

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Armáda spásy v České republice, z.s. IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00</b>
<b>Druh služby Identifikátor Číslo služby</b>	§ 57 Azylové domy 1268368 39
<b>Forma služby</b>	Pobytová
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Azylový dům pro muže Samaritán Opava Nákladní 24, 746 01 Opava Byt číslo 1. Krnovská 2788/30, Opava – Předměstí 746 01 2. Na Pastvisku 677/9, Opava 74705 3. Liptovská 957/12, Opava - Kylešovice

### 1. Cílová skupina

Cílovou skupinou sociální služby azylový dům jsou fyzicky soběstační muži od 18 let věku v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kteří mají zájem svou nepříznivou sociální situaci řešit.

### Služba není poskytována osobám (nebo zájemcům), pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby;
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a podmínek domovního řádu.

### 2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- Jednáním se zájemcem o službu je pověřen sociální pracovník, v případě jeho nepřítomnosti vedoucí přímé péče.
- V době nepřítomnosti těchto pracovníků je pracovník na službě oprávněn poskytnout zájemci základní informace o službě azylový dům (cílová skupina, stručný obsah nabízené služby), nabídne zájemci leták s dalšími informacemi o službě, případně kontakty na jiná zařízení a také mu sdělí, kdy bude sociální pracovník či vedoucí přímé práce přítomen.
- Zájemce o službu a sociální pracovník společným rozhovorem zjišťují, jaká je nepříznivá sociální situace zájemce, co zájemce požaduje a očekává od sociální služby, jaké jsou jeho potřeby a cíle, které by v rámci svých možností a schopností mohl realizovat prostřednictvím sociální služby azylový dům. Sociální pracovník vysvětlí srozumitelnou formou vnitřní pravidla služby (domovní řád, cenu služby). Také zájemce informuje, že podmínkou využívání sociální služby je individuální plánování. V individuálním plánu uživatele se stanovují cíle a potřeby, kterých chce uživatel prostřednictvím služby

dosáhnout. Součástí rozhovoru se zájemcem o službu může být také prohlídka azylového domu.

- d) Zájemci o sociální službu je předán formulář "Žádost o sociální službu azylový dům. Tuto žádost si může zájemce o službu vyplnit sám, nebo může o pomoc požádat některého ze zaměstnanců azylového domu.
- e) Pokud z rozhovoru vyplyne, že sociální služba azylový dům není pro zájemce vhodná, nabídne sociální pracovník zájemci kontakt na jiné sociální služby či organizace.
- f) Jednání se zájemcem o službu neproběhne v případě, že je zájemce pod vlivem alkoholu nebo návykových látek. V těchto případech je zájemci sděleno, aby se dostavil k rozhovoru v jiný den, případně čas.
- g) Sociální pracovník informuje zájemce, že žádost bude založena do knihy evidence zájemců o službu, žádost bude konzultována v sociálním týmu, zájemce bude průběžně kontaktován, zda jeho zájem o službu trvá a také v případě volného místa na azylovém domě. Sociální pracovník může nabídnout zájemci možnost využití služeb nízkoprahového denního centra či noclehárny či jiných sociálních služeb.

### **Pravidla pro přijetí zájemce**

Zájemce je přijat, pokud:

- a) spadá do cílové skupiny,
- b) kapacita zařízení není vyčerpána,
- c) doloží posudek praktického lékaře o svém zdravotním stavu, který umožňuje využívání služby,
- d) nemá udělen zákaz služby vyplývající z domovního řádu – seznamu opatření při porušení domovního řádu.

Zájemce není přijat, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby;
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a podmínek domovního řádu.

Sociální pracovník vystaví na žádost zájemci o službu potvrzení o odmítnutí s uvedením důvodu odmítnutí.

U odmítnutých zájemců o službu se vede evidence odmítnutých osob a důvod odmítnutí. Evidenci vede sociální pracovník.

### **3. Podrobný popis realizace služby**

#### **Poslání**

Posláním sociální služby azylový dům v Sociálních službách Samaritán v Opavě je nabízet pomoc mužům v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Nabízíme důstojné podmínky pro bydlení na přechodnou dobu a podporu při řešení nepříznivé sociální situace. Při poskytování služby klademe důraz na individuální přístup a podporu samostatnosti.

