

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Centrum sociálních služeb Praha Žilinská 2769/2, Praha 4 - Záběhlice, 141 00 Praha 4
Druh služby Identifikátor	azylové domy 2201522
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům pro ženy Šromova 862/3, 198 00 Praha 14 – Černý Most

Cílová skupina

Cílovou skupinou Azylového domu pro ženy (dále jen „AD“) jsou ženy, starší 18 let, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Informace o službě jsou dostupné na webu služby: <https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-zeny>.

Podmínky pro přijetí do AD, které musí zájemkyně splňovat

- nemají nezletilé dítě v přímé péči,
- jsou schopny prokázat svou totožnost platným občanským průkazem, cestovním pasem, příp. ztotožněním od PČR nebo spolupracující organizace,
- jsou soběstačné při běžné sebeobsluze, nepotřebují nepřetržitou péči,
- nepotřebují bezbariérové ubytování,
- netrpí duševním onemocněním, které by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití,
- netrpí akutním infekčním onemocněním ohrožujícím zdraví ostatních osob,
- nepotřebují ústavní péči ve zdravotnickém zařízení.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemkyní o službu probíhá osobně v prostorách AD, případně lze po domluvě podat žádost poštou či elektronicky (e-mailem). Vždy je však nezbytný vlastnoruční podpis.

Osobní jednání má formu rozhovoru. Při jednání se zájemkyní o službu je zjišťováno:

- zda patří do cílové skupiny,
- jaká jsou přání a potřeby zájemkyně o službu (individuální plán).

V rámci jednání jsou poskytnuty základní informace o fungování AD, práva a povinnosti klientek AD.

V případě schválení žádosti a volné kapacity je s žadatelkou domlouván nástup na nejbližší možný termín. V případě obsazené kapacity je žádost zařazena do evidence žadatelek. Při této situaci sociální pracovník kontaktuje žadatelku při uvolnění kapacity. Žadatelka o službu se 1 x 2 měsíce (či dle vzájemné domluvy) sama službě ozývá v rámci prevence vyřazení žádosti z evidence a aktualizace její situace.

O nástupu do služby je rozhodováno dle bodového hodnocení žádosti na základě závažnosti aktuální sociální situace žadatelky a dále na základě individuálního posouzení situace dané žadatelky.

Odmítnutí žadatelky o službu vychází z § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- AD neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (a to i s ohledem na cílovou skupinu služby),
- kapacita zařízení je nedostatečná,
- zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí služby (zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení), osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití,
- v době kratší než 6 měsíců byla žadatelce vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby.

I v případě zamítnutí žádosti je sociální pracovník povinen poskytnout žadatelce sociální poradenství a podat informace o dalších návazných službách. Zamítnutí žádosti je vydáváno žadatelce písemně.

Vstup klientky do služby

Sociální pracovník s klientkou projedná rozsah poskytovaných služeb, obsah Smlouvy, Domácího řádu, Vnitřních pravidel služby, GDPR a platného Ceníku.

Dojedná s ní osobní cíle a očekávání, která by si přála v průběhu pobytu naplnit (individuální plán). Pokud jsou v možnostech zařízení, zakomponuje je všechny do obsahu Smlouvy, případně odkáže na kompetentní služby, kde je možno věci řešit.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, zpravidla na dobu tří měsíců, s možností prodloužení. Maximální doba poskytování služby zpravidla nepřesahuje 12 měsíců.

Podrobný popis realizace služby

Poslání služby

Posláním azylového domu je poskytnout dočasné ubytování a podporu ženám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení a jsou tak ohroženy sociálním vyloučením.

Poskytovaná sociální služba vychází z individuálních potřeb klientek a motivuje je k tomu, aby aktivně řešily svou nepříznivou sociální situaci.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky jsou v azylovém domě poskytovány tyto základní činnosti:

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s přípravou stravy,
- poskytnutí ubytování, umožnění celkové hygieny, vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálního plánu klientky, který si sestaví společně se svým klíčovým sociálním pracovníkem v azylovém domě).
- sociálně terapeutické činnosti (návlek sociálních dovedností, které pomáhají rozvíjet nebo udržovat schopnosti a dovednosti klientů s cílem začlenění do společnosti).

Kapacita služby je 24 lůžek. V současné chvíli je kvůli rekonstrukci kapacita snížena na 14 lůžek.

Klientky bydlí ve čtyřech až šesti osobách na bytě (kolektivní soužití) a s danými klientkami sdílí sociální zařízení a kuchyňku.

