



## **ROZSAH A PRŮBĚH SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Tato směrnice je určena pro azylový dům Armády spásy v Karlových Varech

### **I. Obsah**

- Poskytované služby a jejich popis (průběh),
- seznámení uživatelů s povinnostmi, které vyplývají z uzavření smlouvy,
- postup při seznamování uživatele s poskytovanými službami azylového domu a s popisem (průběhem) poskytovaných služeb,
- požadavky (potřeby) uživatele a možnosti poskytovatele,
- výběr a zaznamenání rozsahu poskytovaných služeb,
- zaznamenávání změn v rámci rozsahu a průběhu poskytovaných služeb v průběhu poskytování služby.

### **II. Poskytované služby a jejich popis (průběh)**

*azylový dům poskytuje dle zákona následující služby:*

#### **1) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

- Na azylovém domě v Nákladní a Merklínské ulici mají uživatelé k dispozici plně vybavenou kuchyň. V kuchyních jsou elektrické případně plynové sporáky a jsou vybaveny kuchyňským náčiním. Každý pokoj má k dispozici jednu uzamykatelnou chladničku, kde přísluší i mrazáky, které jsou společné pro uživatele. Každý uživatel má přidělenou jednu uzamykatelnou skříňku na potraviny. V případě nezbytné pomoci lze zakoupit jednoduchou stravu přímo na AD od pracovníků v sociálních službách nebo v případě možnosti CSS využít pomoci z potravinové banky. V odůvodněných případech (nemoc, apod.) je po domluvě možné stravu pro uživatele zajistit.
- Další částí azylového domu jsou tréninkové byty 1+KK, nacházející se v městském ubytovně Drahomíra v Kollárově ulici čp. 539/13. Jedná se o plně vybavené bydlení s kuchyňským koutem, sporákem, rychlovarnou konvicí a lednicí. V případě nezbytné pomoci je možnost využít pomoci z potravinové banky.

#### **2) Poskytnutí ubytování:**

- Ubytování pro jednotlivce je v první řadě poskytováno v azylovém domě v Nákladní ulici a v ulici Merklínské 15. Azylový dům na Nákladní ulici má tři pokoje po čtyřech až pěti postelích. Azylový dům v Merklínské ulici nabízí tři dvojlůžkové a jeden třílůžkový pokoj pro ženy a čtyři dvoj až pěti lůžkové pokoje pro muže. Při uzavření smlouvy

uživatelé dostávají vlastní povlečení a klíče od pokojů, chodby a skříní, také startovací balíček složený ze základních hygienických potřeb. Cena za jeden den je 130,- Kč.

- Další částí azylového domu jsou tréninkové byty 1+KK, nacházející se v městském ubytovně Drahomíra v Kollárově ulici čp. 539/13. Jedná se o plně vybavené bydlení. Každý z bytů je určen pro dva uživatele našich služeb. Při uzavření smlouvy uživatelé dostávají vlastní povlečení a startovací balíček.

### **3) Zajištění osobní hygieny, případně pomoc při osobní hygieně:**

- Na AD v Nákladní a Merklínské ulici mají na patrech uživatelé k dispozici společné sprchy a toalety. V případě, že uživatel potřebuje dočasnou pomoc (úraz apod.), pracovník je povinen poskytnout mu pomoc (např. přinést mu stoličku, na kterou by si mohl sednout, doprovodit ho do sprchy, apod.). V případě, že je na službě pracovnice v sociálních službách a o pomoc požádá muž, pracovnice osloví uživatele AD Nákladní, Merklínská, aby mu pomohl (to samé platí i naopak).
- V tréninkovém bytě je vlastní koupelna s toaletou.

### **4) Poskytování podpory (pomoci) při zvládnutí běžných úkonů:**

- Pracovníci mohou uživatelům nabídnout pomoc (podporu) např. při vaření, nakupování, šetření peněz, úklidu, apod.

