



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

Poskytování služeb sociální prevence 2022+

CZ.03.02.02/00/22_003/000001



Armáda spásy v České republice, z.s.



Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Samaritán Opava



Adresy, na níž je služba poskytována

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi: Rybářská 86, 746 01 Opava

Domek Šance: Rybářská 70, 746 01 Opava

Samostatné byty: Jasná 3 a Liptovská 16, 747 06 Opava Kylešovice

Celková kapacita služby: 60 lůžek

Co děláme:

Posláním sociální služby azylový dům je poskytovat ubytování osobám, které ztratily bydlení.

Nabízíme důstojné podmínky pro bydlení a podporu při řešení nepříznivé sociální situace. Při poskytování služby klademe důraz na individuální přístup a podporu samostatnosti.



Pro koho tu jsme:

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

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

Co nabízíme:

- celodenní ubytování v samostatných bytech s kuchyňským koutem a vlastním sociálním zařízením
- připojení k wifi
- možnost využití prádelny k praní osobního prádla a lůžkovin dle potřeby
- poskytnutí potravinové a hygienické pomoci
- možnost zapůjčení nádobí, lůžkovin a povlečení



V roce 2019 jsme byli osloveni Moravskoslezským krajem a naše služba se od roku 2020 zapojila do projektu Plánování IV a následně do projektu Plánování V.

Díky těmto projektům jsme:

- **čerpali metodickou podporu** – extérní konzultantka **Ing. PhDr. Jana Sladká Ševčíková** – pod jejím laskavým a podpůrným vedením jsme v týmu společně konzultovali kazuistiky, revidovali pravidla služby, nastavovali kritéria pro hodnocení kvality služby, zaváděli nové metody a přístupy a probírali další témata, která vedou ke zvyšování efektivity poskytování sociální služby a sociálnímu začleňování osob bez domova.
- **účastnili se workshopů, diskusních fór** – setkávání pracovníků z jiných služeb v rámci MSK, sdílení dobré praxe
- **realizovali dva procesní audity – v roce 2021 a 2024**

Na základě těchto aktivit jsme nastartovali v naší službě **změny v oblasti provozního zajištění, personálního obsazení a sociální práce.**



Cíle transformace azylového domu

- dosáhnout **maximální samostatnosti klientů** a přiblížit službu „běžnému“ chodu domácnosti
- **minimalizovat institucionální prvky** v prostředí sociální služby
- **zkvalitnit a zefektivnit sociální práci** s klienty – zaměřit se na zvyšování dovedností klientů zvládnout nepříznivou sociální situaci a podporovat jejich schopnosti vedoucí k sociálnímu začleňování
- dosáhnout **maximálního individuálního přístupu** ke klientům – individuální přístup „reflektující kompetence klientů“
- **minimalizovat plošná pravidla** – zachovat autonomii klientů, případné omezení (zákazy) řešit individuálně
- **sjednotit přístup pracovníků** vůči klientům - nastavit homogenitu pracovních týmů



Nejintenzivnější změny v sociální službě jsme začali realizovat v roce 2021 (po prvním procesním auditu) a pokračovali v dalších letech. Po loňských ničivých povodních, které zasáhly naše budovy, upravujeme chod služby i nadále 😊



- **Plánování potřeb** služby, klientů a pracovníků - změny konzultujeme v týmu, s odborníky, metodiky
- **Realizace změny**
- **Pozorování a mapování** dopadů změn na službu, na klienta, na pracovníky
- **Analýza** - přínosů a případných rizik
- **Evaluaace** „usazení“ změny - revize, popř. přenastavení



Změny zaměřené na prostředí sociální služby

Prostředí v sociálních službách hraje klíčovou roli v tom, jak se lidé chovají, jak se cítí a jak se rozvíjejí, a může ovlivňovat klienty služeb i pracovníky. Příjemné a čisté prostory mohou podpořit pocit bezpečí a pohody. Vhodně uspořádané prostory (“vlastní” samostatné bezpečné byty, přívětivé kanceláře pracovníků) snižují frustraci, podporují nezávislost na službě a pomáhají lidem udržet pocit důstojnosti a snižovat konflikty v zařízení, kde se “koncentruje” více sociálně slabých lidí. Pokud je prostředí uzpůsobeno tak, aby respektovalo individuální potřeby a zájmy klientů, zvyšuje to jejich pocit identity, spokojenosti a motivaci k řešení nepříznivé situace.