### **Cíle azylového domu**

Cílem služby azylový dům je uživatel, který:

- má následnou formu ubytování nebo bydlení (jiná vhodná sociální služba, např. domov důchodců, nájemní bydlení apod.).
- má zabezpečený příjem, kterým je schopen hradit své základní potřeby (příjem ze zaměstnání, důchodu, jiných dávek sociálního zabezpečení),
- má schopnosti a dovednosti si bydlení udržet (schopnost hradit své závazky, schopnost samostatně hospodařit, starat se o domácnost, dodržovat domovní řád, apod.)
- má vyřešenou nebo si stabilně řeší svou dluhovou situaci (dluhy a exekuce jsou splacené nebo je pravidelně splácí, orientuje se ve své dluhové situaci a aktivně ji řeší)
- je orientovaný při vyřizování svých úředních či osobních záležitostí
- je schopen využívat běžně dostupné zdroje (např. zdravotní služby, účastní se kulturních akcí, využívá PC, internet – např. veřejná knihovna).
- je schopen řešit svůj zdravotní stav (má praktického lékaře, umí sehnat specialisty, užívá své předepsané léky apod.)

### **Základní poskytované činnosti**

- **Poskytnutí ubytování** – ubytování zpravidla na dobu 1 roku, a to ve dvou až čtyřlůžkových pokojích, umožnění celkové hygieny těla (osprchování), zajištění podmínek pro úklid, praní, žehlení osobního prádla. Ubytování poskytujeme také ve třech bytech v městě Opava. Jedná se o bydlení navazující na sociální službu azylový dům.
- **Poskytnutí podmínek pro zajištění stravy** – možnost odebírat stravu dle nabídky externích dodavatelů za úhradu a zajištění podmínek pro přípravu stravy formou kuchyňek na každém patře azylového domu.
- **Poskytnutí základního sociálního poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálně určených potřeb (pomoc s vyřizováním dokladů, sociálních dávek, zprostředkování ubytovacích zařízení apod.), pomoc při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi, podpora při hledání zaměstnání a bydlení.

## **4. Metody práce**

### **Základní zásady při poskytování služby**

- **Individuální přístup** - zohledňování individuálních schopností a dovedností uživatele.

- **Respektování vlastní volby uživatelů** - zaměstnanci respektují vlastní svobodné rozhodnutí uživatele. Uživatelé se mohou rozhodovat s porozuměním důsledkům svého rozhodnutí.
- **Zásada flexibility** - pružné reagování na akutní potřeby uživatelů. Způsob poskytování služby se přizpůsobuje potřebám uživatelů, nikoliv uživatelé pracovním postupům.
- **Zásada odbornosti a týmové práce personálu** - je kladen důraz na pravidelné vzdělávání pracovníků, sdílení informací, jednotný pracovní postup.

### Individuální plánování

- a) Proces individuálního plánování je zahájen ve fázi jednání se zájemcem o sociální službu, pokračuje při uzavírání smlouvy, kde se stanovuje předběžný osobní cíl uživatele.
- b) Individuální plán sestavuje sociální pracovník s uživatelem ihned po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.
- c) Individuální plán se stanovuje zpravidla na dobu tří měsíců, doba ale může být upravena dle konkrétního cíle.
- d) Individuální plánování probíhá formou dialogu mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby. Sociální pracovník se s uživatelem dohodnou na cílech spolupráce, na kterých budou v rámci služby azylový dům spolupracovat. Cíle musí vycházet z nepříznivé sociální situace uživatele a mají tuto situaci řešit. Sociální pracovník si společně s uživatelem naplánují jednotlivé kroky a termíny společných setkání za účelem vyhodnocení plnění stanovených cílů.
- e) Sociální pracovník může uživateli individuální plán na požádání vytisknout.
- f) Individuální plán je tvořen s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele a vždy za jeho aktivní účasti. V průběhu poskytování služby je způsob podpory společně s uživatelem vyhodnocován a aktualizován.
- g) Sociální pracovník se s uživatelem setkává minimálně 1x za měsíc a hodnotí, jak se daří individuální plán naplňovat. Ze setkání provádí sociální pracovník zápis do karty uživatele.
- h) Individuální plán se pravidelně vyhodnocuje a aktualizuje. Plán vyhodnocuje sociální pracovník s uživatelem.

