

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s.
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Azylové domy 2904155 52
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům pro matky s dětmi Přerov

Cílová skupina

Služba je poskytována zletilým ženám s nezaopatřenými dětmi do 18 let (v případě nezaopatřenosti do 26 let) a těhotným ženám v nepříznivé sociální situaci, spojené se ztrátou bydlení, které chtějí svou situaci aktivně řešit a jsou nezávislé na fyzické pomoci druhých.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednáním se zájemkyní o službu je pověřena vedoucí přímé práce a sociální pracovnice.

Sociální pracovnice nebo vedoucí přímé práce, v jejich nepřítomnosti pracovnice v sociálních službách zájemkyni poskytne základní informace o poskytnutí služby v azylovém domě. Jako shrnutí podstatných informací o službě, na závěr jednání předá formulář „Informace pro zájemce“. Pokud po předání těchto informací zájemkyně uvede, že chce přijmout poskytovanou sociální službu, vyplní s ní vstupní dotazník a předají formulář „Posudek praktického lékaře o zdravotním stavu“. Na základě vstupního dotazníku ředitel rozhodne o přijetí zájemkyně, v jeho nepřítomnosti vedoucí přímé práce. Při plné kapacitě AD sociální pracovnice nebo vedoucí přímé nabídne zájemkyni zařazení do pořadníku a poskytne základní sociální poradenství.

Jednání se zájemkyní neproběhne v případě, že zájemkyně je pod vlivem alkoholu nebo drog a není schopna komunikace. V těchto případech je vhodnou formou zájemkyni sděleno, aby se dostavila v jiný čas/den.

Vstup uživatele do služby – uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

Vstupní rozhovor

Před uzavřením smlouvy vede se zájemkyní vedoucí přímé práce nebo sociální pracovnice

vstupní rozhovor, při kterém je zájemkyně seznámena s podmínkami smlouvy a Domovním řádem. Domovní řád je jediný dokument, se kterým je uživatelka seznámena a je uveden ve smlouvě. V rámci uzavřené smlouvy si uživatelka a stanovuje si předběžný osobní cíl, kterého chce v průběhu pobytu v zařízení dosáhnout. Vedoucí přímé práce nebo sociální pracovnice se zájemkyní vyplní vstupní dotazník.

Vedoucí přímé práce nebo sociální pracovnice dbá na to, aby zájemkyně všem předaným informacím porozuměla. Zájemkyně je seznámena s obsahem a účelem smlouvy.

Pokud zájemkyně souhlasí s obsahem a účelem smlouvy vedoucí přímé práce nebo sociální pracovnice smlouvu se zájemkyní uzavře.

Před uzavřením smlouvy je zájemkyně povinna doložit posudek praktického lékaře o zdravotním stavu. Toto potvrzení je hrazeno z prostředků zájemkyně. Dále zájemkyně potvrdí bezinfekčnost svých dětí.

O zahájení poskytování sociální služby rozhoduje vedoucí přímé práce a schvaluje ředitel AD.

Smlouva

Smlouvy se vždy uzavírají písemně, s tím, že se neprodlužuje platnost smlouvy, ale vždy se uzavírá nová smlouva. První smlouva je zpravidla uzavírána na dobu 1 měsíce. Jedná se o adaptační dobu, kdy se nová uživatelka seznamuje s provozem služby. Následně uzavřené smlouvy jsou sestaveny na dobu maximálně tří měsíců.

Smlouvu za zařízení podepisuje ředitel zařízení, v jeho nepřítomnosti vedoucí přímé práce. Za uživatelku podepisuje smlouvu uživatelka. Pokud má uživatelka stanoveného opatrovníka, smlouvu podepisují oba.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou výtiscích a každý má platnost originálu. Jeden dostává uživatelka a druhý je založen v jejím osobním spisu. Pokud má uživatelka stanoveného opatrovníka, obdrží i on jeden výtisk.

Smlouvy jsou číslovány a archivovány. Každá smlouva má číslo, které se skládá ze dvou číslic. První číslice značí pořadové číslo, druhé číslo značí rok (např. 14/2019 – znamená 14. smlouva v roce 2019).

Ukončení smlouvy

Způsoby ukončení poskytování služeb azylového domu pro matky s dětmi jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služby.

Ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby podepisuje ředitel, v jeho nepřítomnosti pak vedoucí přímé práce

V případě hrubého porušení domovního řádu rozhoduje o ukončení poskytování služby ředitel na základě informací vedoucí přímé práce, sociální pracovnice a pracovníků v sociálních službách.

Podrobný popis realizace služby

Zájemkyně, která žádá o službu, je nejdříve seznámena s podmínkami, za nichž je služba poskytována, se základními povinnostmi, chodem zařízení a právy uživatelky. Jednáním se zájemkyní o službu je pověřena sociální pracovnice. Zájemkyně je seznámena s tím, že před podpisem smlouvy o poskytnutí sociální služby musí mít posudek praktického lékaře o zdravotním stavu. V případě, že zájemkyně o službu souhlasí s podmínkami, za nichž je služba poskytována, a doloží posudek praktického lékaře o zdravotním stavu, je uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby. První smlouva se uzavírá na dobu 1 měsíce, dále je uzavírána nová smlouva maximálně na dobu 3 měsíců. Uživatelka sociální služby je poté zavedena na pokoj, který si přebere, a dle potřeby jsou jí zapůjčeny základní věci pro ubytování.

Uživatelky si připravují stravu, samy si zvolí, co si uvaří. Mohou si donést vlastní kuchyňské nádobí, ložní prádlo, lůžkoviny. Osobní prádlo si mohou vyprat v automatické pračce. V případě potřeby si mohou domluvit praní na určitý den. Prádlo je možno sušit na sušáku na pokoji nebo využít sušičku, v letních měsících mohou sušit prádlo na venkovních sušácích. Svým dětem mohou půjčovat knihy, hry, hračky a sportovní potřeby. S dětmi mohou navštěvovat dětskou hernu. Uživatelky se mohou rozhodnout, zda využijí další pomoci v krizové situaci - zprostředkování dalších služeb. Sociální služba nabízí možnost duchovních a volnočasových aktivit, kterých se mohou uživatelky účastnit.

Metody práce

Hlavní metodou sociální práce v zařízení je individuální plánování poskytování služby. Tento proces začíná již podpisem smlouvy o poskytnutí služby. Základem individuálního plánování je individuální plán uživatelky.

Vstupní individuální plánování

Probíhá během příjmu uživatelky, a to po sepsání Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Před začátkem plánování je uživatelce vysvětlena potřeba, proč je nutné průběh služeb plánovat. Smyslem IP je dojednat takový způsob pomoci, který směřuje k naplnění osobního cíle uživatelky – vyjádření toho, čeho by chtěla uživatelka prostřednictvím služby dosáhnout (cíl podpory).

Vstupní individuální plánování se týká adaptačního období nové uživatelky. Adaptační doba nové uživatelky v AD je jeden měsíc. V průběhu této doby PVSS a sociální pracovnice věnují uživatelce zvýšenou pozornost v oblasti hygieny, péče o děti, jejího psychického a fyzického

stavu, finančního hospodaření, sžívání se s pobytem v AD.

Individuální plánování

- Navazuje na vstupní individuální plán zhruba po 1 měsíci.
- Klíčová pracovníce se připraví na plánování tak, že si prostuduje předcházející IP s uživatelkou a průběh práce na IP a promluví si s její kontaktní pracovnící.
- Individuálního plánování se účastní klíčová pracovníce, kontaktní pracovníce a uživatelka. Schůzka probíhá v kanceláři sociální pracovníce.
- V bodě *aktuální situace a potřeby uživatelky* klíčová pracovníce mapuje aktuální situaci uživatelky (např. jak se uživatelce daří, co jí těší, co se změnilo od posledního plánování). Mapování je podkladem pro zjištění přání, potřeb, zdrojů uživatelky (co sama uživatelka může udělat pro naplnění potřeb či cílů).
- Součástí rozhovoru je vyhodnocení splnění předchozích cílů.
- Klíčová pracovníce společně s uživatelkou a kontaktní pracovnící průběžně vyhodnocují, zda a jakým způsobem je naplňována spolupráce k dosažení osobního cíle nebo i dalších cílů, které si uživatelka stanovila. Vyhodnocují se dojednané úkoly z předcházejícího plánování.
- Klíčová pracovníce nehodnotí uživatelku, pouze konstatuje skutečnost týkající se dojednané spolupráce.

