám, kteří se ocitli bez přístřeší v nepříznivé sociální situaci a není v jejich možnostech a schopnostech ji řešit vlastními silami. Motivovat je k řešení, které povede ke zlepšení jejich stávající situace tak aby ti, kteří o to stojí, měli možnost žít jako ostatní lidé naší společnosti.

Cíle:

- uspokojení základních lidských potřeb (umožnit potřebným osobám najíst se, napít se, umýt se, čistě se obléknout)
- poskytnutí odborného sociálního poradenství, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí
- podpora návratu do společnosti - při obnovení nebo upevnění vztahů s rodinou a přáteli, při hledání pracovních příležitostí a navazujících sociálních služeb

Cílová skupina:

Muži a ženy starší 18 let, zdržující se v Rychnově nad Kněžnou a jsou zároveň osobami bez přístřeší a osobami, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.

Kapacita služby: 10 osob

Zásady poskytování služby

- zachování individuálního a rovného přístupu ke všem uživatelům
- zachování důvěrnosti sdělení
- vedení uživatele k odpovědnosti sama za sebe
- aktivní zapojení uživatele do řešení svého problému
- respektování vůle a svobodného rozhodnutí uživatele

Způsob poskytování služeb: Ambulantní, po celý rok, každý pracovní den

Čas poskytované služby: pondělí až pátek, 8:00 -11:00, 11:30-14:00 hodin

Pracovník otevírá prostor v 8 hodin a uzavírá v 11 hodin, po přestávce prostor opět otevírá v 11:30 hodin a uzavírá ve 14 hodin.

Postupuje podle metodických pokynů, které má k dispozici v jednacích místnostech.

Dbá na to, aby měl všechny potřebné dokumenty pro zajištění poskytování služby, aby měl potřeby pro hygienický servis pro uživatele: ručník, šampon, mýdlo, toaletní papír. Pracovník denně kontroluje funkčnost a bezpečnost elektrického zařízení v kuchyňce, zásoby čaje a kávy.

Pracovník komunikuje se zájemcem o službu a s uživateli služby nízkopražského denního centra při řešení jejich nepříznivé sociální situace. Poskytuje základní sociální poradenství, podporu pro naplnění jejich základních životních potřeb, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Pracovník komunikuje dle potřeby s úřady, Potravinovou bankou a dodavateli potravinové pomoci a dalšími institucemi, tak aby byly naplňovány cíle poskytování služby. Pracovník vede dokumentaci o průběhu poskytování služby. Zodpovídá za dodržování standardů kvality a jejich naplňování.

Jednání se zájemcem o službu

Jednáním se zájemcem o službu je pověřen sociální pracovník. V případě jeho nepřítomnosti vede jednání se zájemcem o službu pracovník v sociálních službách. Pracovník se zájemcem jedná v jednacích místnostech – v nerušeném, důstojném a diskrétním prostředí. V průběhu šetření provádí záznamy do formuláře „Sociální šetření“.

Zájemce o službu je průběžně dotazován, zda je pro něho vše srozumitelné.

Na základě popisu nepříznivé sociální situace pracovník vyhodnotí, zda zájemce spadá do cílové skupiny. Pokud zájemce nespadá do cílové skupiny, tak mu pracovník doporučí vhodnou sociální službu a s odmítnutým zájemcem se rozloučí. Odmítnuté zájemce zaeviduje.

Pracovník se zájemcem projednává jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možno realizovat prostřednictvím sociální služby.

Zájemci je ponechán čas na rozmyšlenou, zda chce službu využívat. Může být domluvena schůzka i na jiný den.

Pracovník vysvětlí zájemci, že sociální služba se poskytuje na základě smlouvy a vysvětlí mu její náležitosti. Pokud zájemce souhlasí, je s ním uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby. Po této schůzce pracovník provede záznam o jednání do IT programu.