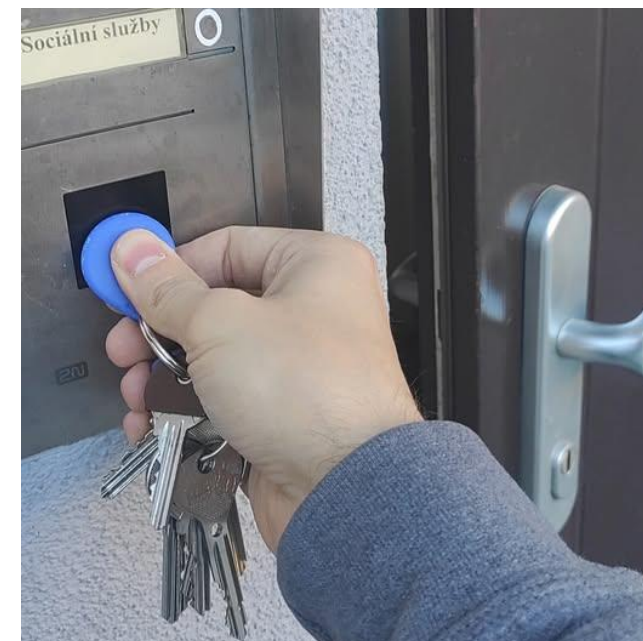
Cílem změn bylo:

- ✓ přiblížení prostředí služby běžnému životu v „panelákovém“ bytě
- ✓ zkompetentňování klientů a zvyšování jejich samostatnosti
- ✓ odstranění kontrolních mechanismů pracovníků
- ✓ snížení potřeby pracovníka v sociálních službách na denní/odpolední směně



Zavedení čipového systému

- klienti a kompetentní děti (kompetentnost posoudí zákonný zástupce dítěte) disponují čipy a mají „volný“ přístup **do areálu, do budovy, do prádelny a do kočárkárny**
- tyto prostory využívají neomezeně dle svých individuálních potřeb bez asistence pracovníka v sociálních službách
- čipový **system zajišťuje evidenci** (je možno evidovat kdy, kterým čipem a které dveře byly otevřeny) a také umožňuje deaktivovat čipy (časově či místně) – např. při ztrátě čipu nebo je možno omezit vstup do kočárkárny pro klienty, kteří nemají kočárky
- čip dostala i „naše“ poštovní doručovatelka, která je tímto při doručování pošty soběstačná a nepotřebuje asistenci pracovníka na směně



Změna v systému praní



- prádelna je **dostupná** pro klienty pomocí čipů, pračky si obsluhují sami, používají vlastní prací prostředky
- praní **není zpoplatněno**, nevede se žádná administrativa
- v prádelně jsou vyvěšeny **návody na obsluhu praček**, při příjmu je klient seznámen s obsluhou, na pračkách jsou označeny základní (nejvhodnější) programy
- pokud klient nezvládá obsluhu nebo jeho hygienické návyky nejsou „dostatečné“ (klient působí zanedbaným dojmem, nežádoucí oděr), klíčový pracovník se s klientem dohodne v rámci individuálního přístupu na přiměřené podpoře (učí ovládat pračky, vysvětluje systém skladování špinavého a čistého prádla, frekvence praní...) – zvyšování kompetencí klientů, edukace při obsluze elektrospotřebičů
- byl vytvořen Provozní řád prádelny, na jehož podobě se podíleli klienti
- pro zajištění praní prádla klientů již není potřeba mít pracovníka na směně/24 hod.



Změna pokojů na byty

- byly **rekonstruovány kuchyňské kouty** ve všech bytech (nové kuchyňské linky, nové elektrospotřebiče – sporák s troubou, digestoř a lednice). Klienti tak mohou připravovat jídlo kdykoli dle svých potřeb
- byly **vyměněny vstupní dveře** bytů – jednotný design povrchu, protipožární, koule z vnější stany bytu – tímto je zajištěno větší bezpečí a soukromí klientů
- **zavedení video intercom systému** (domovní zvonek a videomonitor) – po zazvonění u vstupní branky klienti vidí na monitoru příchozí osobu a sami se rozhodnou, zda návštěvu chtějí pozvat do svého bytu
- bylo rozšířeno **připojení k wifi pro klienty** v celém areálu. Klienti mohou využívat připojení k internetu prostřednictvím vlastních zařízení (mobil, ntb) pro vyřizování běžných každodenních záležitostí (hledání bydlení, hledání zaměstnání, přihlašování do školních portálů, využívání sociálních sítí...)



