

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy ČR, Petržilkova 2565/23
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Azylový dům 3786114 9
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Nákladní 7, Merklínská 15, 36001 Karlovy Vary

Cílová skupina

Osoby bez přístřeší (fyzicky soběstačné od 18 let)

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Se zájemci je vždy veden osobní rozhovor. Zúčastněnými jsou sociální pracovník, zájemce o Ad a osoby, které si sám zvolí. Pokud zájemce projeví zájem o využívání služby Azylového domu a je cílovou skupinou, sociální pracovník zjistí sociální anamnézu a jeho současnou životní situaci a nabídne mu adekvátní možnosti řešení. Při osobním kontaktu sociální pracovník používá co nejsrozumitelnější způsob komunikace, vždy s ohledem na konkrétního uživatele a jeho možnosti. V případě jednání se zájemcem, u kterého existuje nějaká komunikační bariéra je možné využít odborníky. Při jednání je zájemci vytisknut informativní leták. Pokud se na spolupráci sociální pracovník a zájemce společně dohodnou, postupuje proces jednání se zájemcem o službu k podpisu smlouvy o poskytnutí sociální služby. Pokud není zájemce přijat z kapacitních důvodů, je zaevidován do pořadníku zájemců.

V případě, že se obě zúčastněné strany shodnou na tom, že mezi nejlepší možná řešení jeho situace patří výše uvedená služba, sociální pracovník seznamuje uživatele s chodem zařízení, s jeho právy a povinnostmi. Pokud uživatel souhlasí s veškerými podmínkami, sociální pracovník s ním uzavírá smlouvu o poskytnutí sociální služby, která je zpravidla uzavírána na dobu tří měsíců. Smlouvy jsou posloupně číslovány a jsou spolu s dalšími dokumenty vedeny v elektronické podobě v programu NPV 3 a ve složce uživatele. Se smlouvou jsou pro přijetí nutné následující dokumenty:

- posudek praktického lékaře o schopnosti pobytu uživatele na Azylovém domě
- je sestaven individuální plán. Předběžný osobní cíl stanovený uživatelem je však uveden ve smlouvě o poskytování soc. Služby,
- Zásady bezpečnosti osob a požární ochrany.

Novému uživateli služby je poté poskytnuto ložní prádlo společně s hygienickým balíčkem/ pasta na zuby, kartáček, mýdlo, ručníky, utěrka/, klíče od přístupných prostor, skříní na osobní věci a spíže na potraviny, příbor a poté je proveden po budově a ubytován. Pokud je kapacita, může si zájemce sám vybrat pokoj.

Podrobný popis realizace služby

Posláním azylového domu Armády spásy v Karlových Varech je poskytnout pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení při naplňování potřeb, které přesahují jejich možnosti a zdroje a vzešly z této situace. Poskytovaná pomoc a podpora směřuje k sociálnímu začlenění a zmírnění důsledků sociálního vyloučení, je poskytována zejména formou sociálního poradenství a dočasným ubytováním, případně dočasným poskytnutím stravy.

Posláním azylového domu je také podpora uživatelů, kteří aktivně spolupracují na obnovení nebo rozvíjení svých sociálních a pracovních dovedností a pomoc k návratu do života ve společnosti.

Ubytování pro muže je poskytováno v azylovém domě v Nákladní ulici /maximálně 14 lůžek/, v azylovém domě v Merklínské ulici je ubytování pro muže/maximálně 13 lůžek/ i pro ženy/maximálně 9 lůžek/. Azylový dům na Nákladní ulici má tři pokoje po třech až čtyřech postelích. Azylový dům v Merklínské ulici nabízí čtyři dvou až tři lůžkové pokoje pro ženy a dvou až čtyř lůžkové pokoje pro muže. Při uzavření smlouvy uživatelé dostávají vlastní povlečení a klíče od pokojů, chodby a skříní a startovací balíček složený ze základních hygienických potřeb a potravin, které jsou v danou dobu k dispozici.

