

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z.s.
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Azylový dům 3578010 21
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy v České republice, z.s. Centrum sociálních služeb, Vikýřovická č. p. 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.

Služba není poskytnuta zájemci v případě, že:

- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá;
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby;
- u kterých trvá sankční opatření z důvodu ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby z důvodu porušení pravidel služby;

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. 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 práce, ředitel) podle sociální potřeby (věk, zdravotní stav, popis nepříznivé životní situace).
- Zájemce je nejprve seznámen s podmínkami, za nichž je služba poskytována (pravidla a domovní 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. První smlouva o poskytování sociální služby se zpravidla uzavírá na jeden kalendářní měsíc. Následující smlouvy se dle individuálních potřeb uživatele, zpravidla uzavírají na období 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. Celková doba pobytu by neměla přesáhnout 1 rok. Součástí smlouvy je také cíl spolupráce.

- 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.

PODROBNÝ POPIS REALIZACE SLUŽBY

Kapacita Azylového domu pro muže a ženy je 31 lůžek. Pokoje pro muže nebo ženy jsou využívány dle momentální potřebnosti zájemců o službu (pokoje jsou pouze „mužské“ nebo pouze „ženské“). V případě, kapacitních prostorů umožňujeme ubytování i manželského páru v jednom pokoji.

Čas	Průběh provozu
8:00	Výdej snídaně – pro uživatel odebírající stravu
8:15	Ranní setkání s uživateli
8:30 – 11:00	Možnost jednat se sociálním pracovníkem
8:30 – 17:00	Prostor pro úklid společných prostorů
12:00	Výdej oběda – pro uživatel odebírající stravu
13:15 – 14:30	Možnost jednat se sociálním pracovníkem
17:00	Výdej večeře – pro uživatel odebírající stravu
22:00	Noční klid

Denní provoz

- V pracovní dny ráno jsou přítomní uživatelé povinni se zúčastnit společného zahájení dne v rámci skupinové práce s uživateli. Na tomto setkání jsou rovněž rozděleny úklidy společných prostorů (ty jsou plánovány tak, aby se mohly rozvíjet pracovní návyky uživatelů), které v průběhu dne uživatel vykoná. Pokud se uživatel nemůže účastnit tak je omluven sociálním pracovníkem.
- Každé odpoledne je zcela volné, neorganizované. Cílem je podporovat přirozené vazby uživatelů s většinou společností. Uživatelé mají možnost účastnit se volnočasových aktivit s pracovníky Azylového domu.
- S uživateli služby probíhá individuální plánování, které je zaměřeno na řešení jejich 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.

Služba nabízí

Základní činnosti dle § 22 vyhlášky 505/2006 při poskytování sociálních služeb v azylových domech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,
2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,

b) poskytnutí ubytování:

1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
2. umožnění celkové hygieny těla,
3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Další nabízené činnosti

1. V případě zájmu podpora ze strany duchovních pracovníků Armády spásy
2. Další nabízené služby dle ceníku (praní a sušení prádla, šatník)
3. Aktivity pro využití volného času (volnočasové aktivity, knihy, PC)

Metody práce

- Hlavní metodou je individuální práce s uživatelem vedená formou rozhovoru. V rámci rozhovoru zjišťujeme nepříznivou sociální situaci uživatele a následně je stanoven společný cíl spolupráce. Cíl spolupráce vychází z popisu nepříznivé sociální situace a lze ho realizovat prostřednictvím poskytované služby.
- Při sestavení cílů, začínáme u malých a reálných cílů. Hlavní myšlenkou je, že splnění malých cílů, rozvíjí sebedůvěru.
- Po splnění menších a reálných cílů a navázání vzájemné důvěry se sociální pracovník snaží o tvorbu složitějších cílů. Průběh poskytované služby, společně stanovené cíle jsou zaznamenány do individuálních plánů. Ty se v dohodnutých termínech vyhodnotí.
- Sociální pracovník se snaží o podporu a pomoc v rámci poskytované služby.
- Pokud jsou možnosti služby vyčerpané, uživatel je odkázán na návazné služby (odborné sociální poradenství)
- Při vlastní práci s uživateli vycházíme z konceptu sociálního fungování. Ten popisuje, že lidé a prostředí jsou v trvalé interakci. Prostor klade na člověka požadavky a člověk je nucen na ně nějak reagovat. Mezi požadavky prostředím a člověkem je obvykle rovnováha, pokud lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají, vzniká problém. Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit, jiní tuto schopnost nemají a svoji situaci nezvládají. Cílem sociálního pracovníka je podpora nebo pomoc uživatelům, aby získal potřebné dovednosti a schopnosti, které mu pomohou řešit nepříznivou sociální situaci tak, aby mohl tak fungovat v běžné společnosti.

