

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, IČ 40613311, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby	Azylový dům
Identifikátor Číslo služby	3578010 21
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb, Vikýřovická 1495, Šumperk, 787 01

Cílová skupina

Služba je určena pro muže a ženy bez přístřeší starší 18-ti let, kteří jsou fyzicky soběstační a jsou ochotni aktivně se podílet na řešení své nepříznivé sociální situace.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- Jednání vede sociální pracovník, který zjišťuje, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny, jaké služby zájemce očekává, stanovuje s ním společný cíl spolupráce a dojednává podmínky ubytování.
- Seznamuje zájemce s pravidly a řády azylového domu. V případě souhlasu s pravidly je s uživatelem uzavřena písemná smlouva. Sociální pracovník seznámí uživatele srozumitelným způsobem s obsahem smlouvy a přesvědčí se, že obsahu smlouvy rozumí. Součástí jednání je také prvotní formulace cíle služby.
- Smlouva je dle individuálních potřeb uživatele, zpravidla uzavírána na dobu 3 měsíců, poté je její eventuální prodloužení projednáno v tzv. užším sociálním týmu, který pracuje ve složení: sociální pracovníci (klíčoví pracovníci), vedoucí přímé práce a ředitel organizační jednotky.

Podrobný popis realizace služby

- Azylový dům pro muže a ženy v Šumperku umožňuje využití pobytové služby na přechodnou dobu mužům a ženám starším 18-ti let v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení z různých důvodů.
- Sociální služba zohledňuje individualitu každého z uživatelů a v jejich zájmu směřuje k řešení jejich nepříznivé situace a následnému brzkému návratu k běžnému způsobu života v přirozeném prostředí.
- Jednáním se zájemcem o poskytnutí služby je pověřen sociální pracovník, který na základě jednání rozhoduje o přijetí. Sociální pracovník je k dispozici zájemcům a uživatelům služby v pracovních dnech od 8:30 – 14:30. Pokud je více zájemců na poslední volné místo, je zájemce vybrán z pořadníku v rámci užšího sociálního týmu (soc. pracovník, vedoucí přímé péče, ředitel) dle sociální potřeby (věk, zdravotní stav, popis nepříznivé životní situace).
- Zájemce je nejprve seznámen s podmínkami, za nichž je služba poskytována a v případě souhlasu je s ním sepsána Smlouva o poskytnutí sociální služby. První smlouva se uzavírá do konce

kalendářního měsíce, kdy je smlouva podepsána, celková doba pobytu by neměla přesáhnout 1 rok. Před uzavřením smlouvy je zájemce povinen vyřídit si u svého registrujícího praktického lékaře posudek o zdravotním stavu.

- Pracovník v sociálních službách po podpisu smlouvy ubytovává uživatele na připravený pokoj, seznámí uživatele s prostory zařízení i jejich zaměstnanci. Následně seznámí uživatele s provozem společné kuchyňky, prádelny a sušárny, kulturních místností a uložením pošty. Pracovník v sociálních službách předá uživateli klíče, (tj. klíč od pokoje, skříňky na osobní věci na pokoji a poštovní schránky), povlečení, ručník.
- Uživatelé jsou ubytováni na 2-3 lůžkových pokojích.
- V pracovní dny ráno jsou přítomní uživatelé povinni se zúčastnit společného zahájení dne, na kterém jsou rovněž rozděleny pracovní aktivity (ty jsou plánovány tak, aby se mohly rozvíjet pracovní návyky uživatelů), které v průběhu zpravidla dopoledne vykonávají v max. rozsahu 3 hodin.
- Každé odpoledne je zcela volné, neorganizované. Cílem je podporovat přirozené vazby uživatelů s většinou společností.
- Uživatel se také musí podílet na řešení své nepříznivé sociální situace, na čemž pracuje společně s klíčovým pracovníkem resp. pod jeho vedením. Pokud se uživatelé aktivně podílí na řešení nepříznivé sociální situace, může si uživatel požádat o možnost pobytu na VIP pokoji. Tento pokoj je dvoulůžkový a je nadstandardně vybavený oproti jiným pokojům. Na VIP pokoji je k dispozici televize, lednice, 2x postel, 2x noční stolek, křeslo.
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy – uživatelům je k dispozici nabídka celodenního stravování. Také je zde malá kuchyňka s rychlovarnou konvicí, mikrovlnou troubou, varnou deskou, horkovzdušnou troubou a dalším základním vybavením. Potraviny lze uschovat v boxech v lednici.

