

	Sociální služby Opava Dům pro muže Samaritán, azylový dům pro muže Nákladní 24, Opava
	Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 1268368
	Název: Popis realizace
	Typ dokumentu: příloha směrnice Platnost od: 1. 7. 2022 Zpracoval: Patrik Orel, DiS., vedoucí přímé práce Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

SOP-AD-13P03 Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s. IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby	§ 57 Azylové domy
Identifikátor	1268368
Číslo služby	39
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	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

Cílová skupina

Cílovou skupinou sociální služby jsou muži starší 18 let věku, kteří:

- jsou v nepříznivé sociální situaci, jež je spojena se ztrátou bydlení,
- jsou samostatní v běžných úkonech sebeobsluhy.

Služba není poskytována osobám (nebo zájemcům), pokud:

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Poskytovatel 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.

Žádost se posuzuje individuálně na poradě sociálního týmu.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- Jednání se zájemcem o sociální službu a informace o službě poskytuje sociální pracovník.
- V případě, že jednání se zájemcem neprobíhá osobně, ale telefonicky či elektronickou formou, se sociální pracovník se zájemcem domluví na osobní setkání v místě poskytování sociální služby.
- V opodstatněných důvodech lze se zájemcem jednat na jiném smluveném místě (např. nemocnice) či telefonicky.
- Jednání neproběhne v případě, že zájemce je pod vlivem návykových látek a z těchto důvodů není schopen komunikace. Zájemci je vhodnou formou sděleno, aby se dostavil v jiný termín.
- Sociální pracovník vhodnými otázkami zjišťuje, zdali je zájemce cílovou skupinou, jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a má dostatečný příjem k úhradě ubytování.
- Sociální pracovník zájemci předá informace o službě v jednoduché srozumitelné formě, tak, aby informacím porozuměl.
- Žádost zájemce je projednána na poradě sociálního týmu v nejkratším možném termínu (v

nejbližší následující pracovní den sociálního pracovníka) a je vybrán dle potřeby či pořadí žádosti.

- Záměnce je kontaktován sociálním pracovníkem a je mu nabídnuto poskytování služby, pokud má zájem, domluví se na osobním termínu jednání.
- V případě, že záměnce o službu souhlasí s podmínkami, za nichž je služba poskytována a doloží potvrzený posudek od praktického lékaře o zdravotním stavu, vede jednání k uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Žádost záměnce je platná tři měsíce.

Pravidla pro přijetí záměnce:

Záměnce 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.

Podrobný popis realizace služby

Poslání

Posláním sociální služby azylový dům pro muže 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 sociální služby je uživatel, který:

- má následnou formu bydlení, schopnosti a dovednosti si jej udržet
- umí hospodařit s financemi
- má vyřešenou nebo si stabilně řeší svou dluhovou situaci
- je orientovaný při vyřizování svých úředních či osobních záležitostí
- je schopen využívat běžně dostupné zdroje
- je schopen řešit svůj zdravotní stav
- má schopnosti a dovednosti si najít a udržet zaměstnání

Základní poskytované činnosti

1. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
 - a. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy
2. poskytnutí ubytování:
 - a. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
 - b. umožnění celkové hygieny těla,
 - c. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,
3. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - a. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Metody práce

Základní zásady při poskytování služby

Zásady vycházejí z Hodnot Armády spásy:

- víra – věříme v pozitivní změnu každého člověka, poskytujeme uživateli svobodu vlastní vědomé volby
- naděje – každý uživatel má šanci na nový začátek, pomáháme uživateli v nalezení či posilování vlastních zdrojů
- láska – dbáme krom odbornosti také na lidskost, přijímáme každého uživatele takového, jaký je
- respekt – respektujeme vlastní svobodnou volbu uživateli a jeho potřeby, stejně tak jako jeho práva

- poctivost – chováme se odpovědně k uživatelům, sobě navzájem, k zaměstnavateli i společnosti
- jednota – pracujeme společně v různosti, ale s jedním cílem a jsme jednotní v dodržování poslání, zásad, cílů služby a individuálním přístupem k řešení situace uživatele