### **5) Poskytnutí podmínek pro zajištění úklidu, praní prádla, výměny ložního prádla:**

- Na AD v Nákladní a Merklínské ulici jsou k použití automatické pračky, kde je možné si dle ceníku vyprat osobní prádlo. Ložní prádlo se pere minimálně jednou za čtrnáct dní nebo dle potřeby zdarma. Služba dle potřeby a vnitřních směrnic předává uživatelům prostředky k úklidu včetně ochranných pomůcek.
- Uživatelé z tréninkových bytů mohou využít stejné nabídky, jako klienti z AD Nákladní a Merklínská. Případně mohou využít nabídek ubytovny Drahomíra, které se řídí vlastními předpisy.

### **6) Poskytování sociálních, pracovních, volnočasových a duchovních programů :**

- Uživatelé se účastní sociálních programů sjednaných v rámci individuálního plánování. V případě pravidelných nebo náročnějších aktivit mohou být oceněni motivačním příspěvkem ve formě materiální (strava apod.) nebo finanční.
- Uživatelé se mohou zapojit do dobrovolných pracovních programů, které spočívají např. v úklidu veřejných prostor, výpomoci v dobročinném obchodě apod.
- Uživatelé se mohou účastnit příležitostných volnočasových programů jako např. horolezecké kurzy a podobné outdoorové akce. příležitostných vzdělávacích programů jako je např. výuka na PC (tvorba životopisů, hledání pracovních nabídek, Word, Excel, internet, apod.), základy ruštiny, finanční gramotnost, kurzy vaření apod. Své podněty mohou uživatelé sami navrhnout prostřednictvím podnětů a připomínek.
- Uživatelé se mohou účastnit duchovních programů.

## **7) Poskytování základního sociálního poradenství :**

Sociální pracovníci jsou povinni poskytovat následující úkony:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace,
- poskytnutí informace o možnostech výběru a druhu sociálních služeb podle potřeb osob,
- poskytnutí informace o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, apod.

Úřední doba Sociálního pracovníka je každý všední den mezi 9:00 až 13:00 hodinou. V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka je určen zástup, zpravidla sociální pracovník z nízkoprahového denního centra.

## **8) Podpora při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- Pracovníci motivují uživatele k tomu, aby navazovali vztahy s rodinnými příslušníky (např. návštěvy, vyhledávání přes sociální sítě apod.).
- Pracovníci nabízejí možnost využívání knihoven, rekvalifikačních kurzů, divadel, koncertů, výstav a podobných veřejných událostí. Přičemž jako formu motivace dle možností používají vstupenky na obdobné akce.
- Pracovníci podporují uživatele k realizaci jeho vlastních plánů a k vytváření vazeb vedoucích z nepříznivé sociální situace.

## **8) Poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů:**

- Pracovníci pomáhají uživatelům sepsat žádosti týkající se např. dluhů a exekucí, soudních záležitostí, motivují je k účasti na rozhodování o kvalitě poskytovaných služeb, apod.
- Uživatelé jsou seznamováni se svými právy v rámci poskytování služby.

## **Azylový dům poskytuje služby v souladu s Regionální kartou a poskytuje pomoc v následujících oblastech potřeb:**

- Ubytování – chráněné prostředí pro řešení nepříznivé sociální situace.
- Možnost udržovat hygienu.
- Možnost provést základní ošetření.
- Možnost mít oděvy a boty.
- Možnost udržovat oděvy a boty.
- Možnost najíst se.

- Možnost řešit nepříznivou sociální situaci.
- Možnost poradit se/požádat o radu.
- Získání kvalifikace.
- Nalezení pracovního uplatnění.
- Získání pracovního uplatnění.
- Udržení pracovního uplatnění.
- Zajištění/vlastnictví platného občanského průkazu.
- Zajištění/vlastnictví platného cestovního dokladu.
- Zajištění/vlastnictví rodného listu.
- Zajištění/vlastnictví povolení k pobytu.
- Zajištění/vlastnictví průkazu zdravotní pojišťovny.
- Potřeba orientovat se ve finanční oblasti.
- Bezpečné hospodaření s finančními prostředky.
- Uplatnění dalších zdrojů finančního zabezpečení.
- Identifikace vlastních dluhů a závazků z nich plynoucích.
- Požádání o nárokové a nenárokové dávky (mimořádná okamžitá pomoc, dávky hmotné nouze).
- Požádání o starobní důchod, invalidní důchod, sirotčí důchod, vdovský důchod.
- Schopnost obstat v plnění školních povinností dětí.
- Zajištění péče o dítě v domácím prostředí.
- Podpora dítěte při vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky.
- Udržování uspokojivého zdravotního stavu dítěte a předcházení rizikům spojeným s jejich zdravotním stavem.
- Řešení zdravotního handicapu dítěte.
- Řešení závislosti dítěte na návykových látkách a orientace v problematice.
- Vyhledávání vhodného bydlení.
- Kontaktování vlastníka bytu/nemovitosti a sjednání s podmínkami.
- Plnění finančních závazků spojených s bydlením.
- Orientace v nájemní/podnájemní smlouvě a plnění požadavků z ní vyplývajících.
- Udržování domácnosti v pořádku a s odpovídajícím materiálním vybavením.
- Styk s rodinou.

