

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s. Petržálkova 2565/23, 158 00 Praha
Druh služby	Azylový dům (§57, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).
Identifikátor Číslo služby	7619250 14
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy v České republice, z. s. Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, Mlýnská 316/25, Brno-střed, Trnitá, 602 00 Brno 2.

Poslání služby

Posláním Azylového domu pro muže a ženy v Centru sociálních služeb Josefa Korbela je poskytovat osobám, které se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, ubytování na přechodnou dobu. Prioritou je podpora a pomoc uživatelům v samostatnosti a zejména prostřednictvím individuální sociální práce napomáhat při jejich začlenění do společnosti.

Služba je poskytována nepřetržitě s kapacitou 92 lůžek. Zařízení není bezbariérové.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou muži a ženy, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, starší 18 let, kteří jsou soběstační a chtějí se aktivně podílet na řešení své sociální situace.

Důvody nepříznivé sociální situace mohou být například:

- *Oslabení nebo ztráta schopností při získání a udržení bydlení,*
- *pokles příjmů a omezené možnosti získat zaměstnání nebo si dlouhodobě zaměstnání udržet,*
- *změny poměrů v rodině (podpora a pomoc při zvládnutí životních krizí např. domácí násilí, rozvod, úmrtí),*
- *pokles nebo ztráta způsobilosti při splácení exekucí, předlužení, aj.*

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Základní informace o druhu, místě, okruhu osob, jimž je sociální služba poskytována, kapacitě a způsobu poskytování sociální služby jsou srozumitelným způsobem dostupné na internetových stránkách Armády spásy, ve vstupních prostorách azylového domu, prostřednictvím rozmístění propagačních tištěných materiálů na úřadech a jiných institucích,

kde se předpokládá výskyt cílové skupiny. Základní informace o službě azylového domu může také zájemce získat přímo v terénu prostřednictvím terénních pracovníků popřípadě přímo v zařízení u pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.

Jednání se zájemcem vede sociální pracovník, který při rozhovoru zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce. Na základě popisu nepříznivé sociální situace informuje zájemce, zda lze nepříznivou sociální situaci řešit v rámci poskytované služby. Pokud nelze nepříznivou sociální situaci řešit prostřednictvím poskytované služby poskytne zájemci základní sociální poradenství. V případě, že lze řešit nepříznivou sociální situaci a zájemce chce využívat poskytovanou službu, předává sociální pracovník srozumitelným způsobem další informace o službě. Sociální pracovník informuje o průběhu a podmínkách poskytované služby, právech a povinnostech uživatelů, domovním řádu včetně podávání stížností. Sociální pracovník položí několik otázek zájemci o službu, aby získal zpětnou vazbu, zda zájemce o službu všemu porozuměl. Po předání informací o službě sociální pracovník společně se zájemcem stanoví společný cíl spolupráce. Tento společný cíl směřuje ke zmírnění nepříznivé sociální situace, reaguje na potřeby zájemce a možnosti služby. Sociální pracovník předkládá žádost zájemce na poradě pro azylový dům, kde je rozhodnuto, zda bude přijat do služby. Dále je určeno, kdo bude klíčovým pracovníkem zájemce. O rozhodnutí týmu pro azylový dům je zájemce informován. Před vlastním uzavřením smlouvy je nutné doložit posudek praktického lékaře o zdravotním stavu. Zájemci je dán dostatečný prostor na rozhodnutí, zda chce službu využívat. Cíl vzájemné spolupráce je uveden do uzavřené smlouvy a individuálního plánu. Smlouva se uzavírá zpravidla na tři měsíce, s tím, že doporučená doba pobytu ve službě je zpravidla jeden rok. Na závěr jednání sociální pracovník seznámí zájemce s obsahem smlouvy. Vlastní ubytování provádí zpravidla pracovník v sociálních službách.