Individuální plánování

- Proces individuálního plánování je zahájen ve fázi jednání se zájemcem o sociální službu, pokračuje při uzavírání smlouvy, kde se stanovuje předběžný osobní cíl uživatele.
- Individuální plán sestavuje sociální pracovník s uživatelem ihned po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.
- Individuální plán se stanovuje zpravidla na dobu tří měsíců, doba ale může být upravena dle konkrétního cíle.
- 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.
- Sociální pracovník může uživateli individuální plán na požádání vytisknout.
- 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.
- 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.
- Individuální plán se pravidelně vyhodnocuje a aktualizuje. Plán vyhodnocuje sociální pracovník s uživatelem.

Vyřizování stížností

- Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby. Je možné také vyjádřit podnět, připomínku či návrh na poskytování sociální služby.
- Stížnost je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně, a to:
 - osobně v zařízení (např. pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu přímé práce)
 - na adresu Armáda spásy v České republice, z.s., Nákladní 24, Opava 746 01
 - telefonicky 773 770 184, 773 770 371
 - elektronickou poštou opava@armadaspasy.cz
 - do schránky stížností

Postup při řešení a vyřizování stížností

1. přijetí stížnosti
 2. evidence stížnosti
 3. prošetření stížnosti
 4. rozhodnutí o stížnosti – oprávněnost / neoprávněnost stížnosti / přijetí nápravných opatření
 5. písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli (viz příloha směrnice)
- Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na:
 - ředitele OJ Sociální služby Opava na adresu: Armáda spásy v České republice, z.s., Nákladní 24, Opava 746 01, tel.: 737 215 427
 - oblastního ředitele pro Severní Moravu: Armáda spásy v České republice, z.s., Palackého 741/25, Ostrava 702 00, email: tomas.surovka@armadaspasy.cz
 - národního ředitele sociálních služeb na adresu: Armáda spásy v České republice, z.s., Petržilkova 2565/23, Praha – Stodůlky 158 00, email: jan.krupa@armadaspasy.cz
 - na Magistrát města Opavy, Odbor sociálních věcí, Krnovská 71 C, Opava 746 01
 - Celé podávání a vyřizování stížností je popsáno ve vnitřní směrnici SOP-AD-07abcd Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Ukončení služby

Poskytování sociální služby může být ukončeno v níže uvedených případech, které jsou také součástí ujednání ve Smlouvě o poskytování sociální služby:

- uplynutím sjednané doby
- dohodou uživatele a poskytovatele
- ze strany uživatele výpovědí a to i bez uvedení důvodu – výpověď se podává písemně, je-li podána ústně, sociální pracovník učiní písemný zápis v administrativním programu NPV3
- ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
 - při hrubém nebo opakovaném porušování řádů
 - při nedodržení termínu splatnosti poplatku za poskytnutí sociální služby
 - v případě prokazatelné nespolupráce při řešení své nepříznivé sociální situace
- Ukončení poskytování sociální služby se vyhotovuje vždy písemně, obsahuje tyto náležitosti:
 - smluvní strany
 - datum ukončení
 - důvod ukončení
 - v případě sankčního ukončení termín, kdy je možné opět podat žádost o službu
 - finanční vyrovnání – v případě vyčísleného dluhu (např. za poskytování sociální služby, poškození majetku,...)
- Podpis obou smluvních stran (za stranu poskytovatele – vedoucí přímé práce), v případě nepřítomnosti uživatele je dokument podepsán svědkem, tedy sociálním pracovníkem.
- Ukončování smlouvy se vyhotovuje ve dvou originálech - pro každou smluvní stranu jeden originál, za poskytovatele se následně zakládá do složky uživatele.

Úhrady za služby

Ceník je určen pro sociální službu azylového domu pro muže, která je poskytována na adrese Nákladní 24, Opava 746 01.

