

**Sociální služby Opava****Dům pro ženy a matky s dětmi, azylový dům**

Rybářská 86, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 9479139

Název: **P 13.4 Popis realizace poskytování sociální služby**

Typ dokumentu: Příloha směrnice

Platnost od: 1. 2. 2022

Zpracoval: Mgr. Martina Řeháčková, vedoucí sociálních služeb

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

P 13.4 POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s., IČ 40613411, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Azylové domy 9479139 42
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Armáda spásy, Dům pro ženy a matky s dětmi Opava, azylový dům, Rybářská 86, Opava, 746 01 adresy, na níž je služba poskytována: Dům pro ženy a matky s dětmi: Rybářská 86, 746 01 Opava Domek Šance: Rybářská 70, 746 01 Opava Samostatný byt: Jasná 3, 747 06 Opava Kylešovice

1.) Okruh osob

Služba je poskytována zletilým ženám, zákonným zástupcům a rodičovským párům s nezaopatřenými dětmi, kteří:

- se ocitli se v nepříznivé sociální situaci, jež je spojena se ztrátou bydlení
- mají zájem svou situaci řešit
- jsou samostatní v běžných úkonech sebeobsluhy

2.) Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- Informace o službě jsou poskytovány v jednoduché formě, srozumitelné pro cílovou skupinu a v takovém rozsahu, aby zájemce bezpečně rozpoznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se rozhodnout, zda ji využije.
- Zájemci je vysvětlen proces jednání (zákonná povinnost lékařského posudku).
- Pokud se zájemce rozhodne, že sociální službu využije, je mu nabídnuto podání žádosti, kde jsou projednávány požadavky, očekávání a osobní cíle, které by bylo možné realizovat prostřednictvím služby
- V případě volné kapacity – dojedná sociální pracovník termín jednání směřující k uzavření smlouvy
- Jednání probíhá v kontaktních hodinách potenciálního klíčového pracovníka, v pracovní dny v době od 6:00 do 20:00 hod..
- V případě naplnění kapacity zařízení je žádost zařazena do Evidence žádostí o službu po dobu 1 roku. V případě uvolnění kapacity jsou zájemci podle pořadníku a potřeby kontaktováni sociálním pracovníkem. Žadatel stvrzuje trvání svého zájmu kontaktováním zařízení (telefonicky, osobně, e-mailem) minimálně 1x za měsíc. Při nezájmu může být upřednostněn další zájemce.
- Jednání neproběhne v případě, že zájemce je pod vlivem návykových látek a z těchto důvodů není schopen komunikace. Zájemci je vhodnou formou sděleno, aby se dostavil v jiný den/čas.

Zákonné důvody odmítnutí zájemce o službu jsou podle zákona 108/2006 Sb. § 91, odst. 3:

- Zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Zařízení nemá dostatečnou kapacitu.
- Zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší, než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Odmítnutí zájemci se evidují v Evidenci odmítnutých zájemců

Na žádost zájemce vystaví sociální pracovník potvrzení o odmítnutí s uvedením důvodu odmítnutí.

3.) Podrobný popis realizace služby

V případě, že zájemce o službu souhlasí s podmínkami, za nichž je služba poskytována, a doloží posudek praktického lékaře o zdravotním stavu, je uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby. První smlouva se uzavírá zpravidla na dobu 3 měsíců, dále je prodlužována dle aktuálních potřeb uživatele. Uživateli klíčový sociální pracovník předá byt, a dle potřeby zapůjčí základní vybavení domácnosti.

Uživatelé si připravují stravu sami dle svých potřeb. Mohou si donést vlastní kuchyňské nádobí, ložní prádlo, lůžkoviny. Osobní prádlo si mohou vyprat v automatické pračce, a usušit v sušičce. Uživatelé se mohou rozhodnout, zda využijí další pomoci - zprostředkování dalších návazných služeb.

Poslání

Posláním sociální služby azylový dům je poskytovat ubytování osobám, které ztratily bydlení. Nabízíme důstojné podmínky pro bydlení na dobu maximálně jednoho roku a podporu při řešení nepříznivé sociální situace. Při poskytování služby klademe důraz na individuální přístup a podporu samostatnosti.

Cíle

1. Uživatel/ka má stabilnější bydlení.
2. Uživatel/ka má vyřízené potřebné doklady, dávky a úřední záležitosti.
3. Uživatel/ka umí hospodařit s financemi (platit nájem, služby a další závazky).
4. Uživatel/ka navazuje kontakty s přirozeným sociálním prostředím (s rodinou, přáteli).
5. Uživatel/ka využívá běžně dostupné zdroje (např. zdravotní služby, účastní se kulturních akcí, využívá možnost PC, internet).
6. Uživatel/ka má zaměstnání (příprava na kurz, na pohovor, kompetence k udržení zaměstnání).
7. Uživatel/ka má potřebné kompetence k vedení rodiny (výchově a péči o děti).

Zásady

1. Zásada flexibility - pružné reagování na potřeby uživatelů. Způsob poskytování služby se přizpůsobuje potřebám uživatelů.
2. Zásada křesťanských hodnot – sociální služba je poskytována na základě křesťanských hodnot: víra, láska, naděje, jednota, partnerství a poctivost.

Základní poskytované činnosti

1. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

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

2. Poskytnutí ubytování:

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

3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- a) pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
- b) 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.

4.) Metody práce

Základní metodou práce s uživateli je individuální sociální práce. Každý uživatel má přiděleného „svého“ klíčového sociálního pracovníka. Tento klíčový sociální pracovník provází uživatele po celou dobu služby – vede jednání, uzavírá smlouvu o poskytování služby, s uživatelem plánuje a hodnotí průběh služby a ukončuje poskytování sociální služby.

Proces individuálního plánování je zahájen ve fázi jednání se zájemcem o sociální službu, pokračuje při uzavírání smlouvy, kde se stanovuje předběžný osobní cíl uživatele. Individuální plánování probíhá formou dialogu mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby. Jde o setkání, jehož cílem je identifikovat potřeby, formulovat cíl spolupráce a míru potřebné podpory. Výstupem z tohoto jednání je individuální plán. V průběhu poskytování služby je individuální plán společně s uživatelem vyhodnocován a aktualizován.

5.) Vyřizování stížností

Každý uživatel má právo vznášet dotazy a podávat podněty či stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků nebo jednání jiného uživatele. Stížnost je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně pracovníkům služby. Písemnou stížnost, podnět je možné vhodit do schránky důvěry v suterénu budovy, zaslat poštou nebo e-mailem. Stížnosti řeší vedoucí sociálních služeb ve lhůtě do 28 dní. Každá stížnost a její odpověď je doložena a archivována. Uživatel má možnost odvolat se k nadřízenému orgánu.

6.) Ukončení služby

Smlouva se ukončuje:

- uplynutím sjednané doby pro poskytování služby
- dohodou uživatele a poskytovatele.
- ze strany uživatele výpovědí, a to kdykoli i bez uvedení důvodů
- ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
 - při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel azylového domu
 - při nedodržení termínu splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby,
 - v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace

7.) Úhrady za služby

Uživatel se spolupodílí na hrazení poskytované služby částkou stanovenou v ceníku.

Zákonný zástupce s dítětem:

každá dospělá osoba 100 Kč/den

každé dítě 70 Kč/den

Samotné ženy:

130 Kč/den

Vedoucí sociálních služeb má právo částku uživateli ve zcela mimořádných a odůvodnitelných situacích snížit nebo odpustit.

8.) Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení tvoří budova se zvýšeným přízemím, prvním poschodím a půdní vestavbou. Dům je umístěn v zahradě. Ke vstupu do budovy slouží dva vchody z ulice Rybářská 86. Zadní vchod určený pro zaměstnance a hlavní přední vchod opatřený brankou, která se otevírá dálkovým ovládním. U hlavního vstupu do budovy směrem do suterénu je umístěna rampa pro vozíčkáře.

V suterénních prostorách jsou umístěny 2 byty pro sociální službu azylový dům s kuchyňským koutem a vlastním sociálním zařízením (sprcha, WC). Jeden z bytů je bezbariérový.

V chodbě se nachází kotelná a kancelář sociálního pracovníka, pokoje noclehárny, sklad lůžkovin a kočárkárna. Ubytovací část v suterénu je oddělena dveřmi, za kterými se nachází zasedací místnost, konzultační místnost, sklad s HUP, sklad hygieny, prádelna, šatna pro zaměstnance se sprchou a WC.

Ve zvýšeném přízemí je kancelář pracovníků v sociálních službách, 6 bytů s kuchyňským koutem a samostatným sociálním zařízením pro sociální službu azylový dům a 3 kanceláře sociálních pracovníků.

V prvním poschodí se nachází 4 byty pro sociální službu azylový dům s kuchyňským koutem a samostatným sociálním zařízením, kulturní místnost s kuchyňskou linkou.

V podkroví se nachází 2 byty pro azylový dům s vlastním sociálním zařízením a kancelář vedoucí sociálních služeb.

Celkový počet bytů pro sociální službu azylový dům je 14. Všechny byty jsou vybaveny základním nábytkem, lednicemi, kuchyňskou linkou se sporákem, skříněmi a postelemi. Každý byt má vlastní sociální zařízení.

U domu se nachází zahrada s altánem, pískovištěm a venkovními dětskými herními prvky.

Ve všech prostorách domu je zákaz kouření.

Celková kapacita je **43 lůžek**.

Dále azylový dům poskytuje v Opavě poskytování sociální služby azylový dům ve čtyřech bytech.

a) Tři byty jsou umístěny v domku „Šance“ na Rybářské ul. č. 70 s **kapacitou až 14 lůžek**

Byty v domku Šance jsou přednostně určeny pro poskytování sociální služby azylový dům pro rodičovské páry s dětmi.

b) Jeden byt se nachází na ulici Jasná č. 3. s **kapacitou až 3 lůžka**

Byty jsou vybaveny standardním nábytkem, kuchyňským koutem včetně spotřebičů a praček.

Azylový dům a byty nejsou bezbariérové.

Celková kapacita sociální služby byla stanovena na 60 uživatelů.