- Styk s vrstevníky.
- Vztah s partnerem.
- Možnost čerpat zdravotní péči.
- Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojených se zdravotním stavem.
- Znalost prevence a řešení infekčních onemocnění.
- Schopnost vyhodnotit a řešit situaci včetně domácího násilí, zneužívání a týrání.
- Schopnost vyhodnotit a získat podporu v případě vlastního trestního jednání.
- Schopnost včas vyhodnotit situaci vlastního sociálně patologického jednání a jeho důsledků.
- Minimalizovat rizikové chování a jeho důsledky.
- Ochrana práv v oblasti společenských vztahů.

### **III. Seznámení uživatelů spovinnostmi, které vyplývají z uzavření smlouvy**

- 1) Uživatelé musí být sociálním pracovníkem seznámeni s povinnostmi, které vyplývají z využívání služeb azylového domu na Nákladní a Merklínské ulici a tréninkovém bytě (viz směrnice „Domovní řád“).
- 2) Povinnosti vyplývající z využívání služeb azylového domu na Nákladní a Merklínské ulici:
  - a) Uživatelé se musí účastnit ranního setkání od 8h, pokud jim v tom nebrání objektivní důvody jako např. zaměstnání, návštěva úřadu, lékaře apod..
  - b) Uživatelé jsou povinni plnit si své pracovní aktivity, tzn. úklid vlastních prostor, tzn. sprchy, záchod, pokoje, chodba, schody, jídelna apod. Na začátku každého měsíce je vyvěšen plán aktivit a uživatelé si mohou dobrovolně vybrat aktivitu. Pokud se někdo nenapíše, pracovník má právo uživatele zapsat sám. Ti uživatelé, kteří nemusí docházet na veřejnou službu, nebo nemají zaměstnání a nemají žádnou jinou pracovní aktivitu jsou seznámeni s tím, že mají aktivit více než uživatelé, kteří pracují nebo vykonávají veřejnou službu. Uživatelé se mohou účastnit příležitostných aktivit vzešlých z náhlé potřeby. Za tyto aktivity mohou uživatelé dostat motivační příspěvek, ve formě finanční, nebo materiální podpory( strava, obuv, vstupenky apod.). Uživatelé také dostávají motivační příspěvek za praní prádla a žehlení.
  - c) Uživatelé jsou dále povinni spolupracovat se sociálním pracovníkem na stanovených cílech (potřebách) a plnit jimi zvolené aktivity (např. samostatné vaření, kurzy na PC, apod.).
- 3) Povinnosti vyplývající z využívání tréninkového bytu:
  - a) Uživatelé jsou povinni spolupracovat se sociálním pracovníkem na stanovených cílech (potřebách) dle individuálního plánu. docházet na setkání se sociálním pracovníkem.
  - b) Uživatelé jsou povinni udržovat pořádek a klid na pokojích dle vnitřních směrnic ubytovny Drahomíra.

#### **IV. Postup při seznamování uživatele s poskytovanými službami azylového domu a s popisem poskytovaných služeb**

Uživatelé musí být sociálním pracovníkem seznámeni s poskytovanými službami azylového domu a s popisem služeb. Sociální pracovník tak učiní slovně i prostřednictvím letáku průvodce službou (viz příloha 1).

#### **V. Požadavky (potřeby) uživatele a možnosti poskytovatele**

Pracovníci jsou v rámci zjišťování potřeb uživatelů a zvyšování jejich motivace povinni spolupodílet se na rozhodování o kvalitě, druhu a míře poskytovaných služeb. Ze strany pracovníků je nutné umět reagovat na požadavky uživatelů.