Platba za ubytování na pokoji v azylovém domě **150 Kč/den**

Platba za ubytování v bytě azylového domu **150 Kč/den**

- Uživatel je při sepisování smlouvy seznámen s ceníkem, stejně tak i dříve, tzn. při jednání se zájemcem.
- Cena úhrady je zaznamenána ve Smlouvě o poskytování sociální služby při uzavírání smlouvy s uživatelem.
- Ředitel organizační jednotky má právo jakýkoli poplatek uživateli ve zcela mimořádných a odůvodnitelných situacích snížit nebo odpustit.

Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení tvoří podsklepená třípodlažní budova se zadní jednopodlažní přístavbou.

Azylový dům – Nákladní 24	počet lůžek	rozměry m ² pokoj + soc. zařízení
1. nadzemní podlaží		
pokoj č. 1	4	24,21 + 15,03
pokoj č. 2	3	21,28 + 15,9
pokoj č. 3	3	23,63 + 15,9
2. nadzemní podlaží		
pokoj č. 4	2	15,14 + 3,24
pokoj č. 5	2	13,05 + 3,13
pokoj č. 6	2	13,58 + 3,13
pokoj č. 7	3	19,06 + 3,86
pokoj č. 8	2	15,48 + 4,59
3. nadzemní podlaží		
pokoj č. 9	2	15,56 + 3,04
pokoj č. 10	2	14,31 + 3,23

Byty azylového domu	počet lůžek
Liptovská 917/12 – byt č. 4, podlaží 4.	
pokoj č. 1	2
pokoj č. 2	2
Na pastvisku 677/9 – byt č. 11, podlaží 4.	
pokoj č. 1	2
Krnovská 2788/30 – byt č. 15, podlaží 2.	
pokoj č. 1	2

Vybavení místností, povrch stěn, podlah, nábytku: místnosti jsou vybaveny běžným nábytkem, který je snadno čistitelný a dezinfikovatelný. Povrchy stěn jsou opatřeny malbou min. 1x za 2 roky, při znečištění ihned. V rámci podlahových krytin je použito lino a dlažba.

- **kancelář sociálních pracovníků** – místnost umístěna v 2 nadzemní podlaží, vybavena kancelářským nábytkem a potřebnou IT technikou. Podlaha omyvatelné linoleum.
- **kancelář vedoucího přímé práce** – místnost umístěna ve 3 nadzemní podlaží, vybavena kancelářským nábytkem (podlaha omyvatelné linoleum), součástí kanceláře je místnost se sociálním zařízením – sprcha, umývadlo, wc) podlaha protiskluzová dlažba.
- **víceúčelová místnost** – 1 nadzemní podlaží v přístavbě budovy – slouží pro aktivity zaměstnanců (např. porady, vzdělávání a školení, konzumace jídla). Místnost je vybavena stoly, židlemi, kancelářskými skříňkami, lednicí, mikrovlnou troubou, kuchyňskou linkou).

Vedlejší provozní a pomocné místnosti:

- **kancelář provozního** – v přízemí v přední části budovy, součástí kanceláře je i sklad (kancelářské potřeby, hygienické prostředky aj.)
- **pomocná místnost** – v přední části budovy u prádelny (pomůcky a nástroje pro úklid)
- **prádelna** – v suterénu budovy v přední části, vybavena pračky a sušičky pro praní a sušení potřeb provozu azylového domu
- **sklady s desinfekčními prostředky** – v suterénu budovy v přední části, vedle prádelny jsou prostory, které jsou uzavřeny uzamykatelnou mříží

Další doplňující informace

Název organizační jednotky: Armáda spásy, Sociální služby Opava, Nákladní 24, Opava 74601

Sídlo organizační jednotky: Dům pro muže Samaritán, Nákladní 24, Opava 74601

Název sociální služby: Azylový dům pro muže Samaritán

Telefon (sociální pracovníci): 773 770 186, 773 770 484, 775 880 108

Telefon (vedoucí přímé práce): 773 770 371

Email: opava@armadaspasy.cz

Kontaktní doba

- pracovní dny (po, pá): 6:30 – 14:30
- pracovní dny (út, st, čt): 6:30 – 18:30
- ostatní doba: v zařízení je přítomen pracovník v sociálních službách – provozní doba je nepřetržitá