

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.) Cílová skupina

Na azylovém domě je služba poskytována samostatným ženám a zákonným zástupcům s dětmi. Na domku Šance je také možnost poskytování služby rodičovskému páru (manželé, druh a družka) s dětmi. Smlouvu o poskytnutí služby je možno uzavřít pouze s osobami, které jsou fyzicky soběstačné pro pohyb v zařízení, ocitly se v nepříznivé sociální situaci, jež je spojena se ztrátou bydlení, a mají zájem svou situaci řešit.

Věková hranice zákonných zástupců a samostatných žen je stanovena od 18-ti let, u dítěte do 18-ti let, popř. max. do 26-ti let, jedná-li se o nezaopatřené dítě, které se nadále soustavně připravuje na budoucí povolání.

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

Jednáním se zájemcem o službu je pověřen sociální pracovník, v případě jeho nepřítomnosti vedoucí přímé práce nebo vedoucí sociálních služeb. Jednání se zájemcem zpravidla probíhá v době kontaktních hodin:

- pondělí 8:00 - 11:30 12:00 - 18:00
- úterý 8:00 - 11:30 12:00 - 18:00
- středa 8:00 - 11:30 12:00 - 18:00
- čtvrtek 8:00 - 11:30 12:00 - 18:00
- pátek 8:00 - 11:30

V době nepřítomnosti těchto pracovníků je pracovník v sociálních službách oprávněn poskytnout zájemcům základní informace o službě, nabídne zájemci letáček se základními informacemi o sociální službě a zájemce si může vyplnit formulář „Žádost o sociální službu azylový dům“. Vyplněná žádost bude zařazena do evidence zájemců o sociální službu. Pracovník zájemci sdělí, kdy bude přítomen sociální pracovník, který povede další jednání.

Sociální pracovník při jednání se zájemcem o sociální službu společně mapují aktuální situaci žadatele a oblasti podpory (požadavky, očekávání, osobní cíle,...). Zároveň si ujasní,

zda je pro zájemce nabízená služba vhodná. Během tohoto jednání je zájemce seznámen se všemi podstatnými informacemi týkajícími se služby, s činnostmi služby, s právy a povinnostmi, které by pro něj vyplývaly z uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a s pravidly služby. Po seznámení s těmito informacemi se zájemce může rozhodnout, zda danou službu skutečně využije. V případě trvání zájmu vyplní žadatel formulář „Žádost o sociální službu azylový dům“.

Pokud je aktuálně volná kapacita azylového domu, je zájemci předán „Posudek praktického lékaře o zdravotním stavu“ a dojedná termín schůzky pro uzavření Smlouvy o poskytnutí služby.

Důvody poskytovatele pro odmítnutí uzavření smlouvy:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- 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; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jednání se zájemcem neproběhne v případě, že zájemce je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. V těchto případech je vhodnou formou zájemci sděleno, aby se dostavil v jiný čas/den.

V případě naplnění kapacity zařízení je žádost zařazena do pořadníku zájemců o službu po dobu 1 roku. V případě uvolnění kapacity jsou zájemci podle pořadníku a potřeby kontaktováni sociálním pracovníkem služby. Žadatel stvrzuje trvání svého zájmu kontaktováním zařízení (telefonicky, osobně, e-mailem) minimálně 1x za měsíc. Při nezájmu může být upřednostněn další zájemce.

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. Uživatel sociální služby je poté zaveden na pokoj, který si přebere, a dle potřeby jsou mu zapůjčeny základní věci pro ubytování.

Uživatelé si připravují stravu, sami si zvolí, co si uvaří. Mohou si donést vlastní kuchyňské nádobí, ložní prádlo, lůžkoviny. Osobní prádlo si mohou vyprat v automatické pračce. V případě potřeby si mohou domluvit praní na určitý den. Prádlo je možno pověsit v prádelně, v letních měsících na zahradě. Svým dětem mohou půjčovat knihy, hry a hračky. Uživatelé se mohou rozhodnout, zda využijí další pomoci v krizové situaci - zprostředkování dalších služeb. Sociální služba nabízí možnost duchovních a volnočasových aktivit, kterých se mohou uživatelé účastnit.

Poslání služby

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

Cíle služby

- 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).

