

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z. s. , IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	Azylový dům, (§ 57, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) 6883390 60
<b>Forma služby</b>	pobytová
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Centru sociálních služeb, Studentská 1242, 431 11 Jirkov

### Cílová skupina

Sociální služba azylový dům Armády spásy v Jirkově je určena pro těhotné ženy, matky nebo ženy, které mají dítě vlastní nebo svěřené do péče, které jsou fyzicky soběstačné a převážně pobývají na území města Jirkova a jeho okolí. Služba je poskytována obvykle na jeden rok a od uživatelů je očekáván aktivní zájem na řešení své nepříznivé sociální situace.

Věková hranice ženy je stanovena od 18 let věku a dítěte zpravidla do 18 let nebo starší jedná-li se o nezaopatřené dítě, které se soustavně připravuje na budoucí povolání.

Zájemce o službu je odmítnut pouze pokud:

- vyžaduje bezbariérové prostředí
- nespadá do cílové skupiny (je mu poskytnuto základní poradenství),
- potřebuje jinou službu (je mu nabídnuta jiná služba),
- byla mu vypovězena služba v době kratší 6 měsíců z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy např. napadení pracovníka,
- v rodině zájemce se vyskytuje infekční nebo jiná nakažlivá onemocnění,
- je naplněna kapacita služby (je mu nabídnuta evidence zájemců).

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

První kontakt probíhá mezi zájemcem a sociálním pracovníkem většinou prostřednictvím osobní návštěvy, telefonicky nebo třetí osoby (např. zaměstnanců sociálních úřadů, orgánu sociálně právní ochrany dětí apod.). Na základě tohoto kontaktu následuje vždy osobní rozhovor mezi zájemcem a sociálním pracovníkem, který je k tomuto jednání pověřen. Zájemce si může přizvat k jednání další osoby. Na tomto setkání zájemce seznamujeme s možnostmi a podmínkami služby, se základními povinnostmi, chodem zařízení a právy uživatele. Zájemce je také seznámen s tím, že před podpisem smlouvy o poskytování služby musí mít posudek praktického lékaře o zdravotním stavu, pro děti je třeba sepsat čestné prohlášení o dobrém zdraví. V případě, že se zájemce se sociálním pracovníkem dohodnou na poskytnutí služby a zájemce doloží posudek praktického lékaře o zdravotním stavu, je s ním sepsaná smlouva o poskytování sociální služby. Ve smlouvě zájemce a pověřený pracovník společně stanovují „předběžný osobní cíl“, dále termín platby za poskytované služby (např. k 20 dni v aktuálním měsíci) a výši poplatku za poskytnuté služby (ubytovací poplatek). V okamžiku uzavření smlouvy se stává zájemce uživatelem.

### Podrobný popis realizace služby

Ve chvíli, kdy je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování služby, se stává uživatelem a je určen klíčový pracovník (sociální pracovník), který jej v průběhu služby provází. Ten mu poskytuje podporu k dosažení domluvených cílů v níže uvedených oblastech:

- 1) pomoc při zajištění stravy - jsou zde vytvořeny podmínky pro samostatnou přípravu stravy (kuchyňský kout je k dispozici vždy pro dvě uživatelky).
- 2) poskytujeme ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok, které je poskytované v samostatných uzamykatelných pokojích.
- 3) umožňujeme zde celkovou hygienu těla, kdy o jednu koupelnu se dělí dvě uživatelky.
- 4) vytváříme podmínky pro zajištění úklidu, praní, žehlení osobního prádla a výměny ložního prádla.
- 5) Dále pak nabízíme pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - s vyřizováním běžných záležitostí vyplývajících z užívatelem stanovených individuálních plánů,
  - při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
  - podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.
- 6) Další, doplňkové poskytované služby:
  - nabídka křesťanských programů.

