

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z.s.
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	Sociálně aktivizační služby pro seniory a OZP 9583580 37
<b>Forma služby</b>	ambulantní, terénní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Obránců míru 619/3, Havířov – Šumbark, 736 01 Armáda spásy, SNP 805/2, Havířov-Šumbark, 736 01

### Cílová skupina

Službu poskytujeme seniorům od 60 let a osobám se zdravotním postižením od 40 let, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci nebo jsou touto situací ohroženy (osamělost, ztráta sociálních schopností a dovedností, zdravotní omezení, ztráta bydlení,...)

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

Zájemce o službu může získat základní informace z letáků, webových stránek, od úřadu, lékařů, atd. První kontakt se zájemcem může být osobní, telefonický, popř. prostřednictvím elektronické pošty. K jednání se zájemcem si může zájemce přizvat třetí osobu. Zájemci jsou předány základní informace o sociální službě. Pracovník se přizpůsobuje komunikačním schopnostem zájemce (nepoužívá odborné výrazy, cizí slova, hovoří pomalu, zřetelně,...) a průběžně si ověřuje, zda zájemce informacím rozumí. Pokud zájemce má zájem o poskytování služby a jeho zakázka odpovídá poslání služby, je dohodnut termín setkání se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník provádí mapování sociální potřeby na předem dohodnutém místě (v prostorách služby nebo v místě bydliště). Cílem mapování sociální potřeby je zjistit, zda se zájemce nachází v nepříznivé situaci, zda patří do okruhu osob, jaké jsou jeho potřeby, jakou pomoc či podporu potřebuje, zda je služba schopna jeho potřeby naplnit, stanovit předběžný cíl spolupráce. Jestliže se obě strany dohodnou na spolupráci, pak je se zájemcem uzavřena ústní smlouva a je seznámen s pravidly pro podávání stížností, s řádem služby, s pravidly při mimořádných událostech.

### Podrobný popis realizace služby

Cílem služby je vést seniory a osoby se zdravotním postižením tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném prostředí, a posilovat jejich nezávislost prostřednictvím:

- aktivit pomáhajících zachovávat a rozvíjet jejich znalosti a dovednosti (trénování paměti, aktivizační hry, práce na PC, apod.)
- sociálního programu (pomoc s vyřizováním dokladů, pomoc s hledáním přiměřeného bydlení, pomoc s hledáním zaměstnání, pomoc s hospodařením, apod.)
- zprostředkování a jednání s lékařem, na úřadech, s jinými organizacemi

- pomoci při udržování kontaktů s rodinou (popř. jejich obnovování) a širší společností

### Metody práce

Při poskytování služby používáme tyto metody práce: individuální práce s jednotlivcem (rozhovor, pozorování, nácvik sociálních dovedností, vzdělávání, doprovázení) nebo práce se skupinou (sociálně terapeutické činnosti, vzdělávání, řízená diskuze).

### Vyřizování stížností

Uživatel, zájemce, občan může sdělit stížnost (ústní, písemnou) kterémukoliv pracovníkovi služby. Pokud má stěžovatel pochybnosti o jejich podjatosti, popř. má obavy z vlastního ohrožení z důvodu podání stížnosti, může se obrátit přímo na vedoucího služby, ředitelku. Povinnost přijmout stížnost má každý pracovník poskytovatele s tím, že tento pracovník je dále povinen předat tuto stížnost svému nadřízenému. Stížnost, připomínku či podnět je možné vložit do schránky důvěry. Schránka důvěry se vybírá každý týden v přítomnosti dvou zaměstnanců. Ústní stížnost zapíše pracovník do příslušného formuláře a předá přímému nadřízenému. Všechny stížnosti jsou evidovány. Pro vyřízení stížností je stanovena lhůta 28 dní. Je možné podat odvolání proti vyřizené stížnosti k národnímu veliteli Armády spásy, popř. k dalším institucím.

### Ukončení služby

Ze strany uživatele: kdykoli na vlastní žádost, bez uvedení důvodů.

Ze strany poskytovatele: při hrubém nebo opakovaném porušování řádu a pravidel služby, uplynutím sjednané doby pro poskytování služby, při nespolupráci uživatele na řešení jeho nepříznivé situace, při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele.

### Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

### Další doplňující informace

Provozní doba:

pondělí	8:00 – 16:00	Terénní práce a schůzky dle individuální domluvy	Terénní forma
úterý a čtvrtek	8:00 – 15:30	Terénní práce a schůzky dle individuální domluvy	Terénní forma
středa	8:00 – 12:00, 13:00 – 15:00	Kontaktní dny	Ambulantní forma
pátek	8:00 – 14:00	Terénní práce a schůzky dle individuální domluvy	Terénní forma

### Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

## **Prostory, materiální a technické vybavení**

Sociálně aktivizační služby poskytujeme v terénní formě a v ambulanci formě ve dvou objektech:

1. Armáda spásy, Obránců míru 619/3, Havířov – Šumbark. Prostory jsou majetkem MRA, nacházejí se ve 2.patře bez výtahu. K dispozici máme kancelář pracovníků, konzultační místnost, koupelnu s WC.
2. Armáda spásy, SNP 805/2, Havířov – Šumbark. Prostory jsou majetkem společnosti Residomo. K dispozici máme hlavní místnost, PC místnost, konzultační místnost, kancelář s kuchyňkou, kancelář, WC pro zaměstnance, samostatné WC pro muže a samostatné WC pro ženy.

Objekty odpovídají bezpečnostním a hygienickým normám. Pracovní prostředí je příjemné, udržované a materiální vybavení je uzpůsobeno poskytování sociálně aktivizačních služeb pro seniory a OZP.

Dne: 1.7. 2020

Zpracoval: Bc. Martina Potyšová