Základní zásady při poskytování služby

- 1) Zásada flexibility - pružné reagování na potřeby uživatelů. Způsob poskytování služby se přizpůsobuje potřebám uživatelů, nikoliv uživatelé pracovním postupům.
- 2) Zásada odbornosti - je kladen důraz na pravidelné vzdělávání pracovníků, sdílení informací, jednotný pracovní postup.
- 3) 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“ sociálního pracovníka. Tento klíčový sociální pracovník je při práci s uživatelem pověřen vedením vstupního rozhovoru, uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby, ukončením poskytované 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 výstupem je dojednání – uzavření kontraktu mezi uživatelem a poskytovatelem služby o míře individuální podpory. V průběhu poskytování služby je

způsob podpory společně s uživatelem vyhodnocován a aktualizován. Cílem rozhovoru klíčového pracovníka s uživatelem je formulovat cíl spolupráce, identifikovat potřeby uživatele, při respektování oblastí v jeho osobním životě, o kterých nechce mluvit. Klíčový pracovník zachovává neutrální postoj při sdělování či přijímání citlivých informací týkajících se např. rodinných vztahů uživatele a postojů vůči jedné či druhé osobě. Výstupem z procesu individuálního plánování služby je individuální plán.

Během prvních dnů se uživatel adaptuje v novém prostředí, seznamuje se s pracovníky, uživateli, se způsobem poskytování sociální služby. Po uzavření smlouvy sociální pracovník s uživatelem sepíše první individuální plán, který vychází z cílů / potřeb stanovených v rámci jednání se zájemcem o sociální službu nebo si zvolí jiný cíl. Adaptační plán vzniká v případě nejasnosti či nerozhodnosti uživatele, který nemá jasně stanovený cíl, potřebuje čas pro vyjasnění si své další životní cesty. Klíčový pracovník si s uživatelem dohodne den, čas a místo schůzky k aktualizaci individuálního plánu a další spolupráci. Při schůzce musí být zajištěno soukromí, bezpečný a vhodný prostor pro vzájemnou výměnu informací (včetně možnosti zaznamenat výstupy plánované schůzky). Místo, kde se plánuje – kancelář klíčového pracovníka, pokud s tím souhlasí uživatel, tak v jeho pokoji nebo v jiné místnosti, je-li tam soukromí. Individuální plán je tvořen s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele, vždy za jeho aktivní účasti. Vychází z jeho skutečných potřeb a osobních cílů, které se mohou měnit.

Uživatelé se svými dětmi se mohou zapojit do volnočasových aktivit, které jsou jim nabízeny po dobu jejich ubytování.

Mezi další metody práce patří dotazník, který využíváme k dotazování se uživatelů na spokojenost, či nespokojenost se sociální službou.

Důležitý je individuální přístup, naslouchání, empatie, doprovázení, vyjádření podpory uživatelům.

5.) Vyřizování stížností

Každý uživatel má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů. Stížnost je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně a to buď pracovníkovi, nebo vhodit do schránky určené pro stížnosti, která je všem uživatelům dostupná v suterénu budovy. Odpovědnost za výběr schránky má sociální pracovník pro službu azylový dům, který ji vybírá minimálně jednou za 7 dní za přítomnosti svědka. Při ústním podání se vyhotoví zápis, který obě strany podepíší. Zaměstnanci našeho zařízení jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Stížnosti řeší vedoucí přímé práce, je-li to nutné, postoupí ji nadřízenému pracovníkovi. Stížnost na pracovníka vyřizuje jemu nadřízený pracovník. Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 28 dní. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být písemně pověřen stěžovatelem. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u vedoucího přímé práce.

6.) Ukončení služby

Smlouva se ukončuje:

- uplynutím sjednané doby pro poskytování služby
- dohodou uživatele/ky a poskytovatele.
- ze strany uživatele/ky 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/její nepříznivé sociální situace

7.) Úhrady za služby

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

- Pro stanovení platby za služby azylového domu se určují denní úhrady za poskytované sociální služby dle tabulky č. 1 (1 dospělá osoba + dítě), tabulka č. 2 (2 dospělé osoby a dítě) a tabulka č. 3 (samotné ženy).
- Cena úhrady za den je zaznamenána do Smlouvy o poskytnutí sociální služby v azylovém domě.
- Za dítě je považována osoba do 18 let věku, případně do 26 let, pokud se soustavně připravuje na budoucí povolání.
- Vedoucí sociálních služeb má právo částku uživateli ve zcela mimořádných a odůvodnitelných situacích snížit nebo odpustit.