Změna využití místností

- společná kuchyň pro klienty byla zrekonstruována jako **jednací místnost** (dataprojektor, plátno, židle, stoly) pro vzdělávání, audity, jednání se zástupci jiných organizací (např. OSPOD)
- zrušení provozu **denní recepce** a služeb pracovníka v sociálních službách na denních/odpoledních směnách. Místnost byla upravena pro klíčového sociálního pracovníka a pro směnující PvSS (noční a víkendové směny)



- **televizní/návštěvní místnosti** byla uzpůsobena pro klíčového sociálního pracovníka. Klientům byly dány kompetence a zodpovědnost za návštěvu ve svém bytě, kde mohou mít i vlastní TV a další elektrospotřebiče
- **herna** byla přizpůsobena pro konzultace – terapeutická sezení, supervize, jednání s klienty
- **výtvarný ateliér** byl zařízen jako zasedací místnost, která slouží jako denní místnost pro personál, probíhají zde denní porady pracovníků



Možnost mít v bytě domácí zvíře



- klienti mají možnost chovat ve svém bytě **drobné domácí zvíře**, které neobtěžuje ostatní a současně nevyžaduje od poskytovatele sociální služby jakékoli zvýšené náklady
- za do domácí zvíře se považuje pes, kočka, akvarijní ryby, drobní hlodavci
- zvířata musí splňovat zákonem stanovené podmínky pro chov (např. u psů očkování, čipy)
- k dnešnímu dni „využilo“ službu – **6 psů, 6 koček, 2 exoti a několik drobných hlodavců a rybiček**
- díky tomu „povolení“ došlo **k přiblížení služby „běžnému životu“**, také je tímto kladen důraz na vyšší zodpovědnost klienta (zvyšování jeho kompetencí)



Změny zaměřené na personál sociální služby

V oblasti personálního zajištění sociální služby klademe u pracovníků důraz na:

- **Profesní kompetence** (odpovídající vzdělání a kvalifikaci, průběžně se vzdělává a rozvíjí své dovednosti, zná legislativní rámec a etické zásady sociální práce)
- **Týmovou spolupráci** (funguje na základě vzájemné podpory a spolupráce, sdílí informace a zkušenosti, efektivně komunikuje a řeší konflikty konstruktivním způsobem)
- **Empatii a lidský přístup** (respektuje individualitu každého klienta a podporuje jeho autonomii, projevuje pochopení a citlivost k různým životním situacím klientů, dokáže nastavit hranice mezi profesionálním a osobním přístupem)
- **Efektivní řízení a organizace práce** (má jasně definované role a odpovědnosti v týmu, dodržuje standardy kvality a efektivně využívá zdroje, pracuje s jasnými cíli a pravidelně vyhodnocuje svou činnost)
- **Otevřenost inovacím a zlepšování služeb** (hledá nové způsoby práce pro zvýšení efektivity podpory klientům, reflektuje zpětnou vazbu a přizpůsobuje se potřebám služby, spolupracuje s dalšími odborníky pro komplexní podporu klientů (např. OSPOD, ÚP, SASky)



Cílem změn v personální oblasti bylo:

- **zefektivnění** přímé práce s klientem a minimalizace nepřímé práce
- zajištění poskytování přímé práce **odborníky - sociálními pracovníky**, kteří jsou přítomni od pondělí do pátku od 6,00 do 20,00 hod.
- **sjednocení přístupu** pracovníků vůči klientům
- rozdělení pracovníků na dva homogenní týmy:
 - ✓ **sociální klíčoví pracovníci**
 - ✓ **směňující pracovníci v sociálních službách**
- jasné **vydefinování kompetencí a zodpovědností** jednotlivých pracovních pozic – SP a PvSS

