

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Centrum sociálních služeb Praha Žilinská 2769/2, Praha 4 – Záběhlice, 141 00 Praha 4
Druh služby	azylové domy
Identifikátor	3280092
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům Šromova, Šromova 862/3, 198 00 Praha 14 - Černý Most

Poslání

Posláním Azylového domu Šromova je poskytování pobytové služby s podporou intenzivní sociální práce na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, které jsou rozhodnuty svou nepříznivou situací aktivně řešit.

Cílová skupina

Cílovou skupinou Azylového domu Šromova (dále jen „ADŠ“) patří muži, ženy, samoživitelé s dětmi nebo rodiny s dětmi, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Do ADŠ mohou být přijati lidé, kteří:

- jsou soběstační při běžné sebeobsluze,
- netrpí závažným duševním onemocněním v akutní fázi,
- netrpí infekčním onemocněním ohrožujícím zdraví ostatních osob,
- nepotřebují ústavní péči ve zdravotnickém zařízení.

Z kapacitních důvodů obvykle nelze přijmout více než pětičlennou rodinu.

Zásady poskytování sociální služby

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

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Jednání se zájemcem o službu probíhá osobně v prostorách ADŠ. Osobní jednání má formu rozhovoru. V případě, že se zájemce nemůže do ADŠ dostavit osobně, je možné žádost podat poštou (i elektronicky), po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem. Žádost je k dispozici na webových stránkách <https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-sromova>

Pokud zájemce splňuje kritéria přijetí, žádost je zařazena do seznamu čekatelů a žadatel čeká na uvolnění kapacity. Podmínkou vedení v seznamu je povinnost jednou měsíčně kontaktovat ADŠ ze strany žadatele, že má stále o službu zájem (kontakt telefonicky, e-mailem, osobně). Při tomto kontaktu sděluje pracovník AD i konkrétní stav žádosti. Při uvolnění vhodné kapacity kontaktuje sociální pracovník daného žadatele a dojednává nástup. Na přijetí do služby (uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby) má žadatel od domluvy se sociálním pracovníkem 15 kalendářních dnů, kdy musí doložit Lékařský posudek o bezinfekčnosti od všech členů rodiny. Pokud v této lhůtě není Smlouva uzavřena, je místo uvolněno pro dalšího žadatele. O nástupu do služby je rozhodováno na základě individuálního posouzení situace daného zájemce a podle vstupu zájemce do seznamu čekatelů.

Klíčový sociální pracovník s klientem projedná obsah Smlouvy, včetně příloh. Dojedná s ním osobní cíle a očekávání, která jsou podkladem pro individuální plán klienta. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, zpočátku zpravidla na 3 měsíce, s možností prodloužení obvykle na dobu nepřevyšující 1 kalendářní rok.

Klientovi je přidělen klíčový sociální pracovník, který ho bude v průběhu služby doprovázet a povede jeho spisovou dokumentaci. Klíčový pracovník společně s klientem vytváří individuální plán průběhu služby, který obsahuje cíle klienta a kroky k jejich naplnění. S naplněním cílů pomáhá klientovi klíčový pracovník při pravidelných konzultacích.

Odmítnutí zájemce o službu vychází z § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- ADŠ neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá (a to i s ohledem na cílovou skupinu služby),
- kapacita zařízení je nedostatečná,
- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí služby (zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, osoba trpí infekčním onemocněním ohrožujícím zdraví dalších osob nebo chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití),
- v době kratší než 6 měsíců byla zájemci vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

I v případě zamítnutí žádosti je sociální pracovník povinen podat zájemci základní sociální poradenství, informace o dalších návazných službách. Na žádost zájemce/žadatele je povinen sociální pracovník vydat písemné odůvodnění.

Podrobný popis realizace služby

Celková kapacita ADŠ je 66 lůžek.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a platné prováděcí vyhlášky 505/2006 Sb. jsou v ADŠ poskytovány tyto základní činnosti:

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s přípravou stravy,
- poskytnutí ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok (včetně umožnění celkové hygieny těla a vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměnu ložního prádla),
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování klientů, včetně uplatňování zákonných nároků),
- sociálně terapeutické činnosti (nácvik sociálních dovedností, které pomáhají rozvíjet nebo udržovat schopnosti a dovednosti klientů s cílem začlenění do společnosti).

