

**NADĚJE - AZYLOVÝ DŮM
DŮM NADĚJE JABLONEC NAD NISOU
ZA PLYNÁRNOU 13, 466 01**



POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel: NADĚJE

Číslo služby: 34

Identifikátor služby: 5918012

Forma služby: pobytová

Název zařízení: Dům Naděje Jablonec nad Nisou

Adresa zařízení: Za Plynárnou 3816/13, Jablonec nad Nisou, 466 01

Krejčího 1176/11 Liberec VI-Rochlice, 460 06 Liberec 6

Druh sociální služby podle ZSS: azylový dům

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Služba azylového domu Za Plynárnou 13 je poskytována ve dvoupatrové nově zrekonstruované budově na okraji města vzdálené od centra města asi 1 km. Objekt je v majetku města Jablonec nad Nisou a je pronajat, pronájem je na dobu neurčitou. Azylový dům pro ženy i muže je situován v 1. patře tohoto objektu. Azylový dům pro ženy má 8 lůžek ve dvou obytných místnostech (2 pokoje po čtyřech lůžkách - 8 lůžek). V každém pokoji se nachází 4 lůžka, čajová kuchyňka vybavená rychlovarnou konvicí a plotýnkovým vařičem, skříň, stůl, židle, hygienické zázemí (WC s umyvadlem, 2 sprchové kouty, pračka). Azylový dům pro muže se nachází také v 2. patře budovy a má 12 lůžek (3 pokoje po čtyřech lůžkách - 12 lůžek). V každém pokoji se nachází 4 lůžka, dále čajová kuchyňka vybavená rychlovarnou konvicí a plotýnkovým vařičem, skříň, stůl, židle, lednice. K jednomu pokoji přiléhá WC s umyvadlem. Hygienické zázemí se nachází na chodbě (2 umyvadla, 1 WC s umyvadlem, 2 sprchové kouty, pračka.)

V prvním patře se dále nachází prostory k ubytování pro muže i ženy (tzv. tréninkové byty), které mají 5 lůžek (2 pokoje po třech a dvou lůžkách) a hygienické zázemí na chodbě (sprchový kout a WC s umyvadlem). Na chodbě je čajová kuchyňka vybavená rychlovarnou konvicí a plotýnkovým vařičem. Další ubytování pro muže a ženy (tréninkové byty) se nacházejí ve 2. patře a mají 5 lůžek (3 pokoje - dva po dvou lůžkách a jeden po jednom lůžku), na chodbě je čajová kuchyňka vybavená rychlovarnou konvicí a plotýnkovým vařičem a hygienické zázemí (sprchový kout a WC s umyvadlem). Celkově má tedy Azylový dům Za Plynárnou 30 lůžek - 8 pro ženy, 12 pro muže a 10 v tréninkových bytech. Celková plocha azylového domu je 268,26 m². Azylový dům není bezbariérový. Topení a ohřev vody je realizován pomocí kotlů na pelety.

Součástí azylového domu jsou i tři byty, které slouží jako následné, tréninkové ubytování s částečnou podporou. Jedná se o dva byty 1+KK a jeden byt 2+0 s balkonem, které se nacházejí na adrese Krejčího 1176, Liberec. Každý byt je určen pro dva klienty. Celková kapacita azylového domu je tedy 36 lůžek.

2. Vstup uživatele do služby

Zájemci o službu přicházejí buď sami nebo na doporučení různých institucí. Zařízení je specifické tím, že v jedné budově je poskytována služba azylového domu, noclehárny a nízkoprahového denního centra. Kontaktním a koordinačním místem pro vstup do služby je zpravidla nízkoprahové denní centrum. Sociální pracovník nízkoprahového denního centra vydává doporučení pro poskytování služeb azylového domu. Vstup do služby je však možný, aniž by zájemce čerpal služby nízkoprahového denního centra nebo noclehárny. Upřednostňováni jsou zájemci, kteří mají pracovní poměr, případně starobní či invalidní důchod, a jsou reálně schopni legální cestou hradit platbu za ubytování. Zájemce je seznámen s rozsahem poskytovaných služeb, s možnostmi využití služeb, s domácím řádem zařízení a cenou za ubytování. Je provedena prohlídka zařízení. Na základě vzájemné dohody je uzavřena písemná smlouva o poskytování služeb včetně projednání a souhlasu uživatele se zpracováním osobních údajů. Smlouva se uzavírá až na dobu 3 měsíců s možností prodloužení. Celková doba pobytu uživatele zpravidla nepřesahuje 1 rok.

3. Metody práce s uživatelem

Poskytování sociálních služeb probíhá na základě individuálního plánu. Individuální plán je soubor jednotlivých kroků, které vedou k dosažení osobních cílů uživatele. Základem individuálního plánu je přesné definování osobního cíle uživatele a způsobu, kterým se osobního cíle dosáhne. Individuální plán má charakter kontraktu uživatele a sociálního pracovníka. Každý uživatel má svého klíčového sociálního pracovníka.