Metody práce

- **Individuální plánování** – uživatel je veden klíčovým pracovníkem k tomu, aby pojmenoval své potřeby a cíle popř. dílčí cíle, které vedou k jejich naplnění. Uživateli je nabídnuta podpora a doporučení, v rámci jednotlivých kroků, jak situace řešit. Individuální plán se sestavuje na základě vlastních návrhů uživatele s konzultací a pomocí klíčového pracovníka. Individuální plán je tvořen s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele. Garantem kvality individuálního plánování, pracovních procesů a práce s uživateli je sociální pracovník.
- **Sociální poradenství** – se sociálním pracovníkem je možno spolupracovat také v oblastech právních, občanských a zdravotních potřeb uživatele (poradenství v kontaktu s úřady, zprostředkování kontaktů s lékaři).
- **Informovanost** – všechny důležité listiny jsou vyvěšeny ve vstupním prostoru zařízení: domovní řád, harmonogram dne, postup podávání a vyřizování stížností, poslání a cíle zařízení, etický kodex zařízení. Každé ráno probíhá společného zahájení dne, na kterém uživatelé dostávají informace o aktuálních věcech na azylovém domě. Také jsou organizovány dle potřeby další setkávání vedení azylového domu s uživateli.
- **Pracovně-aktivizační program** – je realizován každý pracovní den od 8:30 do 11:30 hod. jednotlivé aktivity jsou přidělovány s ohledem na schopnosti, věk a zdravotní stav uživatele. Cílem je zachování základních pracovních návyků.

Vyřizování stížností

- Stížnost lze podávat ústně, písemně i anonymně. Při ústním podání vyhotoví zaměstnanec,

kterému je stížnost podána zápis a ten obě strany podepíše. Zápis bude předán řediteli organizační jednotky k dalšímu řešení.

- Stížnost je možno podat všem zaměstnancům centra nebo písemně do schránky na stížnosti, která je umístěna ve vstupní chodbě zařízení.
- Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů nejpozději do 30 dnů po předání stížnosti. Odpověď obdrží podavatel stížnosti, v případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce ve vestibulu v blízkosti schránky pro podávání stížností.
- Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá min. 1x týdně. Za kontrolu a výběr je odpovědný ředitel organizační jednotky, který má také od schránky klíč.
- Usoudí-li stěžovatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí lhůty znovu obrátit na ředitele organizační jednotky, jeho nadřízené pracovníka nebo na nezávislý orgán. Seznam těchto orgánů a kontaktů na ně je vyvěšen ve vestibulu v blízkosti schránky pro podávání stížností.
- každé podané stížnosti a průběhu jejího řešení provede ředitel organizační jednotky nebo jím pověřený zaměstnanec zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u ředitele organizační jednotky.
- Stížnosti jsou číselně evidovány: každý rok je započata nová číselná řada počínající číslem 01 ve formě 01/aktuální rok.
- Stížnosti jsou 1x za půl roku přehodnoceny – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.: přehodnocení je věcí jednání užšího sociálního týmu (složení viz výše).
- Za vyřízení stížností je zodpovědný ředitel organizační jednotky.

Ukončení služby

- Uživatel má možnost na základě vlastního rozhodnutí kdykoli přerušit nebo ukončit využívání služby bez udání důvodů.

Ukončení ze strany zařízení:

- v případě hrubého porušení pravidel a řádů zařízení (na omezenou dobu až 6 měsíců dle závažnosti přestupku dle vnitřní směrnice zařízení)
- v případě neuhrazení platby za pobyt nebo stravu
- nespolupráce na řešení své nepříznivé sociální situace

Úhrady za služby

- Celková cena za služby je 220,- Kč/den a z toho je 120,- Kč za ubytování a 100,- Kč za stravu (v ceně jsou tři jídla denně).

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

- Uživatelům je nabízena možnost praní a sušení prádla, k dispozici je sklad ošacení, seznámení s prací na PC, volnočasové aktivity nejrůznějšího druhu.

