



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



## **Model sociální služby**

### **Noclehárna**



## Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



## 1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o přenocování a zázemí pro zajištění osobní hygieny. Skrze zajištění těchto základních lidských potřeb služba usiluje o další neprohlubování obtížné životní situace osob bez přístřeší a zároveň nabízí cestu ke změně.

Služba noclehárny reaguje na tři základní oblasti obtížných životních situací, které se vzájemně od sebe liší ve vnějších a vnitřních faktorech. Na charakter i řešení těchto situací má tedy vliv motivace uživatele (zda-li, chce, či nikoli), jeho osobní limity (zda-li může) a taky vnější prostředí (zdali existují vnější překážky). Jelikož se jedná o nízkoprahovou službu, která má za cíl pokrýt co nejširší obtíže i důvody ztráty bydlení, je potřebné, aby tato služba byla dostupná pro všechny výše uvedené konstelace.

Obecným znakem nepříznivé sociální situace uživatele noclehárny je ztráta a absence bezpečného prostoru pro přenocování (ztráta bydlení) a nedostatek finančních prostředků a kompetencí umožňujících si nocleh zajistit a udržet prostřednictvím běžných zdrojů. Dalším znakem nepříznivé sociální situace je nebezpečí ohrožení jedince např. majetkovou, násilnou, mravnostní trestnou činností ... „v návaznosti na život na ulici“

### **Služba dále reaguje na následující nejčastější nepříznivé sociální situace, které se ztrátou bezpečného prostoru pro přenocování souvisejí::**

- aktuální nedostupnost finančních zdrojů, nevyřízené sociální dávky, zadlužení, možná ztráta dokladů a dalších dokumentů nutných pro vyřízení dávek hmotné nouze,
- zmatení ze ztráty bydlení/domova/soukromí,
- negativní zdravotní důsledky plynoucí z absence prostoru k přenocování,
- absence financí potřebných k zaplacení kauce potřebné k nájemnímu bydlení, nemožnost vytvoření finanční rezervy v důsledku předlužení,
- zvýšená pravděpodobnost stát se obětí drobných krádeží (např. z důvodu spánku ve veřejném prostoru),
- ztráta osobních dokladů vč. rodného listu – bydlení v nevyhovujících podmínkách - garážích, přístřešcích, sklepech, stanech a dalších místech, kde není možné vykonat osobní hygienu, připravit si běžné jídlo, zahřát se, či nabít si mobil atd.
- nadužívání drog, či alkoholu a s tím spojený způsob života,
- dlouhodobé setrvávání v nepříznivé soc. situaci - nízká motivace ke změně, zvyk, obava z dalšího selhání při změně a řešení sociálně nepříznivé situace,
- přidružené psychické onemocnění, špatný zdravotní stav znemožňující zaměstnání, absence volných kapacit ve vhodnějších pobytových službách sociální péče, anebo komunitního bydlení,



- osobní limity ztěžující návrat do společnosti (omezená mobilita a nedostatečná fyzická kondice, strach z relapsu, dlouhodobé setrvání v NSS), anebo limity vnější společnosti (nedostupnost dalších služeb, bydlení, práce).

## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Potřeby uživatelů služeb se v principu odlišují v závislosti na charakteru jejich nepříznivé situace. Samozřejmostí je základní uspokojení potřeby přenocování a osobní hygieny. Další potřeby se liší dle motivace a možností uživatelů služeb.

- a. Potřeby osob, které nepožadují změnu, a nepracují na ni:
  - Mít prostor k přenocování v základních podmínkách – sucho, teplo, čisto.
  - Mít prostor a prostředky pro vykonání osobní hygieny a fyziologických potřeb (sprcha, WC).
  - Mít možnost si připravit stravu.
  - Mít prostor pro zotavení se, odpočinek.
  - Mít možnost vést svůj dosavadní způsob života a zároveň neprohlubovat zdravotní rizika s ním spojené.
  - Mít možnost se obrátit na pomáhající službu v situaci, kdy to vyžadují.
- b. Potřeby osob, které jsou motivováni ke změně, ale jsou v této snaze jakkoli limitováni:
  - Potřeba řešit svou osobní situaci s důvěryhodným odborníkem.
  - Mít podporu ve snaze realizovat změnu své obtížné životní situace, zejména v případech, kdy zažívají jakoukoli formu diskriminace.
  - Mít zajištěné materiální (přenocování, hygiena) i sociální (vztahy a odborná pomoc) zázemí v období přípravy a „čekání“ na změnu (např. čekání volnou kapacitu ve službě sociální péče, čekání na našetření kauce na ubytování apod.).
  - Mít zajištěnou minimální míru bezpečí a soukromí pro život.
- c. Potřeby osob, které chtějí změnu a nemají v její realizaci nepřekonatelné překážky
  - Potřeba připravit se a naplánovat přechod z noclehárny do vyššího stupně bydlení (nájemní byt, azylový dům).
  - Mít dostatek informací o možných formách, povinnostech a specifikacích budoucího bydlení.
  - Mít našetřeno na kauci potřebnou ve vyšším stupni bydlení.
  - Mít vyřízené doklady, dávky hmotné nouze, či příjem ze zaměstnání.