### Vyřizování stížností

- a) Každý uživatel má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů.
- b) Stížnost je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně, a to buď pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu sociálních služeb a to:
  - osobně přímo v zařízení
  - na adresu Armáda spásy v České republice z. s., Nákladní 24, 746 01 Opava

- telefonicky na číslo 737 215 427, 773 770 371
  - do schránky stížností
  - elektronickou poštou na adresu: opava@armadaspasy.cz
- c) Schránka stížností azylového domu je umístěna v budově Sociálních služeb Samaritán na zdi chodby u prádelny.
- d) Schránky vybírají vedoucí přímé práce AD za přítomnosti svědka jednou za 7 dní a to v pondělí – do 8:30 hodin. V případě nepřítomnosti vedoucí přímé práce je pověřen sociální pracovník, který si za svědka přizve druhého sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách.
- e) O výběru schránky stížnosti je veden záznam v knize evidence stížností.
- f) Uživatelé sociálních služeb jsou při podpisu smlouvy informováni o možnosti podávat stížnosti na službu, o pravidlech řešení stížnosti, o tom, kde se nachází schránka pro vhození anonymní stížnosti.

### **Přijetí stížnosti**

Stížnost je možné podat písemně nebo ústně a to buď zaměstnanci, nebo do připravené schránky. Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci (ústní), který stěžovateli nabídne tiskopis k zápisu a obálku do které stěžovatel vloží záznam stížnosti a zalepenou buď vhodí do schránky na stížnosti, nebo předá zaměstnanci, který ji označí s datem předání a předá vedoucí přímé práce. V případě, že stěžovatel nechce provést záznam, pracovník, který ústní stížnost přebírá, vyhotoví záznam a tento záznam předá vedoucí přímé práce. V případě jeho nepřítomnosti předá tuto stížnost pověřenému přítomnému pracovníkovi za danou sociální službu.

### **Evidence stížností**

- Každá stížnost (písemná, ústní, anonymní) je evidována v Evidenci stížností podle data podání, která je uložena v kanceláři vedoucího přímé práce. Současně jsou tam založeny i odpovědi na tyto stížnosti.
- Vedoucí přímé práce nebo pověřený zaměstnanec pečlivě prošetří všechny relevantní okolnosti, posoudí její důvodnost a vypracuje návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracuje písemnou odpověď stěžovateli.
- V případě, že hrozí střet zájmů nebo obava z možné podjatosti, je vyřízením stížnosti pověřen nadřízený vedoucí pracovník. Stížnost na pracovníka vyřizuje jemu nadřízený pracovník.
- Směřuje-li stížnost vůči konkrétní osobě (osobám), může pověřená osoba vyžádat vyjádření k věci písemnou formou.
- Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být písemně pověřen stěžovatelem.
- Přeje-li si to stěžovatel, je přizván k šetření stížnosti (za podmínky, že nejde o projednávání osobních nebo citlivých údajů dalších osob).
- V mimořádných případech a pouze tehdy, souhlasí-li s tím všechny zúčastněné strany, se v rámci šetření využívá konfrontace.

- Pokud se zjistí v průběhu šetření stížnosti skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, neprodleně se o tom informuje ředitel OJ, který rozhodne o dalším postupu.
- Zaměstnanci zařízení jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena 7 dní na nástěnce náležející službě azylový dům.
- Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 28 dní.
- Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může tuto stížnost podat k:
  - řediteli OJ Sociální služby Samaritán v Opavě na adresu: Armáda spásy v České republice z. s. , Nákladní 24, Opava, tel: 737 215 427.
  - Oblastnímu řediteli pro Severní Moravu: Armáda spásy v České republice z. s. , Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1
  - Národnímu řediteli sociálních služeb na adresu: Armáda spásy v České republice z. s., Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha - Stodůlky, tel: 251 106 428.
  - MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, Inspekce sociálních služeb, 128 01 Praha 2, telefon: 221 922 141
  - Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí, Oddělení sociální péče, Charvátova 145/9, 11000 Praha 1, (registrující *orgán*) Tel: +420 236 004 194
- Stěžovatel (je-li) znám je vždy informován o tom, s jakým výsledkem byla stížnost vyřízena i pokud byla shledána jako neodůvodněná.
- Minimálně 1x za rok provádí vedoucí přímé práce analýzu stížností a podnětů a s výsledky seznamuje pracovní tým, který se společně zabývá zjištěnými údaji. Analýza stížností slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

### **Ukončení služby**

- a) Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
- b) Dohodou uživatele a poskytovatele.
- c) Ze strany uživatele výpovědí, a to i bez uvedení důvodů. Výpověď se podává písemně. Je-li výjimečně výpověď podána ústně, musí o ní vedoucí organizační jednotky učinit písemný záznam. Dnem doručení výpovědi nebo dnem ústního sdělení výpovědi pozbývá smlouva platnosti.
- d) Ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
  - při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel noclehárny (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v organizační jednotce),
  - při nedodržení termínu splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby,
  - v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace,

- výpovědní lhůta činí 1 den a počíná plynout dnem předání výpovědi nebo jiného doručení výpovědi uživateli, pokud se uživatel a poskytovatel nedohodnou jinak.

### Úhrady za služby

Druh poplatku	Kč
poplatek za ubytování na pokoji v azylovém domě	130,- Kč/den
poplatek za ubytování v bytě	130,- Kč/den

Úhrada za ubytování je ve výši 130 Kč/den pro azylový dům na základě platného ceníku poskytovaných služeb a je zaznamenána do smlouvy o poskytování služby. Zařízení poskytuje podmínky pro zajištění stravy, v individuálních případech zajišťuje odběr stravy od externího dodavatele.

Uživateli po uhrazení poplatku za ubytování musí zůstat minimálně 2200,-Kč na zajištění stravy a ostatních osobních potřeb.

Vedoucí organizační jednotky má právo jakýkoliv poplatek uživateli ve zcela mimořádných a odůvodnitelných situacích snížit nebo odpustit.

Nejsou poskytovány žádné fakultativní činnosti.

### Prostory, materiální a technické vybavení

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby:

Zařízení tvoří podsklepená třípodlažní budova se zadní jednopodlažní přístavbou. Ve sklepních prostorech se nachází prádelna a sklady prádla, v přízemí je pracovní pracoviště v sociálních službách, sociální zařízení, místnost sociální služby nízkoprahové denní centrum, výdejna jídla, kancelář hospodáře se sklady, noclehárna I a noclehárna II, kancelář pro NDC a NC. V prvním poschodí přístavby je kancelář sociálního pracovníka pro NDC a NC, sociální zařízení personálu, zasedací místnost s kuchyňkou a kancelář účetní.

V prvním poschodí se nachází a 3 pokoje s celkovou kapacitou 10 lůžek a příslušné sociální zařízení. Dále je zde kuchyňka pro uživatele, kancelář sociálních pracovníků pro azylový dům a kulturní místnost.

Ve druhém poschodí se nachází 5 pokojů s celkovou kapacitou 11 lůžek. Tři pokoje mají vlastní sociální zařízení, dva pokoje mají sociální zařízení sdílené – vstup z chodby. Dále se zde nachází balkón (kužárna), kuchyňka a sociální zařízení pracovníků.

Ve třetím poschodí se nachází 2 pokoje s celkovou kapacitou 4 lůžek, kancelář účetní a ředitele, kancelář vedoucích přímé práce, kuchyňka pro uživatele.

Pokoje pro uživatele služeb jsou vybaveny postelí, uzamykatelnou skříní, stolem, židlemi, nástěnnými lampami a lednicemi. Skříně mají snadno omyvatelný povrch. Na podlaze je linoleum.

Zařízení není bezbariérové.

Ubytování na bytech se nachází na ulicích na Pastvisku, na Krnovské a Liptovské. Byt Na Pastvisku - 1+1 pro dva uživatele. Byt má jeden pokoj s dvěma lůžky, kuchyňku, WC a sprchový kout.

Byt na ulici Krnovská - 1+1 pro dva uživatele. Byt má jeden pokoj s dvěma lůžky, kuchyňku, WC a sprchový kout.

Byt na ulici Liptovská - 2+1 pro 4 uživatele. Byt má dva pokoje, oba se dvěma lůžky, kuchyňku, samostatné WC a koupelnu s vanou.

Celková kapacita sociální služby byla stanovena 33 uživatelů.

### **Další doplňující informace**

Kontakt:

Sociální služby Samaritán v Opavě

Azylový dům pro muže

Nákladní 24, Opava 746 01

e-mail: opava@armadaspasy.cz

Tel.: 773 770 184, 737 215 427, 773 770 371

Platnost od 1. 4. 2021

Zpracoval: Patrik Orel, DiS., vedoucí přímé práce