Smlouva o poskytování sociální služby

Smlouva je uzavřena na dobu určitou, maximálně na jeden kalendářní rok. Následně může být smlouva prodloužena-

Poskytované služby:

- **Základní sociální poradenství**

8:00 – 11:00 hodin, 11:30 – 14:00 hodin

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace (informace o základních právech a povinnostech,

poskytnutí kontaktů, kam se obrátit, o co žádat – dávky v hmotné nouzi, důchody, řešení dluhů, exekucí apod.)

- **Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

9:00 - 10:30 hodin, 11:30 – 13:30 hodin

Uživatelé mají k dispozici sprchový kout a WC. Pro vykonání osobní hygieny mají k dispozici mýdlo, šampon, ručník. Uživatelům je nabídnuto čisté oblečení ze sociálního šatníku.

- **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

8:00- 10:30 hodin, 11:30 – 13:30 hodin

Uživatelé mají k dispozici kuchyňku se základním vybavením a jsou jim poskytnuty teplé nápoje (čaj, káva), 2x týdně možnost poskytnutí potravinové pomoci z Potravinové banky

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**

8:00 – 11:30 hodin

Rozhovor se sociálním pracovníkem a konzultace problémů uživatele, pomoc při komunikaci s úřady, např. pomoc při vyřizování dávek sociální podpory: dávky pomoci v hmotné nouzi, podpory v nezaměstnanosti, důchodového pojištění, státní sociální podpory atd., pomoc s vyřizováním občanských průkazů, rodných listů apod.), pomoc při komunikaci s lékaři, s upevňováním vztahů s rodinou.

Fakultativní služby: ne

Prostředí, ve kterém je služba poskytována

Budova je bezbariérová, jednopodlažní a nachází se téměř v centru Rychnova nad Kněžnou, Na Sboře 1599, v blízkosti hlavní silnice, u autobusové zastávky. Vlastníkem budovy je Město Rychnov nad Kněžnou, Oblastní charita Rychnov nad Kněžnou má budovu v zápůjčce.

V budově se nachází:

- společenská místnost pro uživatele vybavená lavicemi, židlemi a stoly
- sprcha, WC
- kuchyňka se základním vybavením (varná konvice, mikrovlnná trouba)
- jednací místnost sociálního pracovníka a zázemí pro pracovníky

Personální zajištění poskytovaných služeb

Ředitel Oblastní charity Rychnov nad Kněžnou, ekonom a účetní organizace, vedoucí služby = sociální pracovník, pracovník v sociálních službách.

Vyřizování stížností

Uživatel si může stěžovat na kvalitu služby, nebo způsob poskytování služby osobně, popř. prostřednictvím svého zástupce. Stížnost je možné podat osobním sdělením, písemně do schránky stížností a připomínek, která je umístěna ve společenské místnosti, zasláním dopisu, e-mailu. O

stížnosti je vždy vyhotoven záznam. Stížnost je řešena neprodleně. U anonymní stížnosti je zápis o stížnosti, včetně nalezeného řešení stížnosti, vyvěšen na nástěnce ve společenské místnosti nízkoprahového denního centra po dobu 30 dnů.

Proti výslednému řešení stížnosti se lze odvolat, případně se lze obrátit např. na Diecézní charitu Hradec Králové, Královéhradecké biskupství, na nezávislé organizace: Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor.

Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova, terénní forma poskytování služby

Adresa zařízení: Na Sboře 1599, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
Provozovatel: Oblastní charita Rychnov nad Kněžnou
Ředitel: Bc. Jiří Janeček
Tel.: 605 934 947
E-mail: podatelna@rk.hk.caritas.cz

Realizace poskytování sociální služby

Poslání:

Posláním nízkoprahového denního centra pro lidi bez domova je pomáhat mužům a ženám, kteří se ocitli bez přístřeší v nepříznivé sociální situaci a není v jejich možnostech a schopnostech ji řešit vlastními silami. Motivovat je k řešení, které povede ke zlepšení jejich stávající situace tak aby ti, kteří o to stojí, měli možnost žít jako ostatní lidé naší společnosti.