### 3. Činnosti služby

Služba noclehárny dle §63 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytuje tyto činnosti - pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a poskytnutí přenocování. Součástí jakékoli sociální služby je taktéž nabídka základního sociálního poradenství.

Noclehárna bývá zpravidla místem prvního kontaktu osoby bez přístřeší s pomáhající institucí, a proto je kladen důraz na základní sociální poradenství. Cílem je, aby se zájemce či uživatel služby zorientoval ve své životní situaci a věděl, co očekává a jaké jsou jeho možnosti.

Mimo základní činnosti noclehárna může poskytovat řadu doprovodných fakultativních služeb.

Služba noclehárny je poskytována za úhradu, výše ceny za přenocování stanoví poskytovatel s ohledem na finanční možnosti cílové skupiny a hospodářských podmínek služby, obvykle po dohodě se zadavateli či správcí sítě sociálních služeb.

#### a. Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Poskytnutí WC, umývadla, sprchy s teplou vodou s ohledem na zachování důstojnosti a soukromí osob.
- Součástí služeb osobní hygieny je taktéž poskytnutí prostředků pro vykonání osobní hygieny, ručníků, toaletního papíru.
- V rámci péče o tělo a hygienu poskytuje noclehárna zázemí pro zotavení a ochranu před deštěm, chladem a dalšími ohrožujícími podmínkami.
- Zázemí pro osobní hygienu má být vhodné taktéž pro osoby imobilní, anebo pro osoby s kompenzačními pomůckami.

#### b. Poskytnutí přenocování

- Zajištění postele k přespaní ve vyhřívané místnosti určené k dočasnému ubytování.
- Standard nocy splňuje základní podmínky přenocování, avšak dbá na zachování hygieny, soukromí i lidské důstojnosti uživatele služby.
- Poskytnutí čistého ložního prádla.
- Zajištění uzamykatelné skříňky pro osobní věci.

#### c. Základní sociální poradenství

- Základní zjištění očekávání uživatele.
- Informování uživatele o rizicích i možnostech řešení jeho životní situace.
- Poskytnutí všech relevantních informací, které uživatel potřebuje k řešení své životní situace.



d. Doprovodné fakultativní činnosti

- Poskytnutí ošacení ze sociálního šatníku – např. v situaci, kdy uživatel nemá suché či čisté ošacení. Poskytování ošacení se řídí pravidly poskytovatele.
- Vyprání prádla, sušení.
- Poskytnutí stravy, či podmínek pro přípravu vlastní stravy. Obvykle se jedná o jednoduchý teplý pokrm (polévku).
- V zimním období je poskytována tzv. teplá židle. Jedná se o humanitárně-krizovou činnost, která souvisí s cílovou skupinou, nicméně nespadá do základních činností dle zákona, k využití teplé židle není potřeba uzavírat smlouvu.
- Náklady na fakultativní činnosti nemohou být pokryty ze zdrojů určených na základní činnosti.

**Formy a obsah přímé práce s klientem:**

Přímá práce v noclehárně je vzhledem k charakteru služby poměrně odlišná od ostatních sociálních služeb. Základní motivací uživatele při prvním kontaktu je přenocování. Tuto zakázku ve většině případů řeší pracovníci v sociálních službách (PSS), ve větších zařízeních může být při tzv. příjmu přítomen i sociální pracovník (SP), ale není to pravidlem.

- a. Jednání se zájemcem o službu – realizuje pracovník v sociálních službách (PSS), který následně informuje o tomto průběhu sociálního pracovníka, jež následující pracovní den pokračuje v jednání s uživatelem a pracuje na jeho dalším očekávání v procesu změny obtížné životní situace.
- b. Uzavření smlouvy – smlouvu obvykle uzavírá v době PSS v návaznosti na jednání se zájemcem o službu. Smlouva může být písemná či ústní, anonymní, anebo neanonymní. Smlouva je uzavírána buďto jednorázově, nicméně většina poskytovatelů již preferuje uzavření smlouvy na období cca 3 měsíců.
- c. Strukturovaný rozhovor s uživatelem – obvykle má poradenský charakter, definovanou potřebu na straně uživatele, konkrétní sjednanou zakázku a společný postup uživatele a pracovníka.
- d. Poskytnutí informace – zpřístupnění veřejně dostupné informace
  - písemná forma - letáčky, informační nástěnky o pracovních příležitostech apod.
  - ústní forma – zaměstnanec sděluje např. riziko ohledně blížící se zimy/předpovědi.