Na azylovém domě v Nákladní ulici mají uživatelé k dispozici plně vybavenou kuchyň. V kuchyni jsou elektrické sporáky a je vybavena kuchyňským náčiním. Každý pokoj má k dispozici jednu uzamykatelnou chladničku s mrazákem. Každý uživatel má přidělenou jednu uzamykatelnou skříňku na potraviny. Azylový dům v Merklínské ulici je vybaven dvěma plně vybavenými kuchyněmi. Jedna v patře pro ženy, druhá je v přízemí a slouží pro muže. Kuchyně jsou vybaveny elektrickými sporáky a lednicemi. V případě nezbytné potřeby lze zakoupit jednoduchou stravu přímo na AD od pracovníků v sociálních službách. V odůvodněných případech (nemoc, vyšší stupeň závislosti apod.) je po domluvě možné stravu pro uživatele zajistit např. od donáškové služby. To, že jsou uživatelé nuceni starat se o stravování sami, je vede ke snižování závislosti na službě a učí je samostatnosti. V rámci aktivit s uživateli spolupracuje jedna z pracovníc a pořádá pro zájemce kurzy vaření a pečení.

Na AD v Nákladní a Merklínské ulici mají na příslušných patrech uživatelé k dispozici sprchy a záchod. Sprchy a WC jsou zvlášť pro muže i ženy. V případě, že uživatel potřebuje dočasnou pomoc (úraz apod.), má možnost požádat pracovníka v sociálních službách o pomoc (např. přinést mu stoličku, na kterou by si mohl sednout, doprovodit ho do sprchy, apod.). V případě, že je na službě pracovníce v sociálních službách a o pomoc požádá muž, pracovníce osloví uživatele AD, aby mu pomohl (to samé platí i naopak). Úklid obstarávají uživatelé v souladu s domovním řádem.

Pracovníci mohou uživatelům nabídnout pomoc (podporu) např. při vaření, nakupování, šetření peněz, úklidu, apod. Uživatelé se účastní aktivizačních programů spočívajících např. v úklidu. V případě pravidelných nebo náročnějších aktivit mohou být oceněni motivačním příspěvkem ve formě materiální (strava apod). Uživatelé se mohou zapojit do příležitostných vzdělávacích programů jako je např: výuka na PC (tvorba životopisů, hledání pracovních nabídek, Word, Excel, internet, apod.), finanční gramotnost, kurzy vaření apod. Své podněty mohou uživatelé sami navrhovat prostřednictvím podnětů a připomínek. Uživatelé se mohou účastnit příležitostných volnočasových programů. Uživatelé se mohou účastnit duchovních programů.

Sociální pracovníci poskytují informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace, informace o možnostech výběru a druhu sociálních služeb podle potřeb osob, informace o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, pomáhají s jejich vyřízením, pomáhají s vyřízením důchodů a invalidních důchodů. Poskytují informace o základních právech a povinnostech osoby, poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, apod. Pracovníci pomáhají uživatelům sepsat žádosti týkající se např. dluhů a exekucí, soudních záležitostí, motivují je k účasti na rozhodování o kvalitě poskytovaných služeb, apod. Uživatelé jsou seznamováni se svými právy v rámci poskytování služby. Pracovníci uživatelům pomáhají i s řešením zdravotních problémů zajištěním praktického lékaře a odborné péče v případech fyzických i psychických problémů. Ve všech případech se pracovníci snaží vyhledat, při zájmu uživatele, optimální řešení a konkrétní návaznou službu či pomoc odborníka. Úřední doba Sociálního pracovníka je každý všední den

mezi 8:00 až 13:30 hodinou. V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka je určen zástup.

Metody práce

S uživatelem služby se pracuje individuálně na základě stanovených potřeb, které vycházejí z otevřeného jednání s uživatelem služby. Základem pro spolupráci mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby je individuální plán, ve kterém si uživatel stanoví potřeby, přání a osobní cíle. Na dosahování těchto cílů a potřeb se primárně podílí samotný uživatel služby za plné podpory a doprovázení sociálního pracovníka – klíčového pracovníka. Při sestavování individuálního plánu jsou směrodatné rozhovory, na jejichž základě sociální pracovník získává jednak důvěru uživatele, ale také zjišťuje jeho potřeby, cíle a přání. Individuální plán je také pravidelně kontrolován, hodnocen a revidován klíčovým sociálním pracovníkem a uživatelem, a to max po třech měsících. Veškeré rozhovory a samotné plány jsou vedeny v programu NPV 3. Individuální plány jsou vytisknuty a založeny ve složce uživatele.