Podrobný popis realizace služby

Zájemci o službu mohou navštívit sociální pracovníky v úředních hodinách v PO, ÚT a ČT od 9:30 do 12:00 a ST od 13:30 do 16:00 nebo dle aktuálních hodin uvedených na webových stránkách. V tomto čase probíhá jednání se zájemcem dle výše uvedených pravidel. Pokud se zájemce s poskytovatelem dohodnou na využití služby, jsou uživatelé ubytováni ve druhém, třetím, čtvrtém popř. pátém patře pětipodlažní budovy. K dispozici jsou jednolůžkové, dvoulůžkové a čtyřlůžkové pokoje. Muži a ženy jsou ubytováni odděleně. Ubytování mají k dispozici kuchyňku, kde si mohou připravit vlastní stravu. Další možností je objednání stravy podle zveřejněného ceníku. Každý uživatel spolupracuje s klíčovým sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace.

Cíl služby

Cílem azylového domu je podporovat uživatele v aktivitě při zmírnění nepříznivé sociální situace a vytvářet podmínky, aby se postupně mohli začleňovat do společnosti a tím je směřovat k fungování v běžném životě.

Kroky k dosažení cíle, podpora:

- s adaptací (zaměstnanci při adaptaci podporují uživatele v rozvoji dovedností související se zajištěním stravy, hygieny, úhradou za služby, získání určité struktury

dne. Během adaptace uživatel společně se zaměstnanci si stanovuje další cíl spolupráce),

- s vyřízením dokladů,
- s vyřízením sociálních dávek, důchodů,
- při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi,
- při hledání zaměstnání, získání a udržení si stávajícího zaměstnání a pracovních návyků
- při přípravě na samostatné bydlení (péče o domácnost, hospodaření, soužití),
- při hledání bydlení,
- zprostředkování návazných služeb,
- kontaktu s rodinou a přirozeným prostředím,
- při zajištění lékařské péče (zprostředkování, hospitalizace),
- při řešení závislostí,
- při plnění závazků a povinností vůči jiným osobám a institucím (např. řešení dluhů).

Po uzavření smlouvy dochází k plánování průběhu poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů. Jde o proces, ve kterém je stanoven společný cíl (cíle) spolupráce, plán k jeho dosažení a dohoda mezi dvěma stranami, která zahrnuje postupy a jednotlivé kroky k naplnění společného cíle (co, kdo, do kdy, jak udělá). Sociální pracovník dbá na to, aby osobní cíle zájemce sám formuloval, přičemž mu v případě potřeby poskytuje dostatečnou podporu. Rozsah a průběh poskytování sociální služby je stanoven s ohledem na osobní cíl, v závislosti na možnostech, schopnostech a přáních uživatele, je písemně zaznamenáván a pravidelně hodnocen za účasti uživatele a sociálního pracovníka. Definované cíle uživatele by měly být konkrétní, reálné a splnitelné. Individuální plán je pravidelně uživatelem a sociálním pracovníkem vyhodnocován. Na základě vyhodnocení dochází k jeho aktualizaci s ohledem na měnící se potřeby, životní situaci a cíle uživatele.

Metody práce

Základní metodou práce s uživateli je individuální sociální práce. Ta probíhá formou rozhovorů uživatele s klíčovým sociálním pracovníkem. Klíčový sociální pracovník je při práci s uživatelem pověřen vstupním rozhovorem, sepsáním smlouvy o poskytování sociální služby, ukončením poskytované služby. Sociální pracovník společně s uživatelem individuálně plánují průběh poskytované služby, který zaznamenávají do individuálního plánu. V individuálním plánu jsou zaznamenány přání, potřeby uživatele, které lze realizovat prostřednictvím sociální služby. Individuální plán se ve spolupráci klíčového sociálního pracovníka s uživatelem pravidelně hodnotí a aktualizuje.

Pracovníci azylového domu postupují dle metodických pokynů a směrnic, které jsou přístupné všem pracovníkům.

Vyřizování stížností

Každý uživatel azylového domu má právo podávat stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů. Stížnost je možné podat písemně (podepsaná nebo anonymní) nebo ústně a to buď zaměstnanci, nebo do schránky určené pro stížnosti, která je všem uživatelům dostupná. Všichni uživatelé jsou

seznámení s existencí a umístěním schránky, do níž mohou vhadovat písemné stížnosti, připomínky a návrhy.

Postup při vyřizování stížností: každá stížnost by měla být vyřízena nejpozději do 30 pracovních dnů od převzetí. Je provedeno jednání se všemi zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká, proběhne kontrola uvedených skutečností a zápis z jednání. Uživatel, který podal stížnosti (pokud je znám) obdrží písemnou odpověď osobně, v případě anonymní stížnosti najde odpověď na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností.

Písemné záznamy o stížnosti jsou archivovány v kanceláři ředitele OJ. Celou problematiku podávání stížností řeší „Směrnice pro podávání stížností“, která obsahuje všechny náležitosti dle vyhlášky 505/2006 Sb., přílohy č. 2, SQ č. 7. Ředitel provádí minimálně 1 x za rok analýzu stížností a s výsledkem seznamuje jednotlivé týmy a společně navrhuje případná řešení vedoucí ke zkvalitňování služby.

Ukončení služby

Uživatel může ukončit poskytovanou službu na vlastní žádost i bez uvedení důvodů.

Poskytovatel může ukončit poskytovanou službu:

- při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel služby (specifika jsou uvedena ve vnitřním dokumentu poskytovatele),
- při nedodržení termínu splatnosti poplatků za ubytování a stravování,
- při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů ze strany uživatele,
- v případě neodůvodněné nepřítomnosti v azylovém domě po dobu delší než tři dny,
- v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

K ukončení poskytování služby může dojít i uplynutím doby pobytu stanovené ve smlouvě o poskytování služby a také dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem.

Klíčový sociální pracovník a uživatel se dohodnou, že služba bude ukončena a domluví se délka výpovědní lhůty.

Ukončení poskytování služby ze strany zařízení navrhuje sociální pracovník. Toto ukončení je konzultováno v týmu pro azylový dům.

Uživatel se může proti rozhodnutí odvolat řediteli Centra sociálních služeb Josefa Korbela.

Úhrady za služby

Uživatel se spolupodílí na hrazení ubytovací poplatku či poplatku za stravu a to ve výši stanovené v platném ceníku pro sociální službu azylový dům.

Další doplňující informace

Kontaktní osoby:

Ředitel: 737 215 412

Vedoucí přímé práce: 737 770 365

Sociální pracovníci: 773 770 405, 773 770 308, 773 770 295, 773 770 481

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Praní a sušení prádla dle platného ceníku.

Prostory, materiální a technické vybavení

Azylový dům je umístěn v podsklepené pětipodlažní budově, která je (včetně pozemku) v majetku Armády spásy.

Kapacita zařízení: 26 pokojů (86 lůžek) + 6 jednolůžkových garsonek v podkroví.

Celkem kapacita 92 lůžek.

Uživatelé azylového domu ve 2., 3. a 4. patře jsou ubytováni na dvou a čtyřlůžkových pokojích. Každému uživateli je k dispozici WC a koupelna s vanou a umyvadlem a lednice. Uživatelé v 5. patře jsou ubytováni v samostatných garsoniérách se sprchovým koutem, kuchyňským koutem a WC.

Vedlejší provozní a pomocné místnosti:

Suterén – elektrorozvodná skříň, kotelna, mandlovna a sušárna, prádelna, sklad prádla, WC, sklad sezónního oblečení – použitého šatstva, sklad na boty, sklad zednického nářadí a zednického materiálu, sklad drogerie, sklad kuchyňského nádobí, sklad prádla a drogerie, dílna

Přízemí – sklad použitého šatstva, WC pro uživatele, recepce, místnost pro zaměstnance, kancelář, ošetrovna, WC pro zaměstnance, veřejná sprcha (včetně WC) a pračka se sušičkou, WC + sprcha pro kuchaře, sklad, sklad kancelářských potřeb, sklad potravin, místnost na škrábání zeleniny, místnost s chladicími boxy, kuchyň.

1. patro – jídelna pro zaměstnance, výdejna stravy pro uživatele, spol. místnost pro uživatele, kanceláře (8), WC pro zaměstnance (2), terasa

4. patro – 2 kuchyňky pro samostatnou přípravu stravy, sklad s WC a koupelnou, sklad ložního prádla, sklad osobních věcí uživatelů, ředitelský byt 4+1, serverovna IT.

5. patro – spol. místnost, prádelna, technická místnost (vzduchotechnika).

Ubytovací prostory azylového domu: 723 m²

Společenská místnost (jídelna): 50 m² Zařízení není bezbariérové.

Aktualizace provedena dne: 1. 5. 2018

Zpracovala: Mgr. Inka Králová