#### **VI. Výběr a zaznamenání rozsahu poskytovaných služeb**

Výběr služeb probíhá při vstupním pohovoru se sociálním pracovníkem. Záznam o rozsahu poskytovaných služeb je uveden ve smlouvě k poskytované službě.

Zaznamenávání změn v rámci rozsahu a průběhu poskytovaných služeb v průběhu poskytování služby se provádí formou dodatku ke smlouvě. (viz směrnice smlouva o poskytnutí sociální služby).

#### **VII. Závěrečná ustanovení**

Tato směrnice ruší platnost směrnice č. 7 „rozsah a průběh sociální služby“ ze dne 1.9.2016 Účinnost nabývá se dnem platnosti a to 1.1.2018.

Příloha č. 1: Průvodce službou

.....

Bc. Martin Roušal

Vedoucí organizační jednotky



## PRŮVODCE SLUŽBOU

### Naše poslání?

• Posláním azylového domu Armády spásy v Karlových Varech je poskytnout pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení při naplňování potřeb, které přesahují jejich možnosti a zdroje a vzešly z této situace. Poskytovaná pomoc a podpora směřuje k sociálnímu začlenění a zmírnění důsledků sociálního vyloučení, je poskytována zejména formou sociálního poradenství a dočasným ubytováním, případně dočasným poskytnutím stravy.

• Posláním azylového domu je také podpora uživatelů, kteří aktivně spolupracují na obnovení nebo rozvíjení svých sociálních a pracovních dovedností a pomoc k návratu do života ve společnosti. Kapacita azylového domu je 36 lůžek.

### Azylový dům (AD) se skládá z:

1) AD Nákladní - Nákladní 7, 360 5 Karlovy Vary, tel:773 770 165

2) AD Merklínská-Merklínská 15, K. Vary-Sedlec, tel: 773 770 162,

3) AD tréninkový byt – Kollárova 539/13, Drahomíra

**Chod AD v Nákladní 7 a Merklínská 15:**

Pondělí – pátek	
8.00 – 8.15 (30)	Ranní setkání
8.30- 11.00	Aktivity klientů (v individuálních případech i v jiném čase)
8:30-18:00	Případné volnočasové a vzdělávací aktivity
22.00-6.00	Noční klid

Sobota – neděle - svátek	
8.30-23:00	Případné volnočasové a vzdělávací aktivity
23.00 – 06.00	Noční klid

### Chod AD tréninkový byt:

• Jako uživatel těchto oddělených AD nemáte povinnost dostavovat se na ranní setkání.

• Aktivizační program (viz dále) vykonáváte na základě cílů stanovených v individuálním plánu.

• Dostavujete se na pravidelné schůzky se soc. Pracovníkem na

individuální plánování v předem dohodnutých termínech.

### Pracovní doba zaměstnanců:

• Pracovníci v sociálních službách jsou k dispozici v kanceláři PSS 24h denně. Dohlízejí na dodržování domovního řádu, denního provozu a jsou připraveni řešit vaše problémy připomínky apod.

• Sociální pracovník je k dispozici každý všední den mezi 9:00 – 13:00. V případě jeho nepřítomnosti jej zastupuje pověřený pracovník zpravidla druhý sociální pracovník.

### Návštěvní řád:

Máte právo přijímat návštěvy, a to:

1) V AD Nákladní a v AD Merklínské ulici nejsou vhodné návštěvy v době oběda mezi 11:30 – 13:30 a v době večerního klidu po 18:30 hodině

- veškeré návštěvy je nutno ohlásit pracovníkovy na službě.

2) AD tréninkový byt: denně 6-22.

### Možnosti stravování:

Na azylovém domě v Nákladní a Merklínské ulici mají uživatelé k dispozici plně vybavenou kuchyň. V kuchyních jsou elektrické případně plynové sporáky a jsou vybaveny

kuchyňským náčiním. Každý pokoj má k dispozici jednu uzamykatelnou chladničku, kde přísluší i mrazáky, které jsou společné pro uživatele. Každý uživatel má přidělenou jednu uzamykatelnou skříňku na potraviny. V případě nezbytné pomoci lze zakoupit jednoduchou stravu přímo na AD od pracovníků v sociálních službách. V odůvodněných případech (nemoc, apod.) je po domluvě možné stravu pro uživatele zajistit.