Všichni pracovníci přímé práce dodržují jednotné pracovní postupy, všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti. Vychází se jen ze skutečných potřeb, přání a osobních cílů uživatelů, vychází se ze schopností a možností uživatelů, hledají se silné stránky uživatelů - každý uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace. Zaměstnanci uživateli navrhuji nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání. Zaměstnanci respektují právo volby v případě, že to podmínky poskytované služby dovolují.

Další metodou práce s uživateli je skupinová sociální práce. Ta probíhá nejčastěji formou různých vzdělávacích a volnočasových aktivit. V rámci dobrovolných aktivit se pořádají např. výuka na PC (tvorba životopisů, hledání pracovních nabídek, Word, Excel, internet, apod.), finanční gramotnost, kurzy vaření apod. Dle možností se konají outdoorové aktivity jako např. opékání špekáčků, výlety, apod.

Uživatelé, kteří splňují předpoklady, se snažíme zaměstnat v rámci veřejně prospěšných prací a Veřejné služby. Uživatelé mají také možnost vykonat u nás trest Obecně prospěšných prací. Máme zřízeno až šest pracovních míst na úklid a jako pomocné síly v dobročinném obchodě. Je možné účastnit se dobrovolných duchovních programů za účasti kaplana Armády spásy.

Vyřizování stížností

Každý z uživatelů má právo podat stížnost, a to několika různými způsoby. Tuto problematiku řeší samostatná vnitřní směrnice, která je veřejně vyvěšena ve společenské místnosti uživatelů. Je možné podat stížnost i anonymně do schránky důvěry. Každý uživatel je při přijímacím pohovoru mimo jiné seznámen s právem a způsoby podání stížnosti.

Stížnosti se podávají písemně nebo ústně. Při ústním podání se vyhotoví zápis, které obě strany podepíší / patřičné formuláře jsou přílohou směrnice/. Zaměstnanci našeho zařízení jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Pokud je to možné, řeší stížnost pracovník sám, je-li to nutné, postoupí jí nadřízenému pracovníkovi. Vyřešení stížnosti musí být provedeno v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dní. Usoudí-li uživatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí lhůty znovu obrátit na vedoucího zařízení nebo k jeho nadřízenému pracovníkovi. Pro podání a vyřizování stížnosti si uživatel může zvolit zástupce.

Kromě způsobu podání stížnosti a její vyřízení je také vyvěšen seznam nadřízených institucí (ústředí Armády spásy), orgánů veřejné statní správy a samosprávy (odbor sociálních věcí, policie) a také nezávislých institucí (ombudsman, soudy atd.) na které se mohou uživatelé obrátit. Všechny stížnosti jsou archivovány a pokud je znám stěžovatel, reakce na ni je mu předána písemnou formou. Všechny stížnosti se archivují.

Obdobným způsobem se postupuje při řešení podnětů a připomínek.

Pro nevyřčené podněty, připomínky a stížnosti funguje také hodnotící anonymní dotazník, který je uživatelům průběžně předkládán.

Ukončení služby

Uživatel může ukončit poskytovanou službu kdykoliv a to i bez udání důvodu. Pokud je to však možné, pokusí se přítomný pracovník v sociálních službách zjistit příčinu ukončení služby. Z pravidla uživatel ukončuje službu při splnění zakázky /nalezení ubytování, zaměstnání, při návratu k rodině apod./.

Ze strany poskytovatele může být služba ukončena v případech hrubého nebo opakovaného porušení řádu a pravidel azylového domu (specifikace hrubého a opakovaného porušení řádu a pravidel je uvedena ve vnitřním vnitřní směrnici domovní řád). Dále při nedodržení termínu splatnosti poplatků za ubytování, uplynutím sjednané doby pro poskytování služby, při neodůvodněné a neomluvené nepřítomnosti na azylovém domě po dobu delší než tři dny. Službu je možné ukončit také dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem.

Smlouva je ukončena písemně a je podepsána vedoucím organizační jednotky nebo jiným pověřeným pracovníkem. V ukončení je uveden důvod ukončení a datum možného opětovného nástupu.

V případě nepřítomnosti uživatele je ukončení dále podepsáno dvěma svědky, a to z řad uživatelů a pracovníků, kteří se účastní vyklízení skříní uživatele. Oděvy uživatele jsou uloženy dvacet jedna dní ve vyhrazených prostorách a pokud si je uživatel nevyzvedne, jsou zlikvidovány. Doklady, dokumenty, cennosti a věci osobní povahy se uloží u sociálního pracovníka a v případě, že se uživatel nedostaví, odevzdají se příslušným úřadům.