Cíle poskytované služby:

- stabilizace, případně zlepšení narušených společenských vztahů klientů,
- rozvinutí schopností klientů směřujících k samostatnému řešení životních situací,
- posílení kompetencí pozitivně ovlivňujících zdravý vývoj dětí klientů,
- finanční zajištění klienta, případně zlepšení jeho stávající finanční situace,
- stabilizace, případně zlepšení zdravotního stavu klientů,
- podpora klienta v jeho uplatnění na trhu práce (s ohledem na jeho aktuální možnosti a dovednosti), včetně prevence jeho vyřazení z pracovního procesu,
- odchod klientů do stabilnějšího bydlení.

Pravidla poskytování služby

Rozsah pravidel poskytování služby je dán podmínkami uvedenými ve Smlouvě o poskytování sociální služby, včetně příloh.

Metody práce

Metody práce jsou postaveny na principu individuálních potřeb daného klienta. Jedná se o případovou sociální práci, kde je základem poradenský rozhovor. Klientům jsou také nabízeny různé skupinové sociálně terapeutické a volnočasové aktivity (zaměřené na posílení kompetencí rodiče při výchově a péči o děti, podpora klidného sousedského soužití, apod.).

Jednou měsíčně se pořádá komunitní setkání za účasti klientů a pracovníků, kde jsou řešeny aktuální problémy a klienti mají možnost vznášet připomínky k poskytované službě.

Pravidla pro 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.).

Systém 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 kdokoliv, 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.

Pravidla pro ukončení služby

Poskytování sociální služby končí:

- uplynutím doby sjednané ve smlouvě,
- naplněním účelu smlouvy, tedy vyřešením nepříznivé sociální situace klienta nebo naplněním osobního cíle,
- dohodou mezi klientem a poskytovatelem,
- na základě Výpovědi Smlouvy ze strany klienta nebo poskytovatele – klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, poskytovatel pouze z důvodů vyjmenovaných ve Smlouvě.

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

Úhrady za služby

Aktuální Ceník služby je zveřejněn na webových stránkách služby:

<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-s-osetrovatelskou-sluzbou>

Fakultativní služby jsou-li poskytovány

Aktuální Ceník fakultativních služeb je zveřejněn na webových stránkách služby:

<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-s-osetrovatelskou-sluzbou>

Další doplňující informace

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

Personál azylového domu neposkytuje službu hlídání dětí klientů. Jedinou výjimkou je mimořádná situace, kdy dojde k nemožnosti klienta/klientky zajistit péči a dohled o své nezletilé dítě/děti, např. ze zdravotních důvodů. V tomto případě je pracovník azylového domu povinen zajistit dohled nad dítětem/děťmi po dobu nezbytně nutnou do převzetí dítěte/dětí oprávněnou osobou či OSPODem.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Azylový dům Šromova je situován na sídliště Černý Most, Šromova 862/3, 198 00 Praha 14. Jde o bytový dům panelového typu. Součástí služby je recepce, jejíž provoz je zajišťován nepřetržitě. Azylový dům disponuje 19 bytovými jednotkami o velikosti 1+kk a 2+kk.

Součástí ubytovací jednotky jsou lodžie, samostatné WC, koupelna a kuchyňský kout. Ubytovací jednotka je vybavena nábytkem (postele, úložné prostory, kuchyňský stůl, židle, křesla, konferenční stůl), elektrospotřebiči. V ubytovacích jednotkách pro rodiny je umístěna televize. Po celé budově je zavedeno wi-fi připojení.

Budova má celkem 5 pater a suterén. V suterénu jsou umístěny sklady, prádelna a zázemí jiného pracoviště – Dětské skupiny BONA, která má dále prostory i v prvním přízemním patře. V přízemí se, mimo prostor Dětské skupiny BONA, nachází recepce, čtyři kanceláře a ubytovací jednotky klientů.

V prvním patře sídlí jiné pracoviště – Azylový dům pro ženy. Jsou zde tedy bytové jednotky daných klientek, kanceláře a dále dvě společenské místnosti, které jsou společné pro klienty obou dvou azylových domů. Ve druhém, třetím a čtvrtém patře se nachází ubytovací jednotky klientů ADŠ. Jedna z ubytovacích jednotek v přízemí je částečně bezbariérová, určená pro jednotlivce (muže).

V budově je umístěn výtah, součástí areálu je i oplocená zahrada.

V ADŠ je možnost zapůjčení: dětské postýlky a židličky, ložního povlečení, peřin a polštáře, sušáku na prádlo, žehlicího prkna, kuchyňského nádobí, vysavače a základních domácích elektrospotřebičů.

V azylovém domě je nainstalován elektrický požární systém.

V rámci ADŠ je nainstalován kamerový systém se záznamem. Monitorovanými prostory jsou:

- hlavní vchod do budovy
- vchod ze zahrady

Datum aktualizace: 22.10.2025

Zpracovala: Mgr. František Picha