V tréninkovém bytě se uživatelé stravují také samostatně. V každém pokoji je kuchyně s vařičem, základním kuchyňským vybavením a lednicí.

### Jaké máte práva?

- Na poskytnutí ubytování.
- Na pomoc při uplatňování svých zákonných práv.
- Na poskytování služeb v souladu se smlouvou o poskytnutí sociální služby.
- Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
- Na respektování svého náboženského vyznání.
- Na možnost přípravy stravy dle provozních pravidel azylového domu.
- Na respektování svého soukromí dle vnitřních pravidel organizační jednotky.
- Na ochranu osobních údajů.
- Na sociální poradenství a účinnou pomoc zaměstnanců Armády spásy.
- Podávat stížnosti, podněty a návrhy vztahující se k životu a chodu

azylového domu.

- Na uzamykatelný prostor pro osobní věci a oblečení dle provozních možností azylového domu.
- Ušchovat si v zařízení Armády spásy cennosti a finanční částky dle pravidel stanovených ve vnitřních směrnících zařízení.
- Na dostatečný prostor k uplatnění vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace. Tento prostor je dán vnitřní směrnicí zařízení.
- Spolupodílet se na tvorbě smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Nahlížet do svých spisů v papírové i v elektronické podobě.
- Na možnost přizvat k jednání o službě třetí osobu.
- Uživatelům musí být zachována všechna další práva daná vyššími právními normami České republiky.

### Jaké máte povinnosti?

- a)** Dodržovat všechny řády, smlouvu o poskytnutí sociální služby a směrnice, se kterými byli prokazatelně seznámeni.
- b)** Spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace se zaměstnanci Armády spásy.
- c)** Podílet se dle pokynů zaměstnanců Armády spásy na udržování pořádku v pokojích, budově a v jejím okolí.
- d)** Dbát na osobní hygienu.
- e)** Hlásit neprodlené

zaměstnancům Armády spásy každé podezření na výskyt parazitů, nakažlivé a infekční nemoci.

**f)** Ve zcela výjimečném případě na požádání předložit k nahlédnutí obsah svých zavazadel a umožnit přístup osobních věcí z důvodu zajištění bezpečnosti, dle pravidel stanovených ve vnitřní směrnici zařízení.

**g)** Každý pokoj musí být přístupný zaměstnancům Armády spásy. Uživatel je povinen na požádání zpřístupnit skříň zaměstnancům Armády spásy. Takovéto situace řeší směrnice.

**h)** Dbát na to, aby měl své osobní doklady v pořádku a v platnosti.

**i)** Nahlásit zaměstnancům Armády spásy opuštění budovy na dobu delší než jeden den.

**j)** Dle pokynů zaměstnanců Armády spásy se zúčastňovat sociálních aktivit. Sociální aktivity jsou organizovány pověřenými pracovníky aktivit.

**k)** Aktivně tvořit svůj individuální plán.

**l)** V objektu Armády spásy jsou uživatelé povinni podrobit se dechové zkoušce na alkohol, nebo testu na omamné a psychotropní látky v případě, že jeví viditelné známky změny chování v důsledku požití alkoholu či omamných látek. Zkoušku provádí pracovník v

sociálních službách, nebo sociální pracovník.

- Vstup do azylového domu je limitován hranicí 0,5 promile alkoholu v dechu.
- V případě, že uživatel má vyšší hladinu alkoholu postupuje se dle bodu 1) přílohy č.1. Pravidla při porušení domovního řádu.
- V případě pozitivního testu na drogy si jej musí uživatel sám uhradit. Cena testu se řídí cenou konkrétního testeru.

**m)** Věci přidělené uživateli zůstávají majetkem Armády spásy. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při ukončení poskytování služby je musí vrátit v nepoškozeném stavu. Každý uživatel plně odpovídá za škodu, kterou způsobil.