- elektronická forma – poskytnutí PC pro zjištění informace prospěšné pro život uživatele (např. informace o ordinačních hodinách praktického lékaře, stažení formuláře pro dávky hmotné nouze apod.).
- e. Praktické zajištění přenocování, běžná komunikace s uživatelem v procesu přenocování, komunikace týkající se naplňování potřeb uživatelů. Jednání v situacích krizového charakteru (např. hádky mezi uživateli, dodržování provozního řádu zařízení, vymáhání práv a povinností uživatelů služby).
- f. Podpůrné a doprovodné práce směřující k přímé práci s uživatelem – činnosti nutné k přípravě, záznamu i hodnocení průběhu přímé práce. Tyto činnosti se vždy vztahují k danému uživateli a ke konkrétní potřebě.

#### **Vymezení nepřímé práce:**

- vzdělávání zaměstnanců, supervize, metodická podpora, pracovní porady
- provozní činnosti služby
- administrativní práce směřující k plánování, analýze, hodnocení služby, další podpůrné administrativní činnosti nutné pro chod sociální služby
- jednání s úřady a institucemi, které se netýká řešení konkrétní zakázky daného uživatele (např. setkání pracovní skupiny komunitního plánování)

Poměr přímé a nepřímé práce je u pracovníků v sociálních službách téměř pokryt provozní dobou zařízení. Jejich role je pro poskytování služby nepostradatelná, protože hlavním pracovním úkolem je být v kontaktu pro komunikaci s uživatelem a zajišťovat dodržování práv a povinností uživatelů služby. Ačkoli tedy celou dobu přímé práce jsou v přímé komunikaci s uživatelem, nemohou vykonávat jinou práci, která by je omezila v naplnění jejich základní role. Samozřejmostí je, že např. v méně exponovaném nočním čase zajišťují taktéž podpůrné činnosti. Obecně je pracovník v sociálních službách k dispozici pro výkon přímé práce min. 90% své pracovní doby.

Pracovní pozice sociálních pracovníků není v zařízeních noclehárny zcela jednotná. Je dobrou praxí, aby SP byl min. 2 dny v týdnu taktéž přítomen při tzv. příjmu uživatelů a následně byl dostupný pro řešení jejich potřeb ve večerních hodinách. Poměr přímé a nepřímé práce u sociálního pracovníka záleží od pracovního úvazku (rozpětí od 0,5 – 1 úvazku na sociální službu), ale odhadem se jedná o 60-70% přímé práce.



#### 4. Optimální provozní doba

Provozní doba noclehárny je 7 dní v týdnu v hodinách 19:00 – 7:00 a to pro všechny činnosti služby.

Řešení situace, které vyžaduje přítomnost sociálního pracovníka, lze využít pouze v době přítomnosti SP v zařízení tj. zpravidla v ranních hodinách minimálně 1hod před uzavřením noclehárny. Jednání se sociálním pracovníkem služby může probíhat taky dle dohody v jiný čas, než v provozních hodinách noclehárny.

Prodloužení provozní doby lze sjednat pouze individuálně na základě možnosti poskytovatele a v odůvodněných případech na straně uživatele (např. když je osoba bez přístřeší propuštěna z nemocnice na tzv. „domácí léčbu“ - za předem sjednaných podmínek a pravidel poskytovatele)

Poskytovatelé uplatňují dle svých možností a po dohodě se zadavatelem taktéž mimořádnou provozní dobu a to s ohledem povětrnostní podmínky v zimním období.

#### 5. Optimální personální zajištění služby

Personální zajištění služby reaguje na několik důležitých aspektů: např. kapacitu lůžek, provozní dobu. Pro potřebu definice optimálního zajištění služby použijeme provozní dobu 12 hod 7 dní v týdnu a níže uvedené parametry:

- a. Parametry kapacity pro optimální personální zajištění služby:

Lůžková kapacita: 20 osob

- b. Pracovníci přímé práce:

Sociální pracovník: 1 zaměstnanec, celkem 0,6 úvazku

Pracovník v sociálních službách: 6 zaměstnanců, celkem 5,5 úvazků.

- c. Pracovníci nepřímé práce:

Vedoucí služby: 1 zaměstnanec, celkem 0,2 úvazku

Provozní zaměstnanec na údržbu úklid: 2 zaměstnanci, celkem 0,4 úvazku

- d. Další zaměstnanci podílející se na fakultativních službách (např. výdej polévky apod.) nejsou součástí základní struktury personálního zajištění služeb. Obvykle jsou tyto činnosti pokryty pracovníky veřejně prospěšných prací.

- e. Počet pracovníků v sociálních službách je stanoven zejména z důvodu pokrytí směny 2 pracovníky souběžně a to z bezpečnostních důvodů. V případě navýšení kapacity není nutné navyšovat poměrně počet PSS, pouze počet, či úvazky ostatních pracovníků.