Cíle služby

- celková stabilizace sociální situace klientek,
- dosažení stabilního finančního příjmu klientek,
- rozvinutí schopností klientek směřujících k samostatnému řešení životních situací,
- zlepšení případných narušených společenských vztahů klientek,
- zlepšení nebo stabilizace zdravotního stavu klientek,
- nalezení nebo udržení odpovídajícího uplatnění na trhu práce,
- navázání spolupráce na externí organizace a odborníky,
- řešení finančních závazků klientek,
- odchod klientek do návazného bydlení.

Zásady poskytované služby

- dodržování základních lidských a občanských práv,
- dodržování diskrétnosti a mlčenlivosti,
- individuální, citlivý a rovný přístup ke klientkám,
- podpora samostatnosti a nezávislosti klientek na službě,
- zajištění podpůrného a bezpečného prostředí,
- týmová spolupráce.

Pravidla pro prodloužení smlouvy o poskytování sociální služby v AD

Prodloužení smlouvy vychází z vůle klientky ve službě aktivně setrvat, dodržování pravidel zařízení, průběhu sociální práce a dosažených cílů IP klientky ve spolupráci se službou.

Podmínky pro prodloužení smlouvy:

- klientka aktivně spolupracuje se sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace,
- klientka aktivně řeší svou nepříznivou sociální situaci,
- klientka dodržuje své povinnosti uvedené ve Smlouvě,
- klientka dodržuje Domácí řád, Vnitřní pravidla služby,
- klientka se dle posouzení sociálního pracovníka nachází v nepříznivé sociální situaci a pro její řešení potřebuje využívat služby AD,
- klientka nadále spadá do cílové skupiny AD.

Smlouva je prodloužena vždy minimálně na 1 měsíc, pokud není mezi klientkou a poskytovatelem domluveno jinak.

Metody práce

Metody práce jsou přizpůsobovány individuálním potřebám a cílům dané klientky. Jedná se především o případovou sociální práci, kde je základem poradenský rozhovor. Přidělený klíčový sociální pracovník společně s klientkou vytváří, reviduje a naplňuje individuální plán průběhu služby (IP). Před každým dalším prodloužením Smlouvy probíhá zhodnocení naplňování jednotlivých cílů a kroků IP klíčovým sociálním pracovníkem ve spolupráci s klientkou. Na řešení sociální situace klientek se podílejí i pracovníci v sociálních službách, kteří jsou klíčovým SP pověřeni ke konkrétní přímé a nepřímé práci s klientkami.

V případě neshod v kolektivním soužití jsou pořádány společné schůzky všech zúčastněných osob za přítomnosti klíčového sociálního pracovníka, případně vedoucího služby.

Jednou měsíčně se pořádá komunitní setkání za účasti klientek a pracovníků, kde jsou řešeny aktuální problémy týkající se provozu služby a klientky mají možnost vznášet připomínky k poskytované službě.

Vyřizování stížností

Mechanismus přijímání, vyřizování a evidence stížností

V souladu s vnitřní metodikou pracoviště, informuje pracovník uživatele o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho je možno se obracet, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem. Pracoviště stížnosti eviduje a vyřizuje písemně v dané lhůtě.

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu poskytované odborné sociální služby (realizaci programů), či přístupy pracovníků nebo způsob jejího poskytnutí. Stížnosti jsou využívány jako podněty pro zlepšení kvality služeb.

Při řešení stížnosti uživatele, který má problémy s komunikací v souvislosti se svým zdravotním postižením, nabídne pracovník služby odpovídající pomoc (např. zprostředkování tlumočnicka znakového jazyka apod.).

System podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pracoviště má stanovena vnitřní pravidla pro podávání stížností, vycházející z organizační směrnice č. OS_CSSPRAHA_12 03 – STÍŽNOSTI, účinné od 10. 3. 2025.

Za stížnost je považováno takové podání, kterým se někdo domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a vyjadřuje nesouhlas s postupem či s osobou, která podle jeho názoru toto právo nebo zájem ohrozila nebo porušila. Stížností se dále rozumí jakékoliv podání proti postupu zaměstnanců CSSP, v němž se stěžovatel dožaduje nápravy popisovaného stavu. Stížnost (podání) se vždy posuzuje a vyřizuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označena.

Podání stížnosti

K podání stížnosti je oprávněn kdokoli, nejen osoba, která využívá sociální službu azylový dům. Stěžovatel má možnost si pro podání a vyřizování stížností zvolit nezávislého zástupce či blízkou osobu, tato osoba však bez ověřeného písemného zmocnění uživatelem nemá právo nahlížet do jeho dokumentace.

