

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice z.s.
Druh služby Identifikátor	Azylové domy 4683797 Č.slужby 27
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Centrum sociálních služeb pro ženy a matky s dětmi

## Cílová skupina

- děti předškolního věku (1 - 6 let)
- mladší děti (7 - 10 let)
- starší děti (11 - 15 let)
- dorost (16 - 18 let)
- mladí dospělí (19 - 26 let)
- dospělí (27 - 64 let)
- mladší senioři (65 - 80 let)

## Cíle

Cílem sociálních služeb je vytvářet příležitosti, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci přístup ke všem službám poskytovaným veřejnosti, možnost žít ve vlastním rodinném prostředí, mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi, chodit do práce a školy. Současně jsou služby poskytované podle jasných postupů, které zařízení má formulováno v metodice. Cílem našeho azylového domu pro ženy a matky s dětmi je poskytnout přístřeší těmto osobám. Naše pomoc směřuje jak k řešení akutní krize, tak i k zastavení sociálního propadu a nastartování resocializačního procesu. Konečným cílem je znovuzачlenění u nás ubytovaných do běžné činnosti a společnosti.

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

Jednáním se zájemkyní o poskytování služby jsou pověřeni sociální pracovníci. Nejprve je zájemkyně seznámena s podmínkami za nichž je služba poskytována a v případě souhlasu je s ní sepsána Smlouva o poskytnutí sociální služby a další písemné podklady (Zásady bezpečnosti, Domovní řád atd.). První smlouva se uzavírá na 1 měsíc a následně každá další na 2 měsíce s tím, že usilujeme o to, aby celková délka pobytu nepřesáhla 1 rok.

Koordinátor pracovníků v sociálních službách a koordinátor technického úseku uživatelku seznámí s prostory zařízení i jejich pracovníky a předá jí pokoj společně s inventářem, který má zapůjčený.

## Podrobný popis realizace služby

Základním posláním projektu je pomoc a podpora ženám, respektive matkám s dětmi, které chtějí na své nelehké životní situaci pracovat (aktivní resocializace) a dále řešení okamžitých

potřeb těchto uživatelék sociálních služeb v krizové situaci, obzvláště pokud se ocitnou bez přístřeší a zajištění základních životních potřeb. Nabízíme pobytovou službu s celkovou kapacitou 62 lůžek.

---

### **Metody práce s uživatelkami**

Základním stavebním kamenem práce s uživatelkami je individuální přístup. Každá uživatelka má spis, jehož nosnou částí je individuální plán, který se sestavuje písemně na základě metodiky a je tvořen s ohledem na možnosti a schopnosti uživatelky. Dále funguje poradenský systém: uživatelka – sociální pracovník – pracovník v sociálních službách. K dalším nabídkám zařízení patří: pracovní programy, sociálně vzdělávací programy, volnočasové, aktivity a duchovní program.

### **Způsob, jakým jsou uživatelky zapojeny do rozhodování o využití služby**

- uživatelka má právo přijmout službu za splnění stanovených podmínek, případně službu odmítnout
  - uživatelka má volbu služby v čase s tím, že je potřeba brát ohled na otevírací dobu.
  - Uživatelka má možnost se podílet na spoluvytváření prostředí služby.
  - Uživatelka má možnost spoluvytvářet program, pravidla apod. (jen částečně- rozhovor s uživateli)
  - uživatelka má právo si stěžovat a podávat návrhy a připomínky
  - uživatelka má možnost výběru volnočasových aktivit z nabízených druhů.
  - u individuálního plánování má uživatelka právo si sama stanovit jakému problému se bude věnovat a pak si určí dobu k dosažení cíle.
- 
- 

## **Metody práce**

---

### **Metody práce s uživatelkami**

Základním stavebním kamenem práce s uživatelkami je individuální přístup. Každá uživatelka má spis, jehož nosnou částí je individuální plán, který se sestavuje písemně na základě metodiky a je tvořen s ohledem na možnosti a schopnosti uživatelky. Dále funguje poradenský systém: uživatelka – sociální pracovník – pracovník v sociálních službách. K dalším nabídkám zařízení patří: pracovní programy, sociálně vzdělávací programy, volnočasové, aktivity a duchovní program.

### **Způsob, jakým jsou uživatelky zapojeny do rozhodování o využití služby**

- uživatelka má právo přijmout službu za splnění stanovených podmínek, případně službu odmítnout
  - uživatelka má volbu služby v čase s tím, že je potřeba brát ohled na otevírací dobu.
  - Uživatelka má možnost se podílet na spoluvytváření prostředí služby.
  - Uživatelka má možnost spoluvytvářet program, pravidla apod. (jen částečně- rozhovor s uživateli)
  - uživatelka má právo si stěžovat a podávat návrhy a připomínky
  - uživatelka má možnost výběru volnočasových aktivit z nabízených druhů.
  - u individuálního plánování má uživatelka právo si sama stanovit jakému problému se bude věnovat a pak si určí dobu k dosažení cíle.
-

---

## Vyřizování stížností

---

### **Způsob vyřizování stížností**

Uživatelky mají možnost využít všech možností ke stížnostem na postup zaměstnanců zařízení jak směrem ke zřizovateli, tak směrem k dalším institucím (mají k dispozici kontakty na tyto instituce). Stížnosti mohou být vzneseny písemně či ústně, mohou být vhozeny do schránek důvěry, které jsou umístěny tak, aby byly všeobecně přístupné, ale zároveň aby bylo zajištěno soukromí osoby, která chce do schránky svou stížnost vhodit. Každá stížnost je poté prodiskutována s těmi, kterých se přímo či nepřímo dotýká. Jedná-li se o stížnost na zaměstnance, je záležitost projednána s přímou nadřízenou a poté s dotyčnou osobou. Z každého jednání ohledně stížnosti je vyhotoven písemný záznam, který je uložen v kanceláři vedení. Stížnosti na provoz ubytovny jsou šetřeny na ranních setkáních, popřípadě na provozních poradách. O výsledcích jsou uživatelky vždy informovány. Uživatelky jsou při vstupním pohovoru seznámeny se způsobem podávání stížnosti a zejména o možnostech, kde všude mohou svou stížnost podat. Popis a způsob podávání stížností je v písemné podobě umístěn u schránek.

---

## Ukončení služby

---

### ***Ukončení poskytování služby***

Důvody Ukončení pobytu ze strany zařízení jsou obsaženy ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby, kterou uživatelka podepsala a obdržela při přijetí. Uživatelka může pobyt ukončit kdykoliv na základě svého rozhodnutí. Při ukončení odevzdá všechny zapůjčené věci a předá pokoj. Nutné je vyrovnání finančních záležitostí

---

## Úhrady za služby

---

Úhrada za ubytování je dle schváleného ceníku ředitelem rezidenčních služeb Armády spásy v České republice

---

## Další doplňující informace

---

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi byl v Ostravě založen v roce 1993. Z počátku byl součástí domu pro muže v Mariánských Horách, kde nebylo vhodné poskytovat služby matkám s dětmi, proto byly služby tohoto zařízení určeny pouze ženám bez přístřeší. V roce 1994 se bývalá budova ubytovny Vítkovických železáren rozdělila na dva bloky a tím došlo k oddělení části pro ženy, což umožnilo zahájit práci s maminkami a jejich dětmi. Technické vybavení a hygienické podmínky, však neumožňovaly dostatečné kvalitní poskytování služeb, proto vedoucí pracovníci Armády spásy v Ostravě hledali ve spolupráci s městskými obvody nové vhodné prostory pro tuto práci. Po sedmiletém intenzivním jednání Armádě spásy nabídl úřad městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz budovu bývalé mateřské školy na sídlišti Fifejdy k dlouhodobému pronájmu. Budova byla slavnostně

---

otevřena 31. 8. 2002.

---

#### Kapacita

Azylový dům:

~ Ženy	30 žen	
~ Matky s dětmi	10 matky	22 dětí

Základním posláním projektu je pomoc a podpora ženám, respektive matkám s dětmi, které chtějí na své nelehké životní situaci pracovat (aktivní resocializace) a dále řešení okamžitých potřeb těchto uživatelů sociálních služeb v krizové situaci, obzvláště pokud se ocitnou bez přístřeší a zajištění základních životních potřeb. Nabízíme pobytovou službu s celkovou kapacitou 62 lůžek.

---

---

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

---

---

---

---

---

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

---

Budova azylového domu se skládá ze tří bloků a je rozdělena na část pro ženy bez domova a matky s dětmi. Ve 24 pokojích nabízíme ubytování 30 ženám a 10 maminkám s dětmi. Uživatelkám služeb jsou k dispozici 3 společenské místnosti, jídelna, kuchyně nebo kuchyňské kouty, 4 prádelny s pračkami a sušičkami a potřebná sociální zařízení. Uživatelky mohou využívat i rozlehlou zahradu se skleníkem a tři terasy. Celková kapacita zařízení je 76 míst z čehož 14 míst je určeno pro noclehárnu a 62 míst je určeno pro Azylový dům.

---

Dne: 10. 6. 2014

Zpracoval: Mgr. Marcela Stryjová  
Bc. Michaela Hradilová Dis.