Tabulka č. 1 Platby - dospělá osoba a dítě

Platba za den v Kč sociální služba azylový dům		Počet členů rodiny	Platba za den celkem Kč	Platba za měsíc celkem Kč (31 dní)
Dospělá osoba/den	Platba dítě/den	2	170	5 270
		3	240	7 440
100,- Kč	70,- Kč	4	310	9 610
		5	380	11 780

Tabulka č. 2 Platby – 2 dospělé osoby a dítě

Platba za den v Kč sociální služba azylový dům		Počet členů rodiny	Platba za den celkem Kč	Platba za měsíc celkem Kč (31 dní)
Dospělá osoba/den	Platba dítě/den	3	270	8 370
		4	340	10 540
100,- Kč	70,- Kč	5	410	12 710
		6	480	14 880

Tabulka č. 3 Samotné ženy

Platba za den v Kč sociální služba azylový dům		Platba za měsíc celkem / Kč (31 dní)
žena	130,- Kč	4 030

Uživatel se může rozhodnout, zda bude službu platit v hotovosti nebo na účet Armády spásy. Po dohodě se sociálním pracovníkem je možno hradit službu prostřednictvím dávky hmotné nouze, pokud si uživatel vyřídí její vyplacení.

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 ovládáním. U hlavního vstupu do budovy směrem do suterénu je umístěna rampa pro vozíčkáře.

V suterénních prostorách jsou umístěny 2 pokoje pro sociální službu azylový dům s vlastním sociálním zařízením (sprcha, WC). Jeden z pokojů je bezbariérový.

V oddělené chodbě se nachází kotelna, suterénní návštěvní místnost - počítačová místnost, kancelář sociálního pracovníka noclehárny. Naproti pokoji noclehárny je umístěn sklad lůžkovin a kočárkárna.

Ubytovací část v suterénu je oddělena dveřmi, za kterými se nachází víceúčelová místnost, herna pro děti, sklad s HUP, sklad hygieny, prádelna, šatna pro zaměstnance se sprchou a WC.

Ve zvýšeném přízemí je kancelář pracovníků v sociálních službách, 6 pokojů s kuchyňkou a samostatným sociálním zařízením pro sociální službu azylový dům, samostatné WC pro návštěvníky, společenská a návštěvní místnost, 2 kanceláře (vedoucí přímé práce a sociální pracovník AD).

V prvním poschodí se nachází 4 pokoje pro sociální službu azylový dům s kuchyňkou a samostatným sociálním zařízením a konferenční místnost s balkónem.

V podkroví se nachází 2 pokoje pro azylový dům s vlastním sociálním zařízením. Naproti pokoji číslo 12 je kancelář vedoucí sociálních služeb.

Celkový počet pokojů pro sociální službu azylový dům je 14. Všechny pokoje jsou vybaveny základním nábytkem, lednicemi, kuchyňskou linkou, skříněmi a postelemi. Každý pokoj má samostatné sociální zařízení, pokoj č. 3, který je umístěn v přízemí, má samostatné sociální zařízení naproti přes chodbu.

V celé budově je zákaz kouření. Místo vyhrazené pro kuřáky je v altánu na zahradě u hlavního vchodu do budovy.

Celková kapacita hlavní budovy je **43 lůžek**.

Celková rozloha pro poskytování sociální služby je 1 222,68 m²

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 lůžek**

Byty jsou vybaveny standardním nábytkem, součástí vybavení je také lednice a pračka.

Byty mimo areál Domova pro ženy a matky s dětmi jsou jinou formou poskytování sociální služby. Kladen je důraz na vyšší samostatnost a zodpovědnost uživatelů při řešení své nepříznivé sociální situace za potřebné míry podpory sociálního pracovníka.

Azylový dům a byty nejsou bezbariérové.

Celková kapacita sociální služby byla stanovena na 60 uživatelů.

Místo poskytování služby

Armáda spásy

Sociální služby Samaritán v Opavě, Nákladní 24, Opava

název sociální služby: Dům pro ženy a matky s dětmi Opava, azylový dům
číslo registrace: 9479139

telefon: 553 714 509, 773 770 192

e-mail: opava@armadaspasy.cz

Platnost od 1.5.2021

Zpracovala: Mgr. Martina Řeháčková, vedoucí sociálních služeb