

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s., Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby	AZYLOVÝ DŮM
Identifikátor	4714749
Číslo služby	43
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Azylový dům Krnov Čsl. armády 837/36 bcd, 794 01 Krnov

Cílová skupina

Muži a ženy starší 18 let, a matky s dětmi, kteří se ocitli bez přístřeší, mají zájem se aktivně podílet na řešení své sociální situace, jsou fyzicky soběstační a nepotřebují bezbariérový přístup.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Posláním Azylového domu Armády spásy v Krnově je poskytování ubytování a podpory lidem, kteří se ocitli bez přístřeší, a prostřednictvím individuální sociální práce podporování jejich nezávislosti na sociálních službách a napomáhání jejich začlenění do společnosti.

Služba je pobytová a je poskytována celodenně, nepřetržitě.

O přijetí či odmítnutí nového zájemce do služby rozhoduje po poradě sociální tým.

Sociální pracovník projednává se zájemcem o službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Zároveň si ujasní, zda jsou pro něj nabízené služby vhodné a dbá na to, aby osobní cíle uživatel sám formuloval.

Uživatel je seznámen s textem Smlouvy o poskytnutí sociální služby, Veřejným závazkem sociální služby, Domovním řádem a Ubytovacím řádem, způsobem podávání stížností, platbami za poskytovanou službu a bezpečnostními pravidly.

Po dohodnutí formy úhrady za služby, sociální pracovník sepíše s uživatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby azylového domu, kterou za Armádu spásy podepisuje ředitel nebo jím pověřený pracovník.

V případě, že má zájemce fyzický nebo psychický handicap nebo o to sám požádá, jsou k jednání přizvány další osoby. Sociální pracovník dbá na to, aby uživatel všem předaným informacím rozuměl.

Před uzavřením smlouvy musí uživatel doložit lékařské potvrzení, zda je po zdravotní stránce schopen pobytu v Azylovém domě.

Sociální pracovník zakládá osobní složku uživatele, ve které eviduje písemné dokumenty, a údaje zavádí také do elektronického databázového programu.

V případě potřeby vybaví sociální pracovník a pracovník v sociálních službách uživatele věcmi Azylového domu dle seznamu zapůjčených věcí a zavede uživatele na pokoj. Uživatel je seznámen s prostory a příslušenstvím Azylového domu a jejich užíváním. Jsou mu vymezeny jeho osobní prostory. U matek je dbáno na to, aby v co nejbližší době věci vrátily a vybavovaly svoji domácnost vlastním majetkem.

Podrobný popis realizace služby

Kapacita služby:

Vnitřně je služba rozdělena podle cílových skupin na 3 sekce, které se vzájemně místně a personálně prolínají.

Rozčlenění Azylového domu:

- Azylový dům pro muže - kapacita 35 lůžek
- Azylový dům pro ženy - kapacita 10 lůžek
- Azylový dům pro matky s dětmi - kapacita 9 matek a 21 dětí

Základní obsah poskytované služby:

Poskytnutí ubytování:

- ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
- umožnění celkové hygieny těla,
- vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla.

Pomoc při zajištění stravy:

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy (samostatné využití kuchyněk).

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
- pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Další činnosti v Azylovém domě:

a) Fakultativní služby

Kromě základních činností vymezených zákonem poskytuje azylový dům ještě tzv. fakultativní činnosti. Fakultativní činnosti splňují následujících šest bodů:

- souvisejí s poskytováním služby azylového domu uživatelům,
- jsou poskytovány uživatelům, kteří mají s azylovým domem uzavřenou smlouvu,
- souvisejí s péčí a podporou člověka v nepříznivé sociální situaci, odpovídají zjištěným potřebám a napomáhají sociálnímu začleňování či předchází sociálnímu vyloučení,
- jsou zajišťovány vlastními zaměstnanci a vlastními prostředky poskytovatele,
- nelze je zajistit v daném místě běžně dostupnou veřejnou službou,
- klientovi je za ně účtována úhrada ve výši rovnající se nákladu na provedení činnosti, tj. bez zisku.

Fakultativní činnosti jsou uvedeny v ceníku služby Azylový dům Krnov. Patří k nim: praní a sušení prádla, provoz vlastního TV a rádia na pokoji.

b) Aktivizační program, který obsahuje:

- sociální program - zaměřený na sociální poradenství a tvorbu individuálního plánu uživatele vedoucí k vyřešení jeho sociální situace,
- pracovní aktivity - pro zachování případně znovuzískání pracovních návyků a dovedností,
- volnočasové aktivity - nabídka pro smysluplné trávení volného času,
- duchovní křesťanský program - nabídka křesťanských bohoslužeb, duchovních skupinek a vyučování, individuální konzultace s duchovním pracovníkem.

c) Duchovní činnost:

V rámci sociální služby Azylového domu chceme vytvářet společenství v Kristu, které nabízí:

- podporu i v situacích, kdy zdánlivě není naděje,
- prostor, kde je každý přijímán takový, jaký je, a kde je každému dána nová šance,

- odpuštění nejen daného společenství, ale vedení k tomu, aby každý mohl odpustit sám sobě,
- prostor, kde bude každému nasloucháno a kde má každý právo říci svobodně svůj názor,
- bezpečný prostor pro vnitřní uzdravení, uvědomění si, že každý je užitečný a přináší obdarování pro společenství,
- prostor pro následný růst k samostatnosti, možnost seberealizace.

Nabízíme možnost duchovní podpory pro zaměstnance i uživatele služeb v rámci rozhovorů s důstojníky Armády spásy nebo s věřícími zaměstnanci, popřípadě se svými nadřízenými. Pevnou součástí nabídky pro zaměstnance i uživatele služeb, popřípadě další zájemce, jsou různá křesťanská setkání a programy.

Metody práce

Cíle poskytování služby:

Cílem služby je poskytování ubytování lidem bez přístřeší a napomáhání jejich začlenění do společnosti prostřednictvím podpory a pomoci při:

1. řešení problémů, kvůli kterým uživatel musí využívat služby azylového domu (např. zadlužení, rodinné problémy, životní krize, nedostupnost vhodné služby apod.),
2. hledání a získání vhodného bydlení,
3. hledání, získání a udržení zaměstnání,
4. obnovení či udržení pracovních návyků uživatelů prostřednictvím aktivizačního programu,
5. obnovení kontaktů s rodinou,
6. zajištění jiné sociální služby těm, kteří ji potřebují (např. domovy se zvláštním režimem, domov pro seniory, služby následné péče apod.),
7. uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Služby jsou poskytovány podle těchto zásad:

1. Zásada svobodné volby
 - Každý uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace.
 - Pracovníci uživateli navrhují nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání.
2. Zásada individuálního přístupu
 - Pracovníci mají na zřeteli individuální odlišnosti mezi jednotlivými uživateli, respektují osobnostní předpoklady každého uživatele a kladou důraz na jeho individuální potřeby.
 - Pracovníci nahlíží na uživatele v souvislostech a ne pouze na dílčí aspekty jeho osobnosti a respektují jeho jedinečnost.
3. Zásada rovného přístupu
 - Pracovníci uplatňují jednotné pracovní přístupy ke všem uživatelům.
 - Všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti.
4. Zásada odbornosti a týmové práce personálu
 - Organizace klade důraz na pravidelné vzdělávání pracovníků, fungující vzájemnou komunikaci, sdílení informací, koordinaci práce, pravidelné porady, supervize a jednotné pracovní postupy.

Základní metodou sociální práce je rozhovor.

Každý uživatel Azylového domu má vytvořen individuální plán, který vytvoří společně se sociálním pracovníkem. Plán obsahuje mimo jiné, popis výchozí sociální situace uživatele a postupné kroky vedoucí k cílům, které znamenají zlepšení nebo vyřešení jeho nepříznivé sociální situace.

Každý individuální plán je průběžně vyhodnocován sociálním pracovníkem za přítomnosti uživatele. Společně zjišťují, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatele. Individuální plán je

pravidelně aktualizován sociálním pracovníkem ve spolupráci s uživatelem.

Vyřizování stížností

Každý uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Informace podává pracovník uživateli předložením textu směrnice, s ústním vysvětlením, nebo ústně přečtením s vysvětlením. Uživatelé mají k dispozici také zjednodušený srozumitelný materiál o podávání stížnosti.

Stížnosti se podávají přímo řediteli. V případě jeho nepřítomnosti určenému zástupci.

Stížnost může podat uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

Stížnost je možno podat ústně osobně, telefonicky nebo písemně. Písemně lze stížnost podat také poštou adresovanou k rukám ředitele, nebo vhodit do schránky důvěry. Písemná stížnost může být podána jménem stěžovatele, nebo anonymně.

Stížnosti vyřizuje ředitel do 10 pracovních dnů od doručení.

Před vyřízením stížnosti ředitel kontaktuje stěžovatele, případně další zúčastněné osoby, prošetří souvislosti k tématu stížnosti, a učiní rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, a případně o nápravných opatřeních.

Rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti předá ředitel stěžovateli písemně, osobně. V případě anonymní stížnosti, vyvěsí ředitel písemné rozhodnutí na nástěnce u schránky důvěry.

Stěžovatel má možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán Azylového domu Krnov nebo na instituci sledující dodržování lidských práv, s podnětem na prošetření postupu při vyřízení stížnosti.

Ukončení služby

Služba může být ukončena uplynutím sjednané doby pro poskytování služby, dohodou uživatele/ky a poskytovatele. Ze strany uživatele/ky výpovědí, a to i bez uvedení důvodů.

Ze strany poskytovatele při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel azylového domu, při nedodržení termínu splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby, v případě prokazatelné nespokojenosti při řešení její nepříznivé sociální situace, při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele.

Sociální pracovník provede při odchodu uživatele vyúčtování a odcházejícího informuje o možnostech využití služeb jiných zařízení.

Při ukončení pobytu přebírá službu konající pracovník v sociálních službách od uživatele všechny zapůjčené věci dle seznamu.

Úhrady za služby

Platby uživatelů azylového domu sekce pro muže a ženy:

- poplatek za ubytování - 115,- Kč/den

Uživateli, který hradí jen platbu za ubytování, musí zůstat minimálně 2.200,- Kč na zajištění stravy a ostatní osobní potřeby.

Platby uživatelů azylového domu sekce pro matky s dětmi:

- Matka + dítě - 140,- Kč/den

- Matka + 2 děti - 185,- Kč/den
- Matka + 3 děti - 225,- Kč/den
- Matka + 4 děti - 265,- Kč/den
- Matka + 5 dětí x 305,- Kč
- za každé další dítě + 40,- Kč

Další doplňující informace

Uživatelé služby mají možnost uplatnit vlastní vůli v následujících případech:

- právo přijmout službu za splnění stanovených podmínek, případně službu odmítnout,
- možnost výběru podpory při řešení sociální situace,
- možnost požádat o doprovod pracovníka při jakémkoli jednání na úřadech apod.,
- zapojení do aktivit nabízených službou,
- právo si stěžovat a podávat připomínky,
- možnost výběru aktivit z nabídky služby,
- možnost ukončit službu kdykoliv bez udání důvodu,
- účast na společných volnočasových akcích.

Prostory, materiální a technické vybavení

- Sídlo služby se nachází v objektu Armády spásy, Čsl. armády 837/36bcd, 794 01 Krnov.
- Služba je realizována v areálu, ve kterém jsou tři ubytovací jednopodlažní objekty, které mají shodnou rozlohu. Ve čtvrtém přízemním objektu se nachází provozní sklady. Budovy jsou pro potřebu orientace označeny A, B, C, D.

Budova A - Azylový dům matky s dětmi:
V přízemí se nachází recepce, kancelář sociální pracovníce, herna, prádelna a sušárny, společné sociální zařízení, sklad domácích potřeb a šatník pro ženy a matky s dětmi, kuchyňka, 4 pokoje, obývací a sklad. V 1. patře jsou 4 kuchyňky, 6 pokojů pro matky s dětmi, společné sociální zařízení, obývací a pracovna (dílna) a sklad lůžkovin.
- Budova B - Azylový dům ženy, Technicko-administrativní budova:**
V 1. patře se nachází 4 pokoje Azylového domu pro ženy s dvěma kuchyňkami, obývací, sociální zařízení. Dále jsou zde umístěny kanceláře ředitele, účetní, vedoucí sociálních pracovníků, vedoucího pracovníků v sociálních službách, sociální pracovníce pro ženy, vedoucího provozu, sociální zařízení pro zaměstnance.
- Budova C - Azylový dům pro muže:**
V přízemí je recepce, kancelář sociálních pracovníků, sociální zařízení pro uživatele, 5 pokojů Azylového domu s kuchyňkou a obývací, skladové a úklidové prostory, prádelna a sušárna.
V 1. patře je 10 pokojů Azylového domu, společná sociální zařízení, kuchyňky, 2 obývací a kancelář sociálního pracovníka.
- Budovy A, B, C, jsou propojeny neprůchozími přístavbami. V přístavbě mezi budovami A a B se nachází kočárkárna, centrální prádelna, sušárna a skladové prostory. V přístavbě mezi budovami B a C se nachází kotelna (výměník tepla z parovodu) a sklady.
- Areál je oplocen. Ke vstupu do zařízení slouží brána s příjezdem z ulice Čsl. armády. Okolí budov je upraveno jako park, hřiště pro děti a záhonky pro pěstování květin a zeleniny. K budovám vedou přístupové cesty ze zámkové dlažby.
- Bezbariérové přístupy nejsou zabezpečeny.
- Majitelem areálu je Město Krnov. Armáda spásy jej má v dlouhodobém pronájmu

Dne: 31. 5. 2017

Zpracovala: Katrin Surovková