**V případě ukončení ubytování si odnést všechny své věci, za předpokladu, že tomu nebrání konkrétní překážka. Pokud do 21 dnů po ukončení smlouvy nedojde k vyzvednutí věcí, budou zlikvidovány. Případné cennosti, doklady či věci osobní povahy, jako fotografie apod budou založeny v osobní složce uživatele. Překážkou se rozumí např. náhlá dlouhodobá hospitalizace v nemocnici. V takovém případě se uživatel zkontaktuje a po domluvě s ním se**

**mohou věci odvézt či uskladnit na dobu delší než 21 dní.**

### V objektu Armády spásy je zákaz:

1) Kouřit, používat otevřený oheň mimo stanovené prostory.

- prostory vyhrazené pro kouření:

AD Nákladní – dvorek se stolem a lavičkami před jídelnou,

AD Merklínská – dvůr, prostor pod altánem, zahrada

AD byt – v prostorách tréninkového bytu je kouření zcela zakázáno.

Uživatel je při podpisu smlouvy seznámen se zásadami bezpečnosti a požární ochrany.

2) Používat nerevidované elektrické spotřebiče. Revizi vlastních spotřebičů je možno domluvit při podepisování smlouvy. Cena za revizi jednoho elektrospotřebiče je 80,- Kč.

3) Používat jakékoli násilí.

4) Vnášet a konzumovat v objektu Armády spásy alkohol či jiné omamné a psychotropní látky.

5) Vnášet do zařízení zbraně nebo nebezpečné předměty.

6) Vstupovat do areálu Armády spásy v se zjevným úmyslem agresivního chování a projevovat jakékoliv prvky agrese a násilí:

a. *fyzické agresivní chování*, tj. napadení a další projevy hrubosti, násilí



a společenské nepřijatelnosti, které ovlivňují, znehodnocují, či zamezují využívání služby ostatním klientům;

b. **verbální agresivní chování**, tj. slovní napadání, urážky apod.

7) Vstupovat do areálu Armády spásy ve stavu opilosti, pod vlivem omamných látek: hranicí pro vstup do AD je 0,5 ‰ a chování nenarušující soužití, chod azylového domu a všechny podmínky zde uvedené,

8) Přechovávat jídlo mimo určené prostory:

- prostory určené pro stravu

AD Nákladní – kuchyň v prostorách AD, skříně na pokojích, jídelna

AD Merklínská – Kuchyně uživatelů, skříně na pokojích, lednice

AD byt – prostor kuchyně v bytu.

9) Manipulovat s nábytkem a zařízením azylového domu bez svolení některého ze zaměstnanců Armády spásy.

10) Veškeré projevy nevhodného sexuálního chování a obtěžování či vulgárního vystupování.

11) Hlučná zábava, nedodržování nočního klidu.

12) Narušovat dobré soužití v azylovém domě.

V případě porušení domovního řádu je toto porušení sankcionováno dle přílohy č.1. Pravidla při porušení domovního řádu

## Jak podat stížnost?

Vy sám, spolu s dalšími uživateli, máte právo na podání a řádné projednání své stížnosti, nejste-li spokojen s některým aspektem poskytované služby. Máte právo zvolit si zástupce, který Vás bude zastupovat po celou dobu řízení stížnosti. Přijmout, zaznamenat a zaevidovat stížnost je povinen každý pracovník AD. Stížnost lze podat písemně, ústně, anonymně, telefonicky, emailem, využitím schránky stížnosti a dalším vyjádřením nespokojenosti u lidí, kteří se nedokážou vyjadřovat verbálně. Je možné si vyžádat patřičné formuláře. Lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů, odpovídá se vždy písemně. Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnce u kanceláře PSS po dobu 15 dnů od zveřejnění, vyřízení anonymní stížnosti nebude zveřejněno v případě, že by mohlo dojít k narušení práv nebo důstojnosti osob.

Podněty a připomínky ke zkvalitňování služby jsou projednávány na ranních poradách, případně pravidelně poradách přímé práce, event. supervize. O výsledku jsou klienti informováni při ranních setkáních, či písemně.