Stížnost podává uživatel (či jiná zúčastněná osoba) osobně, písemně, elektronicky (e-mailem) na kontaktní adrese/e-mailové adrese CSSP: stiznosti@csspraha.cz nebo vedoucímu pracovníkovi. Volba mezi těmito možnostmi přísluší pouze stěžovateli. Stížnosti přijaté telefonicky nejsou přijímány, osoba, která podnět přebírá, požádá stěžovatele o písemnou či osobní formu. Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně, což nemá vliv na samotný stížnostní postup.

Na pracovišti je k dispozici nástěnka, kde je vyvěšeno celé znění příslušné směrnice a volně přístupná schránka na stížnosti. Tato schránka je zřetelně označena „Schránka podnětů, připomínek a stížností“.

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, má právo se obrátit na ředitele CSSP.

Nemá-li stěžovatel důvěru využít ve druhé instanci shodné instituce nebo nebyla-li dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Případně se lze obrátit na zřizovatele Hlavní město Praha prostřednictvím Magistrátu hlavního města Prahy.

Prostory, materiální a technické vybavení

Azylový dům pro ženy je situován na sídlišti Černý Most, Šromova 862/3, 198 00 Praha 14. Jde o bytový dům panelového typu. Součástí služby je recepce, jejíž provoz je zajišťován nepřetržitě. Budova má celkem 5 pater + suterén. V suterénu jsou umístěny sklady, prádelna a zázemí jiného pracoviště – Dětské skupiny BONA, která má dále prostory i v přízemním patře. V přízemí se, mimo prostor Dětské skupiny BONA, nachází recepce, kanceláře jiného pracoviště – Azylového domu Šromova a ubytovací jednotka klientů AD Šromova. V prvním patře sídlí ubytovací jednotky Azylového domu pro ženy. Dále se na patře nachází kancelář sociálních pracovníků AD pro ženy, kancelář vedoucího AD Šromova, kancelář pracovníků v sociálních službách a dvě společenské místnosti, které jsou společné pro klienty obou dvou azylových domů. Ve druhém, třetím a čtvrtém patře se nachází ubytovací jednotky klientů AD Šromova. V budově je umístěn výtah, který není evakuační, součástí areálu je i oplocená zahrada, která je primárně využívána DS BONA.

Azylový dům pro ženy disponuje 2 bytovými jednotkami o velikosti 1+kk (po čtyřech lůžkách) a jednou bytovou jednotkou o velikosti 2+kk (6 lůžek). V bytech jsou umístěny i palandy, celkem čtyři místa jsou na horních lůžkách. Součástí ubytovací jednotky (1+kk i 2+kk) je balkon, samostatné WC, koupelna a kuchyňský kout. Ubytovací jednotka je vybavena nábytkem (postele, úložné prostory, kuchyňský stůl, židle), elektrospotřebiči (lednice, sporák, digestoř, rychlovarná konvice). V AD je možnost zapůjčení: ložního povlečení, peřiny a polštáře, sušáku na prádlo, žehlicího prkna, kuchyňského nádobí a základních domácích elektrospotřebičů.

V azylovém domě je nainstalován elektronický požární systém. V prostorách AD je kamerový systém se záznamem, který snímá hlavní vchod do budovy a vchod ze zahrady.

Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno z těchto důvodů:

1. uplynutím doby sjednané ve Smlouvě,
2. naplněním účelu Smlouvy, tzn. vyřešením nepříznivé sociální situace klientky nebo naplněním osobního cíle,
3. dohodou mezi klientkou a poskytovatelem,
4. na základě výpovědi jedné ze smluvních stran.

Podrobná pravidla pro ukončení poskytování služby a výpovědní lhůty jsou uvedené ve Smlouvě o poskytování sociální služby AD pro ženy.

Další doplňující informace

Personál azylového domu komunikuje výhradně v českém jazyce. V případě, že zájemkyně neovládá český jazyk, je nutné, aby si sama zajistila překladatele do mateřského jazyka po celou dobu poskytování sociální služby.

Úhrady za služby

- aktuální Ceník je dostupný na webových stránkách služby:
<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-zeny>

Fakultativní služby

- aktuální nabídka a Ceník jsou dostupné na webových stránkách služby:
<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-zeny>

Datum aktualizace: 22.10.2025

Vypracovala: Bc. Kateřina Zengerová, DiS.