Ukončení smlouvy je uloženo v programu NPV 3 a v osobní složce uživatele.

Úhrada za služby

Za pobyt je stanovena cena 130,- Kč na den. V případě, že se uživatel ocitne v situaci, kdy pro závažnou překážku není schopen uhradit platbu za využívanou službu, může sociální pracovník vznést k řediteli organizační jednotky požadavek o snížení nebo odpuštění platby za poskytnutou službu. Snížení platby není nárokové a proběhne po individuálním posouzení vedoucího organizační jednotky na návrh sociální pracovnice.

- fakultativní služby jsou zpoplatněny dle ceníku a řídí se aktuální cenou uvedenou ve vnitřních směrnících vyvěšených na vyhrazených místech v zařízení,

Veškeré platby uživatele jsou zapsány v kartě plateb uživatele, která je uložena v osobní složce uživatele.

Další doplňující informace

Ve spolupráci s Úřadem práce umožňujeme uživatelům výkon veřejné služby.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Možnost využití internetu, telefon zdarma pro potřeby zajištění zaměstnání a bydlení,

praní prádla, šatník zdarma,

volnočasové aktivity – internet, vaření apod.

doprovod na úřady a k lékařům s dopravou,

dobrovolné duchovní aktivity, využití knihovny.

Prostory, materiální a technické vybavení

Centrum sociálních služeb v ulici Nákladní se nachází ve čtyřpodlažní budově o základech 12,95mx11,3m tj. 146 m². Vchod do vestibulu budovy je z Ulice Nákladní. Ve sklepních prostorách se nachází sklady drogerie, potravin a prádelna se sušičkou. V přízemí nalevo od vchodu se nachází kancelář PSS o velikosti 20,2m² a kancelář sociálního pracovníka se sociálním zařízením o velikosti 16,6 m². Za kanceláří PSS se nachází noclehárna pro ženy se sociálním zázemím. Dále se zde nachází šatník. Za průjezdem se nachází malý dvorek, který je určen jako prostor pro kuřáky. Z dvorku je vstup do přístavku, ve kterém se nachází oddělená kuchyňka zaměstnanců, jídelna a společenská místnost pro uživatele o velikosti 42,2m² a kuchyň o velikosti 11,4 m² pro uživatele. Ta je pro uživatele uzavřena v době provozu nízkoprahového denního centra. V jídelně se nachází WC. V kuchyni se nacházejí elektrické sporáky, lednice pro každý pokoj a spíže pro uživatele. Do druhého podlaží jsou situovány tři pokoje noclehnary o

velikosti 21, 13,9 a 20,8 m², u kterých je koupelna / 3 sprchy/, WC/2x/ a kuchyňka pro uživatele. Ve druhém podlaží je dále spisovna a kancelář pracovníků o velikosti 21,4 m². Ve třetím podlaží se nachází azylový dům se čtyřmi pokoji o celkové rozloze 84m² a sociálním zařízením složeným ze tří sprch a dvou WC. Azylový dům je od noclehárny oddělen uzamykatelnými dveřmi. V podkroví se nachází kotelna a sklad materiálu.

Azylový dům v Merklínské ulici se nachází v podsklepené třípodlažní budově o zastavěné ploše 178,5 m². V 1PP se nachází kotelna, uzávěry vody a plynu a prádelna pro uživatele služeb. V 1NP se nachází 2 vstupy do budovy, chodba, společná kuchyň s lednicemi a dvěma sporáky, jeden pokoj pro 3 muže, koupelna a sprchy pro muže, WC pro muže, personální WC, kancelář pracovníků v sociálních službách a místnost pro pracovníka aktivit/dílna/. K budově je připojena garáž sloužící jako sklad a technické zázemí. V 2NP je umístěna společenská místnost, kancelář sociálního pracovníka a v oddělené části jsou prostory pro muže. V nich jsou tři pokoje po dvou až pěti lůžkách, WC a koupelna. Ve 3 NP se nachází kancelář pro ředitele a účetní, personální WC a koupelna a kuchyň pro zaměstnance. V druhé části patra se nachází AD pro ženy – jsou zde čtyři dvou až třílůžkové pokoje, vybavená kuchyňka, WC a koupelna.

Dne: 30.12.2020

Zpracoval: Bc. Martin Roušal