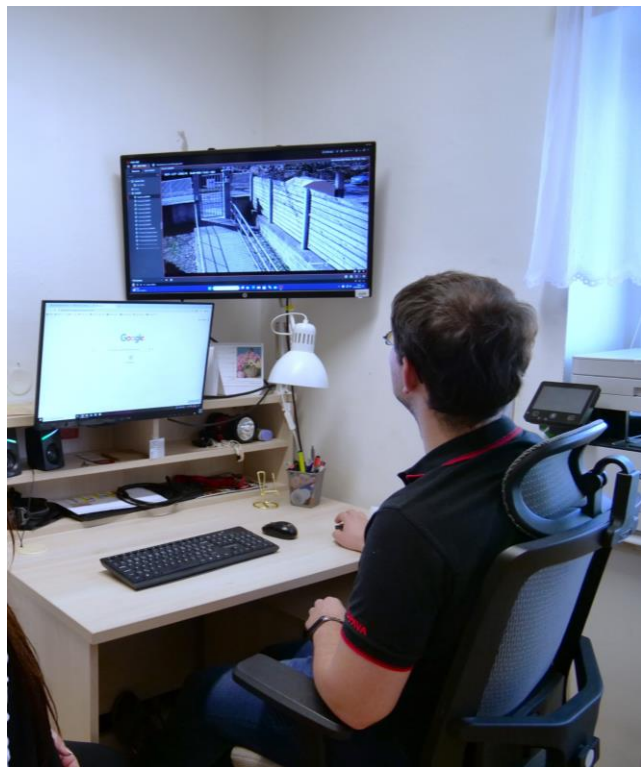


Sociální pracovník (klíčový) – 4,2 úvazků/5 osob

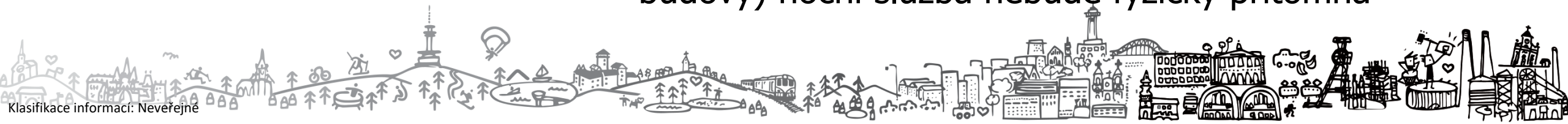
- řeší s klientem jeho záležitosti **od začátku až do konce využívání služby** (jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy, předání bytu, individuální plánování, ukončování služby, převzetí bytu)
- klient spolupracuje **„pouze“ se „svým“ pracovníkem**, který je **zodpovědný za individuální sociální práci**
- každý sociální pracovník (klíčový) spolupracuje zpravidla s max. 5 klienty – dostatek času na klienta a zvýšení kvality sociální práce
- **pracovní doba:** denní 6:00 – 14:00 hod., odpolední 12:00 – 20:00 hod.; jeden den v týdnu má sociální pracovník odpolední směnu (saturace potřeb pracujících klientů)
- **setkávání SP (klíčových) – předávání informací:** denně při ranních poradách, měsíčně při hodnocení sociálního týmu a na metodických či provozních poradách