Z výše uvedeného vyplývá, že poměr pracovníků (úvazků) v přímé a nepřímé práci je: 6,1 / 0,6 tj. 91% / 9%





## 6. Parametry kapacity ve službě

### Počet lůžek

**Obložnost** – počet obsazených lůžek (lůžkodnů) za rok

### Přepočtené úvazky přímé péče

### Intervence

- sociální práce s klientem, trvající obvykle 30 minut a více,
- jedná se o vnější zásah pracovníka v přímé péči do procesu změny životního stylu klienta/uživatele resp. zájemce o službu. Intervence se musí vždy vztahovat k řešení nepříznivé sociální situace klienta. Každá poskytnutá intervence je zaznamenána v osobní dokumentaci o klientovi (záznamy o průběhu poskytování sociální služby).
- má zpravidla charakter strukturovaného rozhovoru a směřuje ke zřetelnému cíli, který koresponduje s cíli služby a s dojednanými, individuálně naplánovanými osobními cíli uživatele.

**Počet klientů za rok** - počet osob, které službu využily během roku

**Počet odmítnutých zájemců o službu** - slouží ke zjištění míry dostupnosti nebo naopak nedostupnosti služeb tohoto druhu

## 7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Minimální standard služby musí vždy obsahovat veškeré činnosti noclehárny. V případě potřeby lze pouze částečně omezit provozní hodiny, nikoli provozní dny. Služba noclehárny naplňuje v první fázi zejména základní potřeby osob, proto není možné snižovat kapacitu a snížit tímto dostupnost služby pro uživatele, kteří budou nad rámec plné kapacity. Obecně lze definovat, že služby noclehárny by měly být dostupné:

- a. V každém městě nad cca 20 tis obyvatel, zejména jedná-li se o města s vysokou fluktuací osob.
- b. Minimálně 7 dnů v týdnu, dočasně v odůvodněných případech lze snížit otevírací dobu.
- c. V těchto provozních hodinách musí být přítomni minimálně 2 zaměstnanci.
- d. Zařízení noclehárny musí být dostupné pěšky z centra města.
- e. Prostorové nároky na poskytování služby noclehárny: místnosti určené k noclehu, kancelář pro jednání s klientem, místo pro osobní hygienu (sprcha, umývadlo, WC). Všechny prostory musí být bezbariérové.



## 8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Při nastavování optimálního výsledku práce směrem k uživatelům služby je potřebné si vždy uvědomovat, v jaké obtížné situaci se uživatel nachází. Dle tohoto taktéž volíme různé druhy podpory, různé činnosti. Jelikož se jedná o nízkoprahovou službu, která usiluje o co největší respekt vůči případné vůli uživatele neměnit svou životní situaci a pouze minimalizovat rizika s ní spojené, je potřeba výsledky práce co nejvíce přičlenit reálným možnostem a motivaci uživatele.

- a. Ideálním výsledkem poskytování sociálních služeb je osamostatnění uživatele, tj. zvládnutí jeho nepříznivé sociální situace a jejích důsledků, přičemž postupně dojde k jeho začlenění do běžné společnosti.
- b. Poskytnutí bezpečného prostoru pro přenocování a zajištění základních lidských potřeb (potřeba spánku, potřeba tepla, potřeba vody)
- c. Minimalizace rizik spojených s „životem na ulici“ (úmrť z důvodu umrznutí, ohrožení trestnou činností, šíření nemocí apod.)

Preventivní charakter služby je dán především tím, že uživatelé mohou naplnit své základní životní potřeby a potřeby spojené s pocitem bezpečí a přijetí. Snižují se tak rizika spojená s aktuálním prožíváním velmi nepříznivých okolností spojených se sociálním vyloučením, které mohou mít dopady nejen na uživatele samotné, ale také na život komunity (pozn. většinové společnosti).

- a. Hledání a zajištění další podpory pro osoby s omezenými možnostmi - v případě, kdy uživatelé jsou ve svém osamostatnění a sociálním začlenění značně omezeni, potřebují zajistit další specializované formy pomoci, návazné služby.
- b. U osob, které jsou připravené na proces změny, se za optimální výsledek považuje nalezení vhodného bydlení / ubytování (přechod do azylového domu, případně jiných forem nájemního bydlení).

Dílčí výsledky práce:

- vyřízení osobních dokladů (např. OP, karta pojištěnce, rodný list ad.),
- stabilizace zdravotního stavu (např. zprostředkování vyšetření u lékaře),
- umožnění osobní hygieny, upevnění hygienických návyků,
- prohloubení dovedností a kompetencí při uplatňování svých práv a respekt k právům druhých, pochopení a respektování očekávání společnosti směřující ke zklidnění bezpečnostní situace v obci.