Tvorba individuálních plánů:

- individuální plán je sestavován sociálním pracovníkem na základě svobodného rozhodování uživatele
- na základě zjištění ze vstupního pohovoru, za aktivní účasti uživatele a dle dohody s ním je zpracován individuální plán, ze kterého vyplývá konkrétní a individuální postup při řešení nepříznivé sociální situace uživatele
- individuální plán je průběžně a v předem dohodnutých termínech s uživatelem vyhodnocován a případně upravován dle aktuální situace a potřeb uživatele
- individuální plán popisuje nepříznivou sociální situaci uživatele, formuluje potřeby a požadavky uživatele a stanoví dohodnuté způsoby a postupy řešení nepříznivé sociální situace, případně konkrétní úkoly pro uživatele a sociálního pracovníka
- veškeré kroky s uživatelem konzultujeme a dokumentujeme v osobním spisu, do které má uživatel kdykoli právo nahlížet

4. Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby

Uživatelé se aktivně, pravidelně a jako rovnocenný partner podílejí na tvorbě svých individuálních plánů, a tím mají možnost se zapojit do rozhodování o využití služeb. Vždy je přihlíženo k možnostem a schopnostem uživatelů. Služba si klade za cíl integraci, resp. reintegraci uživatelů do společnosti, tudíž je kladen velký důraz na samostatné rozhodování uživatelů a jejich vlastní formulaci osobních cílů a potřeb, které chtějí s pomocí služby dosáhnout a naplnit.

Již při vstupu do služby je vyjádřeno rozhodnutí uživatele přijmout nabízené služby, ale také možnost čerpání služby bez udání důvodu ukončit.

5. Způsob vyřizování stížností uživatelů

Způsob vyřizování stížností uživatelů je stanoven vnitřním předpisem, se kterým jsou seznámeni všichni pracovníci i uživatelé služby. Uživatel má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti zařízení a jeho zaměstnanců (např. nespokojenost s jednáním zaměstnanců, s navrhovaným řešením jejich problémů, s poskytovanými službami). Všechny stížnosti se evidují v „evidenci stížností“. Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit přímo u zaměstnance zařízení, nadřízeného pracovníka či v případě, že není dle názoru uživatele uspokojivě nebo včas vyřízena, přímo u ředitele. V zařízení je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti uživatelů, která zajišťuje důvěrnost a případnou anonymitu stěžovatele. Uživatel má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů, nejpozději do čtrnácti dnů. Na písemnou stížnost odpovídá vedoucí pracovník nebo ředitel. Pokud uživatel podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.

6. Ukončení poskytování služby

Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby v písemné smlouvě. Uživatel může službu ukončit kdykoliv bez udání důvodu. V případě porušení pravidel zařízení může dojít k přerušení či ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele. Vždy je proveden záznam do karty klienta, případně do provozního deníku.

Přerušit či ukončit poskytování služby může poskytovatel v případě, že:

- 1) uživatel se dožaduje vstupu do zařízení pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek
- 2) chování uživatele v zařízení závažným způsobem narušuje kolektivní soužití a dobré mravy (např. déletrvající zanedbávání hygieny, exhibicionismus, sexuální styk, šikana mezi uživateli, vaření závadných potravin, obtěžování zápachem),
- 3) uživatel porušuje bezpečnostní pravidla provozu zařízení (např. kouří v zařízení, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace, manipuluje s regulací topení),
- 4) uživatel porušuje nařízení pracovníků NADĚJE, se kterými byl prokazatelně seznámen nebo nerespektuje jejich pokynů, které se týkají vnitřního chodu a fungování zařízení, uživatel vnáší na středisko alkohol a jiné omamné a psychotropní látky,
- 5) uživatel ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí (např. vnášení zbraní a nebezpečných látek do zařízení, zatajení nakažlivé choroby), nebo
- 6) uživatel konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky v zařízení,
- 7) uživatel verbálně urážlivě napadne jiného uživatele nebo pracovníka NADĚJE,
- 8) uživatel se dožaduje vstupu do zařízení pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek,
- 9) uživatel fyzicky napadne jiného uživatele v zařízení nebo pracovníka NADĚJE kdekoli,
- 10) uživatel se vůči NADĚJI nebo pracovníku NADĚJE nebo vůči jinému uživateli dopustí jiného jednání nesoucího znaky protiprávního jednání (např., poškozování majetku, vyhrožování),
- 11) uživatel dlouhodobě nespolupracuje na řešení své situace
- 12) zdravotní stav uživatele dočasně vylučuje poskytování služeb v zařízení (např. závažná infekční choroba, zdravotní komplikace určené k hospitalizaci).

K přerušení dochází do délky jednoho měsíce neposkytnutí služeb z důvodu porušení pravidel. V případě, že je doba pro neposkytnutí služeb delší, než jeden měsíc, dochází k ukončení smlouvy. Vždy je proveden záznam do karty klienta, případně do provozního deníku.

Doba, po kterou zařízení neposkytne službu, je stanovena v pravidlech, která jsou přístupna všem uživatelům.

7. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Uživatelé se finančně podílejí na úhradě nákladů za službu. Maximální částka je dána vyhláškou č. 505/2006 Sb. Výše úhrady je stanovena vnitřním předpisem.

Vypracovala: Ing. Milena Havrdová, oblastní ředitelka
10.3.2017 v Jablonci nad Nisou