## Individuální plán (dále jen IP):

a) S každým uživatelem, i s Vámi, bude při podpisu smlouvy sestaven IP se sociálním pracovníkem.

b) IP vychází z Vašich potřeb, přání a osobních cílů a na jeho

dosahování se podílíte primárně Vy sám/a za plné podpory a spolupráce sociálního pracovníka.

c) Stejnopis IP obdržíte od soc. pracovníka po jeho podpisu, nebo kdykoli o něj požádáte.

d) Máte právo požádat o změnu klíčového pracovníka – soc.prac. Rovněž klíčový pracovník má v případě velkého množství uživatelů či z jiných oprávněných důvodů právo Vás odmítnout a předat po domluvě s ním jinému kolegovi.

e) Povinnost plnit cíle stanovené IP je obsaženo ve smlouvě o poskytnutí služby, kde je rovněž upozornění, že jeho neplnění bude vyhodnoceno jako nespolečenská a ta je možným důvodem pro ukončení smlouvy.

## Aktivizační program:

• Smyslem programu je podporovat, udržovat a rozvíjet pracovní návyky, napomáhat při organizaci času a pravidelnosti.

• Aktivizační program se dělí na: sociální program, pracovní program, duchovní program, volnočasový program a další aktivizační programy.

• **Sociální program** (POVINNÝ) Stanovuje se v rámci individuálního plánu. Směřuje k řešení nepříznivé sociální situace.

• **Pracovní program** (NEPOVINNÝ) obsahuje pracovní aktivity jako jsou například údržba budovy, údržba areálu Armády spásy,

drobné stavební práce na obnově majetku Armády spásy, úklidové práce, praní prádla, žehlení, údržba zeleně, pomocné práce dobročinném obchodě.

• Pracovní program je realizován dle rozpisu, který se aktualizuje každý měsíc. Sociální a pracovní program se může aktualizovat a upravovat dle potřeb azylového domu.

• Vedoucí sociální práce po poradě s pověřenými pracovníky určuje jednotlivé druhy aktivit dle vhodnosti zapojení jednotlivých uživatelů tak, aby to odpovídalo jejich schopnostem a možnostem. Může přitom zohlednit i dobrovolné přihlášení uživatelů k jednotlivým aktivitám. Je zabezpečeno rovnoměrné a pestré rozložení uživatelů do jednotlivých aktivit.

• Aktivity se vykonávají v čase dle rozpisu denního řádu, či v individuálních případech kdykoliv během dne.

• V rámci aktivizačního programu se uživatelé mohou spolupodílet na úklidu města a podobných veřejně prospěšných akcí.

• V případě pravidelných nebo náročnějších aktivit mohou být uživatelé oceněni motivačním příspěvkem ve formě materiální nebo finanční

## Další možnosti AD

a) Klienti AD mají k dispozici počítač s připojením k internetu. Je určen pro plnění cílů stanovených v IP a další rozvoj uživatelů. Budovy v Merklínské a Nákladní je pro klienty k dispozici připojení Wifi.

**b)** Pracovníci mohou uživatelům nabídnout pomoc (podporu) např. při vaření, nakupování, šetření peněz, úklidu, apod.

**c)** Je možnost zapojení do volnočasových programů, jako například lezení po skalách, výlety, exkurze apod.

**d)** Vzdělávací aktivity

**e)** Jsou vytvořeny podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení prádla uživatelů a výměny ložního prádla.

**f)** Poskytujeme základní sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

**g)** Pomoc při obstarávání osobních záležitostí (podpora při hledání bydlení a zaměstnání).

**h)** V rámci AD jsou Vám k dispozici služby kaplana.

**i)** Máte možnost v rámci AS docházet např. na pravidelná nedělní setkání do Komunitního centra AS v Karlových Varech.

**informace jsou vyvěšeny na nástěnkách před kanceláří PSS.**

*Služba je poskytována za finanční podpory Karlovarského kraje, Města Karlovy Vary, Města Chodov a Města Ostrova.*

### **Pravidla při porušení domovního řádu v AD**

- jsou nezbytným předpisem, který dostává každý z uživatelů při podpisu smlouvy a je s ním podrobně seznámen.

**Všechny informace, včetně veřejného závazku AD, úplného domovního řádu, rozpisu aktivizačního programu, apod. jsou popsány ve směrnících CSS a jsou kdykoli k nahlédnutí. Nejdůležitější**