Vyřizování stížností

- Stížnost lze podávat ústně, písemně i anonymně.
 - Každý uživatel je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání s uživateli seznámen s právem a způsobem podávání stížností (případně prostřednictvím písemné informace, která visí vedle schránky pro podávání stížností).
 - Stížnosti může podat uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby. Uživatel si může zvolit zástupce na projednávání stížnosti.
 - Stížnosti je možno podat všem zaměstnancům Azylového domu nebo písemně do schránky na stížnosti. Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani službu konajícími pracovníky v sociálních službách. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
 - Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví zaměstnanec, který stížnost přijímá, zápis, které obě strany podepíší. Zápis bude předán řediteli organizační jednotky (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.
 - V případě, že předmětem stížnosti je rozporování trestu, nemá stížnost odkladný účinek.
 - Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do **čtrnácti dnů** po předání stížnosti. Odpověď obdrží podatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů.
 - Za vyřízení stížností je odpovědný ředitel organizační jednotky a je povinen hovořit se všemi zúčastněnými stranami.
-

-
- Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x 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 obrátit na nadřízeného pracovníka nebo na nezávislý orgán.
 - 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 pravidelně 1x ročně analyzovány – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.
 - Zaměstnanci Azylového domu dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se Směrnicí velitele Armády spásy o ochraně osobních údajů. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.
-

Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno ze strany uživatele:

- Na vlastní žádost uživatele a to i bez uvedení důvodu, výpověď podává ústně nebo písemně. Je-li podána ústně, provede klíčový sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách s uživatelem záznam o výpovědi ze strany uživatele do programu NPV 3.

Poskytování služby může být ukončeno 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),
- V případě neuhrazení platby za pobyt nebo stravu.
- Uplynutím doby pobytu stanovené ve smlouvě o poskytování služby.
- V případě zdůvodněné nespolupráce na řešení nepříznivé sociální situace uživatele.
- V případě, že uživatel nespolupracuje, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespolupráce sociální pracovník, písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení schvaluje ředitel organizační jednotky na základě doporučení sociálního týmu.

Úhrady za služby

Poplatek za ubytování	150,- Kč/den
Poplatek za stravu	Z toho: 165,- Kč/den Snídaně 35,- Kč/den Oběd 95,- Kč/den Večeře 35,- Kč/den
Poplatek za ubytování a stravu	315,- Kč/den

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Druh poplatku	Kč	Poznámka
Pračka a sušička (včetně pracího prášku)	20,- Kč	pro uživatele služby
Igelitový pytel na osobní věci a prádlo	10,-Kč	pro uživatele služby
Služby zdarma	K naplnění holistického přístupu, kde sledujeme biologické, psychologické, sociální a duchovního roviny člověka, využíváme v duchovní oblasti podpory kaplana. V případě, že uživatel sociální služby má zájem o duchovní a pastorační péči, zprostředkujeme mu jeho sociální pracovník kontakt s kaplanem pro individuální pastorační rozhovor. Mimo individuální setkání s uživateli pořádá kaplan 1x týdně společná křesťanská setkání (ztišení), která jsou dobrovolná. Služby kaplana jsou poskytovány zdarma.	

Prostory, materiální a technické vybavení

Prostory - služba je komplexně realizována ve dvou budovách:

- **Budova A:** je dvoupodlažní budova a slouží pro účely ředitelství, noclehárny a azylového domu. 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. Budova „B“ je jednopodlažní objekt.

Hygienické vybavení pro uživatele Azylového domu.

- Pro muže je v patře k dispozici samostatná umývárna s 5 umyvadly. Součástí umývárny jsou i toalety (2x WC a 2x pisoár), Muži mají v přízemí sprchu se 5 sprchy. Součástí přízemí je také prádelna, kde jsou uživatelům k dispozici 2 ks praček a 2ks sušiček.
- Pro ženy je v patře k dispozici samostatná umývárna s 5 umyvadly. Součástí umývárny jsou i toalety (2x WC a 2x pisoár) a sprcha. Součástí přízemí je také prádelna, kde jsou uživatelům k dispozici 2 ks praček a 2ks sušiček.

Pro sociální práci s uživateli slouží kancelář pracovníků v sociálních službách tzv. recepce. A dvě kanceláře sociálních pracovníků. Sociální pracovníci mají stanoveny úřední hodiny (vyjma pátku, který je určen na administrativní práci nebo pro nové zájemce o službu), kterým mohou uživatelé využít. Všechny kanceláře jsou vybaveny psacím stolem, stolním počítačem s tiskárnou (pracovníci v sociálních službách ji mají k dispozici na ředitelství), kancelářskou židli, uzamykatelnými skříněmi.

Materiální vybavení - způsoby materiálního zajištění

- Uživatelům azylového domu jsou nabízeny věci ze skladu ošacení.

Technické vybavení

Zařízení azylového domu není bezbariérové.

K dispozici mají uživatelé následující pokoje a vybavení:

- 1x jednolůžkový pokoj (postel, uzamykatelná skříň, noční stolek, lampička)
- 4x standartní dvoulůžkový pokoj (postel, uzamykatelná skříň, noční stolek, lampička)
- 2x VIP dvoulůžkový pokoj
- 5x třílůžkový pokoj (postel, uzamykatelná skříň, noční stolek, lampička)

Dále mají uživatelé k dispozici:

- 2 společenské místnosti s TV, knihovnou a PC. Součástí vybavení místnosti jsou židle, stoly, sedací souprava.
- 2x kuchyňka s kuchyňskou linkou, rychlovarnou konvicí, mikrovlnou troubou, indukční deskou a 2x elektrickou troubou a základním kuchyňským vybavením.

Kouření je dovoleno pouze na vyhrazených prostorách venkovní kuřárny.
V přízemí budovy je rovněž situována kotelna, která zajišťuje jak vytápění tak ohřev užitkové vody pro celou budovu – včetně části využívané azylovým domem.

Dne: 23. 3. 2022

Zpracoval: Bc. Tomáš Procházka – vedoucí přímé práce

Schválil: Bc. Alena Krejčí – ředitelka Centra sociálních služeb