Klíčový pracovník je uživatelům k dispozici ve stanoveném čase pondělí až pátek. Společně mají naplánované pravidelné setkání a pracovník uživatele podporuje v řešení jeho potřeb a přání. V ostatních časech je pro případ nutné pomoci nebo řešení vzniklé situace k dispozici pracovník na telefonu. V případě havarijních situací je na nástěnce seznam telefonních čísel, kam se mají uživatelé obrátit (Policie ČR, Hasiči, Záchraná služba...)

Rovněž jsou uživatelé zapojováni do rozhodování o využití dané služby, a to následujícím způsobem:

- 1) Zaměstnanci azylového domu se aktivně snaží vytvářet podmínky pro uplatňování vlastní vůle uživatelů. Nejméně 1 x za rok je provedena společná diskuze nad tématem, jak mohou uživatelé uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace. Z této diskuze je proveden zápis.
- 2) Seznam situací, kdy je možné zcela uplatnit vlastní vůli:
  - a) Seznámení s provozní dobou – každá uživatelka je hned v den nástupu seznámena s provozní dobou azylového domu a může se rozhodnout, zda služeb azylového domu využije.
  - b) Každá uživatelka je seznámena s volnočasovými aktivitami a je jen její svobodné rozhodnutí, zda se těchto aktivit bude zúčastňovat.
  - c) Uživatelka stanovuje, společně se sociální pracovníci, kroky k dosažení společného cíle v rámci individuálního plánování.
  - d) Po celou dobu pobytu má možnost volby kdykoli ukončit službu.
  - e) Každá uživatelka má možnost volby pokoje, pokud to provozní skutečnosti umožňují, viz směrnice stanovující pracovní postupy.
  - f) Každá uživatelka má možnost volby času setkání se sociálním pracovníkem v rámci jeho pracovní doby. Zpravidla dopředu rovněž plánují datum dalšího setkání.
  - g) Každá uživatelka si může dovybavit pokoj dle domovního řádu.
  - h) Uživatelé se dále mohou rozhodnout, zda využijí nabídky duchovních aktivit.

Služba azylový dům pro matky s dětmi je poskytovaná na základě základních zásad, které vycházejí

z Etického kodexu zaměstnance Armády spásy.

### **Metody práce**

Základní metodou práce s uživatelem je individuální sociální práce. Ta probíhá formou rozhovorů uživatele s klíčovým pracovníkem. Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka (sociální pracovník). Při uzavření smlouvy, kterou podepisuje ředitelka, či jí zplnomocněný pracovník, je vytvořen individuální plán. První je zpravidla zaměřen na seznámení se službou a adaptaci na ní. Nejpozději do jednoho měsíce je vypracován navazující individuální plán, který míří k zlepšení/řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Individuální plán obsahuje domluvené cíle uživatele s pracovníkem, které jsou v souladu s cíli služby, jednotlivé kroky a termíny jejich plnění. Tento plán se pravidelně ve spolupráci klíčového pracovníka a uživatele hodnotí a aktualizuje. Výměna informací a domluva následujících kroků o poskytované službě probíhá na pravidelných setkáních zaměstnanců. Zaměstnanci azylového domu postupují dle metodických pokynů a směrnic, které jsou přístupné všem pracovníkům centra v elektronické podobě.

### **Vyřizování stížností**

Způsob vyřizování stížností uživatelů je stanoven vnitřním předpisem „Směrnice ředitelky stanovující pravidla pro podávání a vyřizování stížností“. Všechny stížnosti se evidují, prošetřují a řeší bez zbytečných průtahů. Základní pravidla pro podávání a vyřizování připomínek, podnětů a stížností jsou umístěné na nástěnce ve společenské místnosti azylového domu „*Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností*“.