Hodnocení IP uživatelkou:

V závěru rozhovoru má uživatelka prostor ke zhodnocení splnění svých cílů a průběhu IP.

- Hodnocení sociální služby uživatelkou. Uživatelka zhodnotí přístup a pomoc ze strany zaměstnanců, vztahy s ostatními uživatelkami, celkově bydlení v azylovém domě.
- Stanovení nových cílů. Uživatelka si v rozhovoru s klíčovou a kontaktní pracovnící stanoví nové cíle a způsoby jejich dosažení.
- Na závěr plánování klíčová pracovníce shrne, na čem se společně s uživatelkou domluvily. Společně stanoví další termín plánování.

Vyřizování stížností

Každá uživatelka služby má právo podávat podněty, připomínky a stížnosti týkající se kvality poskytování služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů nebo jednání jiné uživatelky.

Uživatelka má právo písemně pověřit osobu, která ji bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Písemné pověření předá pověřená osoba spolu se stížností zaměstnanci, u kterého stížnost podává.

Dále mohou stížnost, podnět a připomínky týkající se kvality poskytované služby podat osoby uživatelkám blízké a návštěvy azylového domu.

Podanou stížnost ředitel azylového domu prošetří a v případě zjištění oprávněnosti stížnosti provede nezbytná opatření. S postupem řešení stěžovatele písemnou formou seznámí. Skutečnost, že stěžovatel byl s postupem řešení obeznámen, stvrzují obě strany svým podpisem.

Každá stížnost je písemně doložena a archivována v kanceláři ředitele azylového domu v Knize stížností.

Ředitel azylového domu na každou stížnost odpoví v co nejkratší době, nejpozději do 28 dnů od podání stížnosti. Pokud ze závažných důvodů nemožné dodržet lhůtu 28 dní, je podatel stížnosti písemně vyrozuměn o nezbytně nutném prodloužení lhůty. Odpovědi na stížnosti jsou evidovány v kanceláři ředitele azylového domu v Knize stížností.

Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může se po uplynutí lhůty obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

Úhrady za služby

Uživatelka platí za služby dle ceníku, který je k dispozici u zaměstnanců zařízení a veřejně přístupný na webových stránkách zařízení <http://www.armadaspasy.cz/prerov/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi?strana=cenik-sluzeb>

Uživatelka a 1 dítě – 140,- Kč za den

Uživatelka a 2 děti – 190, Kč za den

Uživatelka a 3 děti – 240, Kč za den

Uživatelka a 4 děti – 290,- Kč za den

Těhotná uživatelka - 90,- Kč za den

Další doplňující informace

Po seznámení zájemkyně se základními podmínkami, povinnostmi a právy se může rozhodnout, zda danou službu skutečně využije. Pokud se rozhodne službu využít, může se dále rozhodnout, zda bude za poskytnutí sociální služby platit v hotovosti nebo na účet Armády spásy. Po dohodě se sociální pracovnící je možno hradit službu prostřednictvím dávky hmotné nouze, pokud si uživatelka vyřídí její vyplacení. Dále se rozhoduje, k řešení jakých záležitostí využije poradenství ze strany sociální pracovníce.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

- využití pračky a sušičky
- možnost mít vlastní el. spotřebiče na pokoji

S ceníkem za fakultativní služby je zájemkyně seznámena při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení tvoří budova se zvýšeným přízemím, prvním a druhým poschodím. K dispozici je

celkem 24 pokojů /80 lůžek vybavených nábytkem, lednicí a přípojkou kabelové televize. V přízemí a na každém poschodí jsou dvě plně vybavené kuchyně (kuch. linky, el. sporáky a vařiče, stoly, židle, mikrovlnná trouba), koupelna s vanou, dvě koupelny se sprchami a WC. Dále je k dispozici vybavená herna pro děti, prádelna, cvičná kuchyně pro aktivity s uživatelkami, společenská místnost, výtvarná místnost. Ve všech prostorách azylového domu je zákaz kouření. Vyhrazené místo pro kuřáky je venku před azylovým domem. Azylový dům není bezbariérový.

Dne: 1. 11. 2019

Zpracoval: Šíma Pavel