Pracovník v sociálních službách (směnující) 2,6 úvazku/5 pracovníků

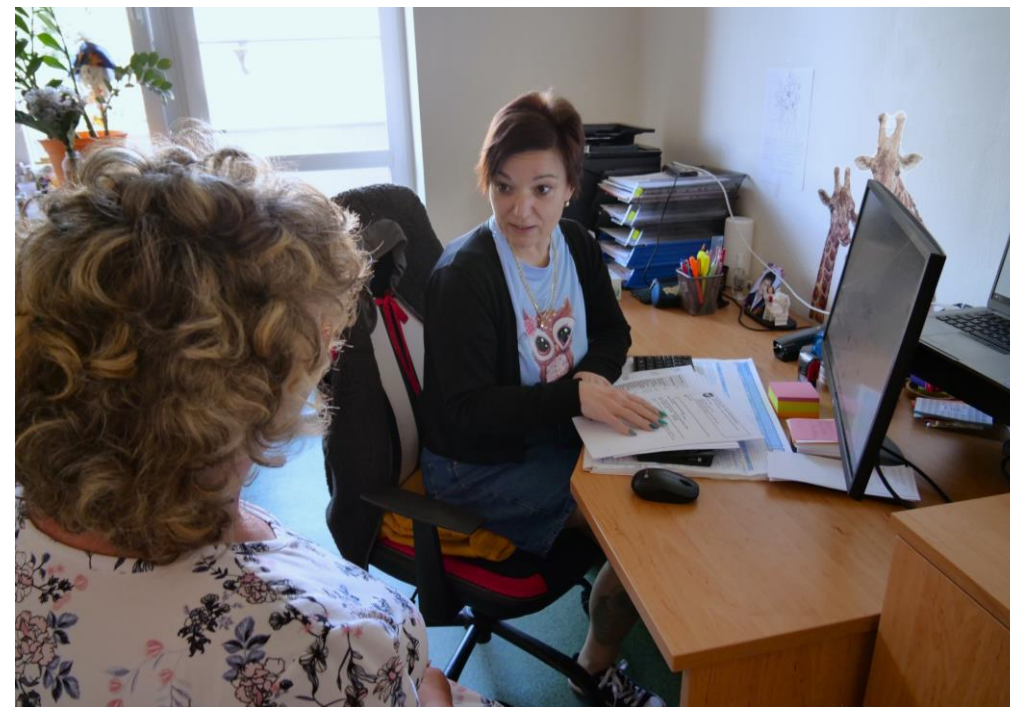


- zajišťuje především **bezpečný provoz služby** (v případě potřeby přivolání RZP, PČR, hasiči)
- dle potřeby je schopen poskytnout základní krizovou pomoc či poradenství
- **pracovní doba:**
 - ✓ pondělí – pátek: noční 20:00 – 6:00 hod.
 - ✓ víkendy svátky denní 6:00 – 18:00 hod., noční 18:00 – 6:00 hod.
 - ✓ od 1.6. 2025 (po přemístění noclehárny do jiné budovy) noční služba nebude fyzicky přítomna



Pravidelná setkávání všech klientů – zrušení

- došlo ke **zrušení povinnosti účastnit se pravidelných setkání** všech klientů azylového domu
- informace, které je potřeba klientům předat, jsou individuálně sdělovány klientům jejich klíčovými pracovníky dle potřeb klientů
- **těmito změnami:**
 - ✓ došlo k odbourání prvku komunitní práce a k navýšení individuální práce s klientem
 - ✓ došlo k posílení autonomie klientů a prohloubení vztahu s klíčovým pracovníkem



Úklid společných prostor - zrušení povinnosti



- dle vnitřních pravidel služby **měli klienti povinnost podílet se na úklidu společných prostor**
- došlo ke zrušení této povinnosti a úklidy celého areálu zajišťují pracovníci Armády spásy: paní uklízečka, pan údržbář
- klienti si zajišťují úklid pouze ve svých bytech



- zrušením povinných úklidů **došlo k odbourání kontrolního mechanismu pracovníků** v sociálních službách, kteří ve večerních hodinách "kontrolovali" splnění této povinnosti



Změna návštěvního řádu

- byla **rozšířena doba návštěv** od 8:00 do 18:00 hod. (původně od 13:00 do 16:00 hod.)
- bylo změněno místo pro návštěvy, klienti mohou přijímat **návštěvy ve svém bytě** (původně byly povoleny návštěvy pouze v návštěvní místnosti)
- **vstup a opuštění areálu** umožňuje svým návštěvám klient sám dle svých potřeb a svého rozhodnutí prostřednictvím čipového systému u vstupní branky
- **těmito změnami:**
 - ✓ byly posíleny kompetence klientů a delegována zodpovědnost za svou návštěvu
 - ✓ odpadlo pouštění a evidence návštěv v rámci pracovních povinností pracovníka na směně (opuštění kontrolního mechanismu pracovníků v sociálních službách)



Poskytování psychoterapií



- klientům je nabízena **bezplatně psychoterapeutická podpora**
- při poskytování psychoterapií vnímáme u klientů **přínos** mimo jiné **v těchto oblastech:**
 - ✓ zlepšení psychického zdraví
 - ✓ posílení sociálních dovedností
 - ✓ zvýšení sebedůvěry a sebeúcty
 - ✓ podpora zvládání krizových situací
 - ✓ prevence relapsu při závislostí či duševních onemocnění
 - ✓ podpora při hledání smyslu života

- **V roce 2024 proběhlo 129 setkání terapeutky s klienty azylového domu**



Spolupráce s návaznými organizacemi

- zintenzívnila se **spolupráce s OSPODem** – zvýšení počtu případových konferencí
- prohloubila se **spolupráce s ÚP** – realizují se pravidelná společná setkání pracovníků a dojednávání individuálních možností spolupráce u jednotlivých klientů
- pracovníci azylového domu se účastní jednání **Komunitního plánu SMO**
- dětské centrum Čtyřlístek – podařilo se umístit ženu z noclehárny ve vysokém stupni těhotenství do **edukačního pobytu pro matky** a po cca 2 měsících jsme matku i s dítětem „převzali“ na DMD. Pro jinou matku se podařilo zajistit **utajený porod** prostřednictvím této organizace
- realizují se prezentace našich služeb na **Slezské univerzitě nebo ve věznici v Opavě**



„Chudoba není hanba, ale hanba je, nic proti ní nedělat.“

Lev Nikolajevič Tolstoj



Děkuji za pozornost 😊

