

## 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 – Teva
Druh služby	nízkoprahová denní centra
Název poskytovatele	Středisko křesťanské pomoci Jihlava

## Veřejný závazek

### Poslání

Posláním centra je nabídnout podporu a pomoc lidem bez domova nebo lidem ohroženým ztrátou bydlení, kteří žijí a pohybují se v Jihlavě. V terénní formě usilujeme o to oslovit člověka v nouzi, který potřebuje pomoc, ale sám ji nevyhledává nebo k ní nemá přístup. V ambulantní formě chceme, aby klient byl v kontaktu s dostupnou pomocí, aby se dařilo minimalizovat rizika plynoucí ze života bez domova a aby klient měl zajištěné základní potřeby.

### Cíle

Směřujeme k tomu, aby lidé bez přístřeší a bez bydlení:

- byli v kontaktu s dostupnou pomocí;
- minimalizovali s naší podporou rizika života bez domova;
- měli zajištěné základní potřeby a možnost začít řešit důstojné bydlení, příjem, zdravotní péči;
- díky sociální práci se orientovali v možnostech řešení životní situace;
- nebyli vystaveni stigmatizaci také díky tomu, že budou mít důstojný vzhled a čisté oblečení.

### Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou muži i ženy od 18. roku věku

- osoby bez přístřeší.
- osoby, které sice nějak bydlí, ale jsou bezprostředně ohrožené ztrátou bydlení.

### Zásady poskytování sociální služby

- Respekt k člověku a k jeho životnímu příběhu, k vzestupům i k možným pádům.
- Porozumění – chceme člověku rozumět a také být srozumitelní. Mluvíme jeho jazykem, s úctou k němu, k jeho možnostem a schopnostem.
- Bezpečí – prostředí NDC musí být bezpečným místem pro všechny, dále při kontaktu s osobami bez přístřeší je pro nás důležité soukromí, takže klademe důraz na diskrétnost a mlčenlivost.



### Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

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

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické

## Jednání se zájemcem o službu

Cílem jednání se zájemcem je dospět společně s ním k rozhodnutí, zda bude služba poskytnuta a pokud ano, v jakém rozsahu a jakým způsobem. Vychází se přitom z potřeb člověka – z jeho nepříznivé situace, z jeho očekávání a možností vlastní situaci řešit.

Nedílnou součástí jednání se zájemcem o službu je poskytování základního sociálního poradenství, které obsahuje informace o možnostech řešení situace zájemce a směřuje k pomoci rozhodnout se, které řešení je pro něj nejvhodnější.

V terénní formě se jedná o specifický kontakt se zájemcem. Prvo-kontakt se děje nejčastěji z iniciativy terénních pracovníků, kteří aktivně vyhledávají potenciální klienty služby v místech, kde se pohybují a oslovují je s nabídkou podpory a pomoci. Jednání má charakter dialogu, ve kterém terénní pracovník reaguje na průběh rozhovoru, na aktuální situaci a potřeby zájemce. V rámci jednoho kontaktu může pracovník zvládnout postup od vyhledání potenciálního zájemce, přes jeho informování, jednání s ním až po uzavření ústní dohody a naplánování průběhu poskytování služby. To vše v rozhovoru v řádu minut.

Jednání se zájemcem zahrnuje tyto fáze:

- Informování o službě; oslovování potenciálních zájemců o službu.
- Jednání s člověkem, který projevil o pomoc zájem, tj. samotné jednání se zájemcem o službu.
- Ukončení jednání se zájemcem:
  - otevřené - zaměřené na budování vztahu a směřující k další spolupráci,
  - uzavřené - uzavření ústní dohody o poskytnutí služby nebo odmítnutí zájemce.

## Vstup uživatele do služby a smluvní vztah

V ambulantní formě jednání se zájemcem probíhá formou rozhovoru při příchodu do centra. Pracovník ve službě zjišťuje nepříznivou sociální situaci osoby, tedy zejména to, že je v nouzi a nemá prokazatelně některé životní podmínky. 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 ‰).

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 centra 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 v době provozu centra, avšak pouze pokud je kapacita volná.



### Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

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

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické

## Popis služby

### Naplnění základních činností ze zákona

Sociální službu „Nízkoprahové denní centrum“ realizujeme v především ambulantní formě. V souladu s právními předpisy o sociálních službách je služba poskytována částečně také v terénní formě. Cílem služby je směřovat k minimalizaci rizika života bez stabilního bydlení. Klienti mohou v provozní době vymezené pro poskytování služby využít zázemí, kde je jim poskytnuta základní potravinová a materiální pomoc a další podpora pomocí formou poradenství a dalších úkonů.

Pracovníci nabízejí klientům:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Jedná se zpravidla o potravinovou a materiální pomoc, pomoc při jednání s institucemi, pomoc s listinami, s doklady, se zajištěním zdravotní péče nebo zprostředkování dalších služeb apod. Kromě individuálních případů se pracovník snaží spolupracovat při naplnění základních činností s návaznými službami, rodinnými příslušníky klienta, s Městskou policií Jihlava, s lékaři a zdravotnickými zařízeními, s pobočkami a pracovišti Úřadu práce.

### Finanční spoluúčast uživatele na službě

Podle §76 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, neplánujeme přípravu stravy v takovém rozsahu, že za poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech (§ 61) budou osoby hradit úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem.

### 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.

Všichni klienti jsou vždy při uzavírání smlouvy o poskytování služeb seznámeni s možností a způsobem podávání stížností a odvolání se. Stížnostní postup je klientům zveřejněný 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.



### Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

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

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické

## SKP Jihlava » Sociální ambulance

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](mailto:skpjihlava@skpjihlava.cz)

nebo na zřizovatele – organizace: Evangelická církev metodistická, Ječná 545/19, 120 00 Praha 2, email: [rada@umc.cz](mailto: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](mailto: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](mailto:posta@kr-vysocina.cz)

V záležitostech kvality sociální služby se stěžovatel může obrátit na:

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

## 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.



### Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

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

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické

V terénní formě:

- Ukončení ústní smlouvy ze strany klienta.
- Klient má právo ukončit smlouvu ústně a bez udání důvodů.
- Ukončení ústní smlouvy ze strany poskytovatele.
- Dohodou z důvodu uzavření smlouvy s jinou sociální službou nebo jiným poskytovatelem.
- Ukončení smlouvy při dlouhodobém přerušení kontaktu s uživatelem.

### Fakultativní služby

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

### Materiální, technické a hygienické podmínky

Sociální služba nízkoprahové denní centrum je poskytována v denní dobu v 1.NP budovy. Služba je poskytována v celkem ve dvou (2) místnostech s celkovou kapacitou 18 osob/míst. NDC dále disponuje venkovním prostorem před vstupem do budovy, který je tvořen vnitřním dvorem. V případě zájmu mohou klienti využívat dvůr k posezení a k rozhovorům. První místnost obsahuje kuchyň se základním vybavením pro přípravu stravy. Druhá místnost obsahuje stoly a židle. Pro klienty je k dispozici PC s připojením k síti internet.

Podmínky pro osobní hygienu jsou poskytovány v 1.NP. Kapacita pro hygienu obsahuje celkem tři (3) sociální zařízení – koupelny s WC, umyvadlem a sprchou. V 1.NP je jedna koupelna s WC s bezbariérovým přístupem a řešením.

Vstup do centra 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 tím do samotného centra.



### Středisko křesťanské pomoci Jihlava » Sociální služby

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

- Patříme do rodiny středisek Diakonie Evangelické církve metodistické