Prostory, materiální a technické vybavení

- Služba je provozována v areálu Armády spásy, centra sociálních služeb. Areál se nachází na okraji města Šumperka. Budovy byly postaveny v 50 letech dvacátého století a byly částečně zrekonstruovány po zasažení povodněmi v roce 1997 (tehdejším OkÚ) v roce 2000.
- Služba je komplexně realizována ve dvou budovách:

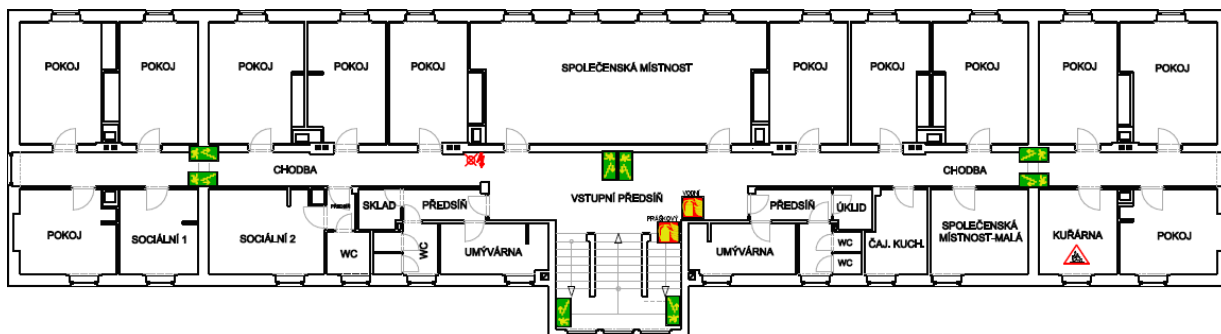
- **Budova A:** slouží jako ubytovna a jedná se o dvoupodlažní budovu. Ubytovací kapacita vyhrazená pro službu „Azylový dům pro muže a ženy“ je situována v druhém nadzemním podlaží. Na patře jsou rovněž dvě kanceláře sociálních pracovníků.
- **Budova B:** slouží zejména pro zajištění stravování (je v ní umístěna vývařovna, sklady potravin, jídelna) a dále je zde k dispozici společenská místnost a jeden pokoj sloužící pro službu noclehárna pro ženy bez přístřeší. Budova „B“ je jednopodlažní objekt.
- Areál je v současnosti ve vlastnictví města Šumperk, přičemž město Šumperk tento objekt získalo bezúplatným převodem z majetku státu, který spravoval do konce roku 2013 úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových (ÚZSVM). Užívání objektu pro poskytování sociální služby mezi vlastníkem a poskytovatelem sociální služby je ošetřeno smlouvou o výpůjčce na dobu neurčitou.

Služba azylového domu je v prostoru, který se skládá:

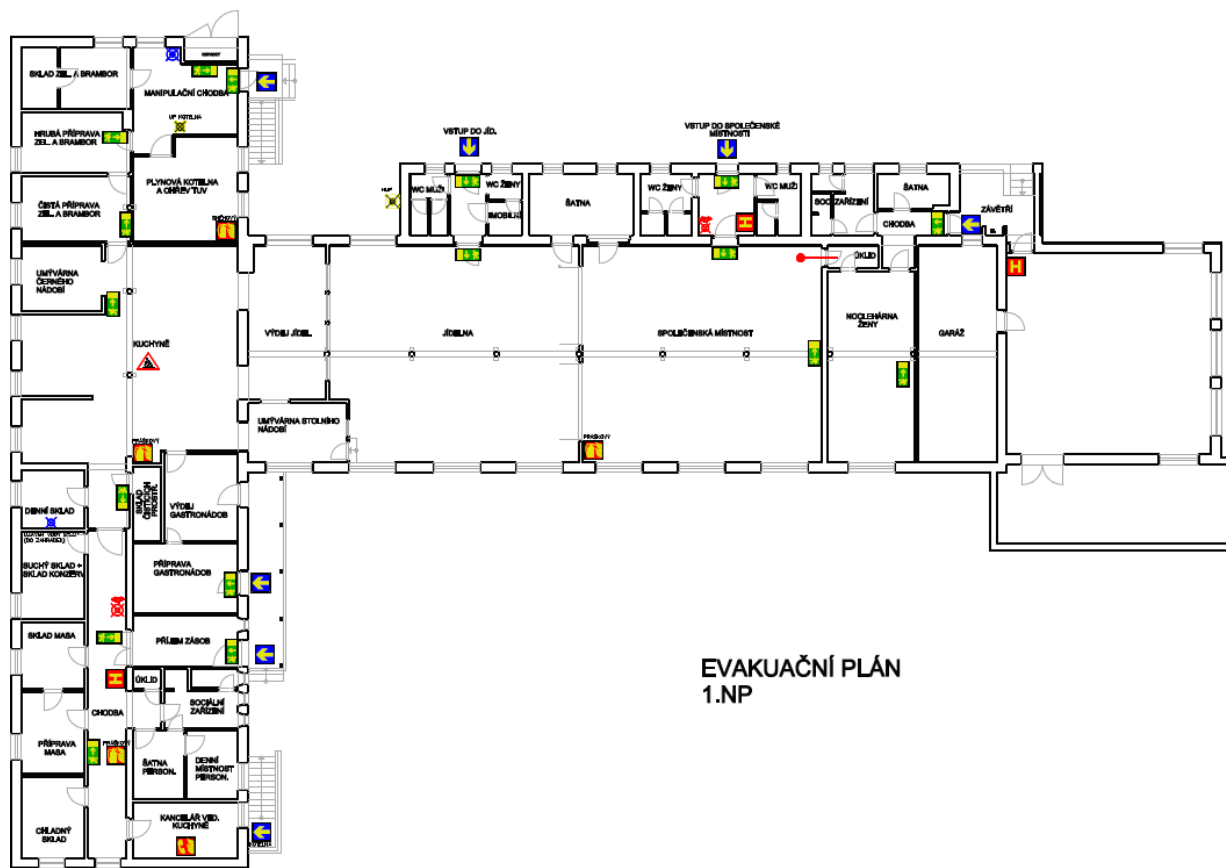
- Kanceláře sociálních pracovníků – sociální pracovníci mají stanoveny úřední hodiny (vyjma pátku, který je určen na administrativní práci), kterým mohou uživatelů využít. Mimo pracovní hodiny dochází pozvání uživatelé. Kanceláře jsou vybaveny standardním kancelářským vybavením (pracovní stůl, židle, skříně, pořadače na organizování a úschovu dokumentů, PC včetně tiskárny).
- Pokoje uživatelů – jedná se o 2 – 3 lůžkové pokoje, které jsou vybaveny postelemi, uzamykatelnými skřínkami, nočními stolky, poličkami a jedním společným stolem se židlemi
- Společenské místnosti – k dispozici jsou dvě společenské místnosti s TV. Součástí vybavení místností jsou židle a stoly. V jedné společenské místnosti je také knihovna.
- Kuchyňky – je zde k dispozici varná konvice, mikrovlnná trouba, další základní kuchyňské vybavení a várnice s teplým čajem po celou dobu pobytu uživatelů.
- Výdej stravy – teplé jídlo je vydáváno na základě objednávky v jídelně v budově „B“.
- Teplé jídlo je připraveno v kuchyni centra sociálních služeb Armády spásy, která je součástí budovy a disponuje kompletním zázemím pro přípravu až 400 jídel denně.
- Hygienické zázemí – součástí azylového domu jsou oddělené WC pro muže a ženy. Součástí WC pro ženy je také sprcha. Muži mají sprchu v přízemí. Uživatelé mohou využít pro údržbu prádla zařízení prádelny, kde jsou k dispozici cca 3 ks praček a sušička.
- V zázemí je rovněž situována kotelna, která zajišťuje jak vytápění tak ohřev užitkové vody pro celou budovu – včetně části využívané azylovým domem.
- Uživatelům azylového domu jsou nabízeny věci ze skladu ošacení.
- Zařízení má kapacitu 31 míst.
- Zařízení azylového domu není bezbariérové.
- Společné prostory v azylovém domě si uživatelé uklízí denně sami.
- Drobné opravy jsou zajištěny vedoucím provozu a údržby Armády spásy. Za plánování směn odpovídá vedoucí přímé práce.
- Kompletní administrativu a technické zázemí zajišťují další zaměstnanci ředitelství.
- Celkové personální zajištění služby je graficky znázorněno v organizační struktuře, která je samostatným dokumentem.

Nákresy objektu:

Budova „A“ - 2 NP (ubytovna azylového domu):



Budova „B“ - 1 NP (zázemí pro poskytnutí stravování)



EVAKUAČNÍ PLÁN
1.NP

Dne: 1. 12. 2018

Zpracoval: Bc. Alena Krejčí, ředitelka