Každý uživatel služby může podat stížnost. Forma podání je ústní nebo písemná. V případě ústního podání se vyhotoví zápis, který obě strany podepíší. Stížnost je možné předat jakémukoliv pracovníkovi zařízení nebo písemně do schránky na připomínky, podněty a stížnosti. Po přijetí je pracovník povinen stížnost předat svému přímému nadřízenému, který o ní bezodkladně informuje ředitelku. Stížnosti se evidují ve složce „Evidence stížností“. Uživatel si může písemně zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Stížnosti jsou pravidelně analyzovány. V případě anonymních stížností jsou odpovědi umístěny na nástěnku v hlavní chodbě azylového domu. Vyřízení stížnosti musí být provedeno nejpozději do 30 dnů.

Ředitelka provádí minimálně 1x za rok analýzu stížností a s výsledkem seznamuje zaměstnance, se kterými společně navrhuje řešení vedoucí ke zkvalitňování služby.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

### **Ukončení služby**

1. Předčasné ukončení smlouvy na základě dohody mezi uživatelem a poskytovatelem.
2. Ze strany uživatele:
  - na vlastní žádost uživatele a to i bez uvedení důvodu, výpověď podává písemně. Je-li podána ústně, provede klíčový sociální pracovník s uživatelem záznam o ústní výpovědi ze strany uživatele a obě strany tento záznam podepíší. V případě nepřítomnosti uživatele na zařízení a nemožnosti jej na zařízení zastihnout, podepíší záznam dva pracovníci centra.
3. Ze strany Centra sociálních služeb:

- při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel azylového domu (specifikace hrubého nebo opakovaného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v zařízení),
- při nedodržení termínu splatnosti poplatků za ubytování, či splátkového kalendáře, který má uživatel uzavřen s Armádou spásy v České republice, z. s.,
- při předem neomluvené absenci uživatelky azylového domu, pokud přesáhne 3 po sobě jdoucí kalendářní dny,
- v případě prokazatelné nespolupráce při řešení nepříznivé sociální situace,
- uplynutím doby pobytu stanovené ve smlouvě o poskytování sociální služby.

### **Úhrady za služby**

Uživatel se spolupodílí úhradou nákladů za poskytnutí sociální služby, a to ve výši stanovené v platném ceníku pro sociální službu azylový dům, který je v souladu s platnou legislativou.

### **Další doplňující informace**

Kapacita zařízení je 7 maminek + 20 dětí.

### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Duchovní program - uživatelé se mohou rozhodnout, zda využijí nabídky duchovních aktivit.

Potravinová pomoc - uživatelka si může v ojedinělých a mimořádných situacích požádat u svého klíčového pracovníka.

Praní osobního prádla za poplatek dle aktuálního ceníku.

Možnost odběru energie u vlastních schválených elektrospotřebičů dle aktuálního ceníku.

Šatník - uživatelka může ústně požádat svého klíčového pracovníka, o výdej ošacení z šatníku.

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

Azylový dům pro matky s dětmi se nachází v rámci běžné, sídlištní zástavby v oddělené části budovy, která má samostatný, boční vchod v prvním patře, což znamená, že tato služba není bezbariérová. Hlavní chodba tvoří přirozenou cestu na jednotlivé pokoje. Pokoje jsou zpravidla vybaveny palandou, šatní skříní, komodou, gaučem, psacím stolem s židlí. Uživatelky mají možnost zapůjčení ložního prádla, bytového textilu, kuchyňského vybavení a dětské postýlky. Vždy dva pokoje mají společné sociální zařízení, tři pokoje se dělí o pračku a kuchyň, která je standardně vybavena.

Součástí azylového domu je také byt o velikosti 1+1, který slouží jako součást vyšší části resocializačního programu. Tento byt je jeden z motivačních nástrojů pro úspěšné naplňování individuálního plánu.

Společenská místnost je vybavena běžným nábytkem a dětským koutkem. Tato místnost plní také funkci návštěvní, besední a komunitní.

Zaměstnancům slouží kancelář, recepce a sociální zařízení.

Vlastníkem budovy je Městská majetková, a. s., která budovu pronajímá Armádě spásy v České republice, z. s.

Dne: 20. 2. 2020

Zpracovala: Zuzana Horčíková