Cíle:

- snižování ohrožení a rizik plynoucích z života ve veřejném prostoru prostřednictvím materiální a potravinové pomoci, zprostředkování zdravotní péče, doprovodů
- poskytnutí odborného sociálního poradenství, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí, předávání informací prospěšných pro řešení nepříznivé situace
- podpora návratu do společnosti - při obnovení nebo upevnění vztahů s rodinou a přáteli, při hledání pracovních příležitostí a navazujících sociálních služeb

Cílová skupina:

Muži a ženy starší 18 let, zdržující se v Rychnově nad Kněžnou a okolí, jsou zároveň osobami bez přístřeší a osobami, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.

Okamžitá kapacita služby: 2

Zásady poskytování služby

- zachování individuálního a rovného přístupu ke všem uživatelům

- zachování důvěrnosti sdělení
- vedení uživatele k odpovědnosti sama za sebe
- aktivní zapojení uživatele do řešení svého problému
- respektování vůle a svobodného rozhodnutí uživatele

Způsob poskytování služeb: Terénní

Čas poskytované služby:

Pondělí, středa

11:30 – 14:30

Jednání se zájemcem o službu

Se zájemcem jedná terénní pracovník v soukromí a v prostředí, které vyhovuje zájemci. Tomu je představena povaha služby, forma a harmonogram jejího poskytování. Zájemce sám posoudí vhodnost služby vzhledem k jeho potřebám a možnostem. Pracovník může zájemce informovat, nebo přímo zprostředkovat kontakt na jinou službu, která by zájemci více vyhovovala. Pokud ale zájemce vyhodnotí službu jako prospěšnou, uzavře s pracovníkem ústní smlouvu. Pracovník zájemce informuje o náležitostech smlouvy a založí mu kartu v elektronickém informačním systému.

Pracovník:

- pozorováním zjišťuje, zda zkoumaná osoba splňuje parametry cílové skupiny
- zjišťuje aktuální situaci a potřeby zájemce
- dohodne zakázku
- dohodne termín dalšího setkání

Smlouva o poskytování sociální služby

Smlouva je uzavřena na dobu určitou, maximálně na jeden kalendářní rok. Následně může být smlouva prodloužena-

Poskytované služby:

Sociální poradenství

Klientovi umožní zorientovat se ve složité životní situaci a pomůže mu nasměřovat ho k pozitivnímu řešení.

Materiální pomoc

Předávání pomůcek nezbytných ke snížení rizik (např. ošacení).

Potravinová pomoc

Formou potravinových balíčků.

Doprovody

Doprovázení klientů na úřady, do zdravotnických zařízení apod.

Poskytnutí zdravotnického materiálu a zprostředkování zdravotní služby

Informování o zdravotních rizicích, poskytnutí základního zdravotnického materiálu nebo asistence při ošetření drobných ran apod., nasměrování na zdravotní služby

Fakultativní služby: ne

Prostředí, ve kterém je služba poskytována

Přímo v místě, kde klient přebývá, nebo které mu vyhovuje.

Personální zajištění terénní formy

Sociální pracovník 0,1 úvazku

Pracovník v sociálních službách 0,1 úvazku

Vyřizování stížností

Uživatel si může stěžovat na kvalitu služby, nebo způsob poskytování služby osobně, popř. prostřednictvím svého zástupce. Stížnost je možné podat osobním sdělením, písemně do schránky stížností a připomínek, která je umístěna na adrese: Na Sboře 1599, zasláním dopisu, e-mailu. O stížnosti je vždy vyhotoven záznam. Stížnost je řešena neprodleně. U anonymní stížnosti je zápis o stížnosti, včetně nalezeného řešení stížnosti, vyvěšen na nástěnce ve společenské místnosti nízkoprahového denního centra Zastávka (Na Sboře 1599) po dobu 30 dnů.

Proti výslednému řešení stížnosti se lze odvolat, případně se lze obrátit např. na Diecézní charitu Hradec Králové, Královéhradecké biskupství, na nezávislé organizace: Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor.