

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s., Petřílkova 2565/23, 158 00 Praha
Druh služby	Azylové domy (§ 57, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
Identifikátor Číslo služby	1201512 32
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Azylový dům pro muže Havířov, Na Spojce 807/2, 736 01 Havířov

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří muži od 18 let, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, zvládají základní úkony péče o vlastní osobu a mají zájem řešit svou sociální situaci.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

1. Při příchodu zájemce o službu do zařízení jej pracovník v sociálních službách (dále pvss) zavede k sociálnímu pracovníkovi, který je pověřen jednáním se zájemcem o službu. V případě jeho nepřítomnosti jedná se zájemcem pvss, který mu poskytne základní informace o službě (smysl zařízení vyplývající z poslání, jaká je cílová skupina, nabízené služby a doba jejich poskytování). Sdělí zájemci, že jednání s ním dále povede sociální pracovník a kdy bude přítomen. Nabídne mu noclehárnu a kontakty na jiná zařízení.
2. Před přijetím provede sociální pracovník se zájemcem rozhovor, ve kterém zmapuje jeho nepříznivou sociální situaci a z jakého důvodu se v ní ocitl. Dále prostřednictvím rozhovoru sociální pracovník od zájemce zjišťuje jeho potřeby, cíle, jaké má dovednosti, schopnosti, co umí, jaké má představy o možnostech řešení své nepříznivé sociální situace a oblast společné spolupráce.
3. Výsledek tohoto jednání je rozhodnutí o tom, zda bude smlouva se zájemcem uzavřena či nikoliv. Ze strany poskytovatele může být zájemce odmítnut pouze ze zákonných důvodů.
4. Zájemce o službu, který je v zařízení dlužníkem, sestaví společně se sociálním pracovníkem splátkový kalendář.
5. Je-li kapacita zařízení vyčerpána, nabídne sociální pracovník zájemci zařazení do Pořadníku zájemců o služby azylového domu. Zájemce nemůže být v daném Pořadníku přeskočen jiným zájemcem, jestliže se v dohodnutém termínu osobně dostaví, či telefonicky potvrdí svůj zájem. V případě, že nepotvrdí svůj zájem, je z této evidence vyřazen.
6. Zkrácené jednání se zájemcem probíhá v případě, že v předchozích 6 měsících využíval služeb azylového domu a z určitého důvodu mu byla ukončena smlouva o poskytnutí sociální služby. Před přijetím provede sociální pracovník se zájemcem rozhovor, ve kterém zjišťuje od zájemce, zda se v tomto období nevyužívání služby změnila jeho nepříznivá sociální situace, jaké má potřeby, cíle, jaké má dovednosti, schopnosti, co umí, jaké má představy o možnostech řešení své nepříznivé sociální situace a oblast společné spolupráce. Sociální pracovník a zájemce si spolu vyjasní, zda nabízené služby mohou řešit zájemcovou potřebu i jeho cíl. V případě, že zájemci během předchozího ubytování byla ukončena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodu porušení Domovního řádu nebo nespolečné spolupráce, sociální pracovník se zájemcem probere i tuto záležitost.
7. Před uzavřením smlouvy je zájemce povinen doložit posudek praktického lékaře o zdravotním stavu.
8. Sociální pracovník seznámí zájemce s Domovním řádem, se vstupní instrukcí o

- bezpečnosti, podmínkami smlouvy. Dále s pravidly pro podávání stížností.
9. Sociální pracovník dbá na to, aby zájemce všem předaným informacím porozuměl.
 10. Po seznámení s dokumenty sociální pracovník smlouvu s uživatelem vyplní. Vyžaduje-li to situace zájemce /je unavený, nesoustředěný apod./, může sociální pracovník seznámit zájemce s pravidly pro podávání stížností až po podpisu smlouvy, nejdéle však do tří pracovních dnů. Pokud zájemce není ochoten přijmout pravidla stanovená Domovním řádem, sociální pracovník zájemci doporučí či zprostředkuje jinou vhodnou službu.
 11. Sociální pracovník dbá na to, aby zájemce své potřeby a cíle sám vyjádřil. Cíle zjištěné v průběhu rozhovoru se zaznamenají do Smlouvy o poskytnutí služeb v azylovém domě a slouží jako podklad pro tvorbu individuálního plánu.
 12. Smlouva o poskytnutí sociální služby je uzavírána vždy písemně a maximálně na 3 měsíce. Smlouvu za zařízení podepisuje vedoucí projektu, v případě jeho nepřítomnosti sociální pracovník. Za uživatele podepisuje smlouvu uživatel, případně jeho opatrovník.
 13. Jednu smlouvu dostává uživatel a druhá se zakládá do karty uživatele, která je umístěna v uzamykatelné skříni v kanceláři přiděleného sociálního pracovníka. V případě, že uživatel má opatrovníka, smlouvu dostane i opatrovník.

Podrobný popis realizace služby

Veřejný závazek

Posláním Azylového domu Armády spásy v Havířově je poskytovat mužům, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení, ubytování, vytvořit podmínky pro samostatnou přípravu stravy a podporovat je v jejich úsilí o začlenění do společnosti.

Cílem služby je viditelný pokrok každého uživatele během pobytu v zařízení, alespoň v jedné z těchto oblastí:

- **získání dlouhodobého bydlení** (např. byt, podnájem),
- **práce a zaměstnání** (získání zaměstnání, udržet si zaměstnání, získání pracovních návyků),
- **získání vhodnější sociální služby** (např. domovy pro seniory, terapeutické komunity),
- **kontakt s rodinou,**
- **převzetí zodpovědnosti:**
 - jednání s úřady,
 - hospodaření s finančními prostředky (např. splácení dluhů, samostatné stravování),
 - zdravotní stav (řešit svůj zdravotní stav, podpora hygienických návyků),
 - závislosti,
 - nácvik samostatného bydlení v bytě azylového domu.

Zásady

1. Svobodná volba:

- Uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace.
- Zaměstnanci uživateli navrhnou nebo doporučí možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání.

2. Individuální přístup:

- Zaměstnanci mají na zřeteli individuální odlišnosti mezi jednotlivými uživateli, respektují osobnostní předpoklady každého uživatele a kladou důraz na jeho individuální potřeby.
- Zaměstnanci nahlíží na uživatele v souvislostech a ne pouze na dílčí aspekty jeho osobnosti a respektují jeho jedinečnost.

3. Rovný přístup:

- Zaměstnanci uplatňují jednotné pracovní přístupy ke všem uživatelům.
- Všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti.

4. Odbornost a týmová spolupráce:

- Služba klade důraz na pravidelné vzdělávání pracovníků, fungující vzájemnou komunikaci, sdílení informací, koordinaci práce, pravidelné porady, supervize a jednotné pracovní postupy.

Realizace služby

V azylovém domě se poskytují tyto služby:

- ***Nepřetržitá služba v objektu***
- ***Ubytování***

Uživatelům jsou k dispozici jednolůžkové až třílůžkové pokoje. Jednolůžkové pokoje se nacházejí v bytech, které jsou součástí kapacity azylového domu. O výběru do jednolůžkového pokoje je rozhodováno na poradě týmu přímé práce (sociální pracovníci, pracovník v sociálních službách na směně, vedoucí přímé práce) na základě individuálního posouzení situace uživatele. Přednostně je vybrán uživatel s pracovní smlouvou, případně uživatel aktivně řešící svou nepříznivou sociální situaci. Pravidla užívání takového pokoje jsou stanovena v Domovním řádu byty.

- ***Osobní hygiena, možnost praní prádla***
- ***Materiální pomoc (nabídka ošacení)***
- ***Umožnění přípravy vlastní stravy***

Uživatelům jsou k dispozici kuchyňky se spotřebiči.

- ***Osobní rozhovory a sociální poradenství***
- ***Sociální práce***

➤ ***metodou individuální práce*** - uživatel a sociální pracovník se dohodnou na rozsahu spolupráce a společně vytvoří individuální plán. Na jeho naplňování, aktualizaci a hodnocení se aktivně podílí uživatel, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách, který je přidělen uživateli v rámci poradenského systému.

➤ ***metodou komunitní práce*** – vedoucí přímé práce a sociální pracovníci se setkávají společně se všemi uživateli, kteří jsou ubytováni v azylovém domě. Tyto setkání jsou zaměřená na soužití v azylovém domě a na přípravu sociálního fungování ve společnosti.

- ***Nabídka křesťanských duchovních programů v souladu s misijním prohlášením Armády spásy***
Uživatelé se mohou zúčastnit křesťanských programů. Jejich nabídka visí na nástěnce v kulturní místnosti. Další možností je osobní duchovní rozhovor se zaměstnanci nebo havířovským sborovým důstojníkem Armády spásy přímo v zařízení, křesťanská literatura.
- ***Zprostředkování služeb jiných organizací a specializovaná pomoc dle potřeby uživatele.***

1. Doba poskytování služeb spojených s ubytováním je stanovena při přijetí zájemce ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby na základě individuální potřeby zájemce. Smlouva se uzavírá maximálně na dobu 3 měsíců. Celková délka ubytování v zařízení zpravidla nepřevyšuje 1 rok.
2. O sestavení nové smlouvy o poskytnutí sociální služby s uživatelem rozhoduje sociální pracovník s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce.

Metody práce

Práce s uživatelem je popsána v „Metodice poskytování služby“:

Metodika individuálního plánování

1. Hlavní důraz je kladen na individuální sociální práci s uživatelem. V zařízení probíhá individuální plánování, jehož výsledkem je individuální plán. Základním nástrojem individuálního plánování je rozhovor. Sociální pracovník prostřednictvím rozhovoru s uživatelem zjišťuje jeho potřeby, představy, hodnoty i cíle.
2. Individuální plán je sestaven u každého uživatele v den přijetí do azylového domu.

3. Za sestavení individuálního plánu je zodpovědný sociální pracovník.
4. Složka uživatele je vedena u sociálního pracovníka. Po ukončení ubytování je složka zařazena do Archívu/spisovny.
5. Sociální pracovník s uživatelem probere výběr pracovníka v sociálních službách, který je zapojen v rámci poradenského procesu. Takového pracovníka si může vybrat sám uživatel, případně je vybrán na základě domluvy sociálního pracovníka s uživatelem.
6. Uživatelé jsou nápomocni zejména dva klíčoví pracovníci: sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Klíčového pracovníka může uživatel během svého pobytu změnit.
7. Individuální plán navazuje na předběžný osobní cíl stanovený uživatelem ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Sociální pracovník a uživatel společně rozkrojují jednotlivé cíle a určí termín splnění. Pokud uživatel některé kroky sám nezvládne, sociální pracovník nabídne podporu. Je potřeba zaznamenat důvody, co a proč konkrétně uživatel nezvládne. V dohodnuté podpoře je vždy uvedeno, s čím bude uživateli nápomocen sociální pracovník a s čím pracovník v sociálních službách.
8. Je respektováno, pokud se uživatel rozhodne změnit svůj cíl.
9. Sociální pracovník sepíše individuální plán v elektronické kartě uživatele. Poté jej uloží.
10. Po sepsání prvního individuálního plánu má přidělený pracovník v sociálních službách povinnost se s individuálním plánem seznámit a při první vhodné příležitosti vést s přiděleným uživatelem rozhovor. Poté se seznamuje pracovník s dalšími nově sestavenými individuálními plány. Tento pracovník v sociálních službách průběžně podporuje uživatele v naplňování jednotlivých kroků a cílů obsažených v individuálním plánu. Rozhovor probíhá minimálně jednou za měsíc. Pracovník provede vždy zápis o průběhu tohoto jednání v jeho elektronické kartě. Informace o spolupráci a podpoře při plnění individuálního plánu uživatele předává během své směny na poradě týmu přímé práce.
11. Sociální pracovník s uživatelem průběžně hodnotí naplňování kroků vedoucích k naplnění cíle, který je uveden v individuálním plánu. Sociální pracovník provede vždy o tom zápis v jeho elektronické kartě.
12. Sociální pracovník s uživatelem pravidelně vyhodnocuje a aktualizuje individuální plán nejméně jednou za 3 měsíce. Při tomto procesu nejprve sociální pracovník s uživatelem, vyhodnocuje předešlý individuální plán. Uživatel hodnotí, jak se mu minulý individuální plán podařil realizovat. To znamená, že uživatel hodnotí, které úkoly se mu dařilo v individuálním plánu plnit a které ne. Poté sociální pracovník s uživatelem aktualizuje individuální plán. Uživatel má možnost změnit cíl. Také má uživatel možnost hodnotit poskytování služeb. Nakonec dojde k dohodnutí předběžného termínu další spolupráce.
13. Sociální pracovník má k dispozici seznam spolupracujících subjektů s potřebnými kontakty, jejichž služby uživatelům dle potřeby zprostředkovává.

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Uživatelé se v souladu se zákonem 108/2006Sb. mohou svobodně rozhodovat, zda a v jakém rozsahu nabízené služby využijí. Zásadním způsobem se zapojují do tvorby, aktualizace či změn svých individuálních plánů – plánování služby probíhá vždy ve spolupráci uživatel – sociální pracovník.

Uživatelé se mohou kdykoli zříci dalších využívání služeb zařízení.

V zařízení se snažíme o pravidelné zjišťování zpětné vazby od uživatelů služeb – např. dotazníková šetření zaměřená na kvalitu služeb. Při tvorbě některých směrnic a vnitřních předpisů /např. Domovního řádu/ konzultujeme body přímo s uživateli.

Vyřizování stížností

1. Každá osoba má právo vznášet podněty, připomínky a podávat stížnosti ke kvalitě poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení:

- a) **Podnět** – nápad, návrh, rada pro zlepšení služeb.
 - b) **Připomínka** – postřeh, rada či upozornění na nedostatky při poskytování služby.
 - c) **Stížnost** – vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, která vyžaduje písemnou odezvu. / *Např.: hrubé chování pracovníka, porušování práv a řádů, závažný neodborný zásah v přímé péči apod./*
2. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být pověřen písemně.
 3. Stížnost může být podaná **ústně, písemně** nebo **anonymně**:
 - a) Jakoukoliv stížnost je možné předložit pracovníkovi ve službě.
 - b) Stížnost na jednání pracovníků zařízení je možné předložit vedoucímu zařízení.
 - c) Pokud je stížnost směřována na vedoucího zařízení, informuje vedoucí o této stížnosti ředitele. Stížnost na vedoucího je také možné podat:
 - i. Ředitel Armády spásy v Havířově Tomáš Kolondra, Dvořákova 21/235, 736 01 Havířov-Město, tel. +420 737 215 426, email: tomas_kolondra@armadaspasy.cz
 - ii. Oblastní ředitel Tomáš Surovka, Armáda spásy, M. Majerové 1733/6, 708 00 Ostrava - Poruba, tel. 737 215 420, email: tomas_surovka@czh.salvationarmy.org
 - iii. Ústředí AS, Petržilkova 2565/23, 15800 Praha 5, tel. +420 251106 424, email: ustredi@armadaspasy.cz
 4. Má-li osoba podávající stížnost obavy, může svou stížnost podat anonymně do schránky umístěné v **jidelně vedle dveří**.
Obsah schránky vybírá vedoucí sociální služby vždy s jedním pracovníkem minimálně jednou týdně.
 5. Každá stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů. Nejpozději však do 28 dní po předání stížnosti.
 6. O vyřešení stížnosti je pověřeným pracovníkem informován jak podavatel stížnosti, tak osoba, již se stížnost týká.
 7. Na každou stížnost je vedoucí zařízení povinen odpovědět písemně. O každé podané stížnosti provede vedoucí zápis a spolu s odpovědí jsou archivovány v kanceláři vedoucího. K této složce nemá jiný pracovník přístup.
 8. Pokud si to stěžovatel přeje, podaná stížnost není zveřejňována.
 9. Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na tyto orgány:
 - a) **u nadřízeného orgánu poskytovatele**:
 - i. Ředitel AS Havířov
 - ii. Oblastní ředitelství.
 - iii. Ústředí AS v ČR.
 - b) **U nezávislých orgánů**:
 - i. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
-

Ukončení služby

1. **Ze strany uživatele**
Uživatel se může kdykoliv zříci služeb zařízení.
2. **Ze strany poskytovatele**:
Poskytování služeb může být uživateli ukončeno v těchto případech:
 - **třídní neomluvená nepřítomnost uživatele**
V tomto případě je ukončeno ubytování.

- **při nedodržení termínu splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby**
- **opakované porušování Domovního řádu**

Sociální pracovník upozorní uživatele na porušování Domovního řádu. V případě, že se po upozornění porušení opakuje, může být uživateli ukončená smlouva o poskytnutí sociální služby, a to na dobu max. 1 měsíce. O ukončení rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce.

- **prokazatelná nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace**

Uživatel nedochází na domluvená setkání se sociálním pracovníkem anebo nemá snahu spolupracovat na dohodnutém cíli svého individuálního plánu a jiný cíl nemá. Po následných motivačních rozhovorech, které uživatele neaktivizují, dává sociální pracovník týmu přímé práce návrh na ukončení. O ukončení rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce.

- **hrubé porušení domovního řádu:**

Uživateli může být ukončeno poskytování služby na dobu 7 dní – 6 měsíců. O ukončení rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce, který přihlíží k závažnosti přestupku a k tomu, po kolikáté k němu dochází.

Za hrubé porušení řádu se považuje:

- kouření v azylovém domě,
- zcizení nebo úmyslné poškození majetku Armády spásy či jiných osob,
- vnášení a konzumace alkoholu a jiných omamných látek v zařízení, vnášení zbraní a jiných nebezpečných prostředků (např. injekční stříkačky, hořlavé látky, kyseliny),
- neohlášené vniknutí do areálu Armády spásy,
- umožnění neohlášeného vniknutí osobám do areálu a budovy Armády spásy,
- neuposlechnutí výzvy k odchodu z objektu zaměstnancem, je-li to v souladu s Domovním řádem.

- **zvláště závažné porušení řádů a pravidel azylového domu**

Uživateli může být okamžitě ukončeno poskytování služby na dobu 1 – 6 měsíců. O zákazu rozhoduje vedoucí sociální služby s přihlédnutím k názoru týmu přímé práce, který přihlíží k závažnosti přestupku a k tomu, po kolikáté k němu dochází.

Za zvláště závažné porušení řádů a pravidel se považuje:

- fyzické napadení jiné osoby nebo agresivní slovní chování.

1. Na vlastní žádost uživatele může pvss uschovat do skladu jeho osobní věci. V případě ukončení smlouvy o poskytnutí služeb bez přítomnosti uživatele jsou jeho osobní věci uloženy do skladu. Uživateli nelze uschovat do skladu potraviny podléhající zkáze, chemikálie v neoriginálním obalu, silně znečištěné oblečení nebo boty. Tyto věci pracovník zlikviduje.
 3. Pvss sepíše protokol o úschově osobních věcí uživatele. Protokol se ukládá do složky umístěné v kanceláři pvss. Jeden výtisk obdrží uživatel, pokud je přítomen. Délka úschovy je max. 14 dní. Tyto věci jsou po 14 dnech (nejdříve) zlikvidovány nebo znovu dány do užívání.
 4. Dokumenty nepřítomného uživatele (včetně fotografií, dopisů atd.), které sociálnímu pracovníkovi předal pracovník v sociálních službách, uschová ve své kanceláři po dobu jednoho měsíce. Po uplynutí této doby jsou doklady (OP, RL, Oddací list, Rozvodový list, pas + povolení pobytu) odevzdány na Magistrát města Havířov. Ostatní dokumenty budou skartovány.
 5. Sociální pracovník případně pracovník pvss na směně, je povinen seznámit odcházejícího uživatele s možnostmi dalších návazných služeb. Zařízení má k dispozici seznam spolupracujících subjektů, ze kterého může uživateli rovněž poskytnout potřebné kontakty a informace.
-

Úhrady za služby

Poplatek za ubytování:.....130,- Kč/den

Praní a sušení prádla :.....zdarma

Další doplňující informace**Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)****Prostory, materiální a technické vybavení**

Zařízení tvoří podsklepená dvoupodlažní budova bývalé mateřské školy s přílehlým oploceným pozemkem. Ve sklepních prostorách je kuchyně, sklady, tepelná čerpadla, šatna zaměstnanců, prádelna vybavená pračkami a mandlem. V přízemí jsou služební prostory (kanceláře), kulturní místnost, jídelna, kuchyňka. Součástí přízemí jsou 3 pokoje s celkovou kapacitou 7 lůžek.

K dispozici je dostatečné sociální zázemí.

V levém křídle budovy je noclehárna.

V prvním patře se nachází kuchyňka, dále archív/spisovna a 7 pokojů s celkovou kapacitou 21 lůžek. K dispozici je také dostatečné sociální zázemí.

Ke vstupu do zařízení slouží vchod z ulice Na Spojce.

Celkový počet ubytovacích pokojů v domě je 10 s kapacitou 28míst.

Služba je dále poskytována v pěti bytech, které jsou součástí kapacity azylového domu (celková kapacita 11míst).

Dne: 1.10.2020

Zpracoval: Andrea Schmidová