

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	5492828
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům Skloněná, Malá Skloněná 521/2, 190 00 Praha 9 - Vysočany

Poslání

Posláním Azylového domu Skloněná (dále jen ADS) je pomoci mužům starším 18 let s podporou ubytování a intenzivní sociální práce na přechodnou dobu řešit jejich nepříznivou sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení.

Cílová skupina

Cílovou skupinou ADS jsou muži starší 18 let v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, a dále splňují:

- jejich zdravotní stav nevyžaduje pobyt ve zdravotnickém zařízení
- jsou soběstační při pohybu (může se jednat o samostatnou chůzi, ale také o chůzi o berlích nebo o holi), a plně soběstační v rámci sebeobsluhy,
- netrpí závažným duševním onemocněním v akutní fázi

Zásady poskytování sociální služby

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

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Postup jednání se zájemcem o službu

- 1) Zájemce o službu či jím zvolená osoba může požádat o informace o poskytované službě jakoukoliv formou, tj. osobně, e-mailem či písemně (např. u zájemců nacházejících se momentálně ve VTOS či případně na dopravně nedostupném místě). Po poskytnutí základních informací se svobodně rozhoduje, zda má zájem službu využít, tedy je třeba zahájit „Jednání se zájemcem“ s konkrétní osobou nejčastěji formou osobního setkání.
- 2) Zájemce se dostaví do AD Skloněná, kde absolvuje jednání. Zároveň s ním pracovník sepíše „Záznam z jednání se zájemcem o sociální službu“. Je ověřeno, zda zájemce spadá do cílové skupiny. Zájemce je seznámen s platným Domácím řádem AD Skloněná a pracovník jej podrobně informuje o chodu zařízení, právech a povinnostech, aby měl dostatek informací ke svobodnému rozhodnutí o využití sociální služby.
- 3) Pokud se zájemce na osobní jednání nemůže dostavit, kontaktuje jej pracovník písemně, případně je možné tuto formu nahradit např. on-line formou komunikace.
- 4) Pokud se zájemce rozhodne sociální službu AD Skloněná využít, je s ním domluven závazný termín nástupu, a to s ohledem na volnou ubytovací kapacitu. Pokud není momentálně volná kapacita je odmítnut a zároveň je zařazen do evidence zájemců o službu.
- 5) V den nástupu (uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby) zájemce předloží sociálnímu pracovníkovi platný doklad totožnosti, nebo v průběhu předchozího jednání nasmlouvá zajištění ztotožnění ve spolupráci s PČR na vlastní žádost. Povinností je doložení potvrzení o zdravotní způsobilosti zájemce, jež nesmí být starší 5 dnů od data potvrzení ošetřujícím lékařem. Následně je se zájemcem podepsána Smlouva o poskytování sociální služby. Zájemce svým podpisem stvrdí, že byl seznámen s Domácím řádem, Vnitřními pravidly služby a Ceníkem poskytovaných služeb (přílohy Smlouvy o poskytování sociální služby) a obdrží jejich kopii. Nabytím účinnosti Smlouvy o poskytování sociální služby se zájemce stává klientem sociální služby. Obdrží klíč od ubytovací jednotky, je mu zapůjčeno ložní prádlo a základní potřeby pro stolování. Poté jej pracovník přímé péče uvede na příslušnou ubytovací jednotku.

Smlouvu o poskytnutí služeb nelze uzavřít pokud:

- AD Skloněná neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá (a to i s ohledem na cílovou skupinu služby),
- kapacita služby je naplněna,
- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí služby – v případech, kdy zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení či zájemce není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo projevy chování této 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.

Podrobný popis realizace služby

Celková kapacita ADS je 52 lůžek.

Služba je poskytovaná nepřetržitě po celý rok, tj. 24 hodin denně. Maximální doba pobytu klienta je zpravidla 1 rok. V zařízení jsou k dispozici pouze dvoulůžkové pokoje se společným sociálním zařízením a kuchyňkou společnou pro celé patro.

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

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s přípravou stravy,
- poskytnutí ubytování, umožnění celkové hygieny těla, vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny 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 podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování klientů, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek)
- sociálně terapeutické činnosti (nácvik sociálních dovedností, které pomáhají rozvíjet nebo udržovat schopnosti a dovednosti klientů s cílem začlenění do společnosti).

Cíle poskytované služby:

- obnovení sociálních vazeb,
- nalezení vhodného zaměstnání, případně vyřízení nárokovatelných sociálních dávek,
- nalezení následného bydlení,
- řešení dalších obtížných situací v životě klienta
- podpora při vyřizování občanských záležitostí

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. Nejčastěji se jedná se o případovou sociální práci, kde je základem poradenský a motivační rozhovor. V rámci řešení specifických zakázek klientů služba preferuje interdisciplinární přístup v rámci rozvíjení sítě klientům dostupných služeb. Na úrovni technik práce s klienty jsou v náročných situacích využívány prvky z oblasti krizové intervence, mediace s cílem podpořit deeskalaci konfliktu. Klientům jsou také nabízeny různé další specifické činnosti (zaměřené na posílení kompetencí, nácvik konkrétních dovedností, aktivizace či podpory klidného sousedského soužití aj.). S klienty užívajícími návykové látky jsou v přístupu využívány principy Harm Reduction či podpora abstinence.

Ve službě jsou realizována komunitní setkání za účasti klientů a pracovníků, kde jsou řešeny aktuální problémy a klienti mají možnost vznášet připomínky k poskytované službě či jakékoliv podněty k jejímu zkvalitnění.

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 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.

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.

Přesné podmínky pro podání výpovědi včetně důvodů a lhůt jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Úhrady za služby

Aktuální Ceník služby je zveřejněn na webových stránkách služby:

<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-sklonena>

Fakultativní služby jsou-li poskytovány

Aktuální Ceník fakultativních služeb je zveřejněn na webových stránkách služby:

<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-sklonena>

Další doplňující informace

V Azylovém domě Skloněná je zakázáno kouření, kromě prostor k tomu určených (zejména je zákaz na ubytovacích jednotkách, kuchyňkách, chodbách). 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.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Budova azylového domu je třípodlažní. Vchod do budovy je uzamykatelný. Ubytovací jednotky pro klienty jsou uzamykatelné a jsou vybaveny skříněmi, nočními stolky, stolem, dvěma židlemi a malou ledničkou pro uchovávání potravin. V každé ubytovací jednotce mohou být ubytováni max. 2 klienti.

V přízemí budovy se nachází ubytovací jednotky klientů, společenská místnost s knihovnou, dvě bezbariérové koupelny s toaletou a recepční místnost. Službu konající pracovník vpouští osoby do budovy prostřednictvím interkomu.

Na každém podlaží jsou klientům k dispozici společné toalety, společné sprchy, společné televizní místnosti (ve dvou je umožněno kouření, jedna je určena pro nekuřáky) a kuchyně s vybavením pro přípravu stravy (kombinovaný elektrický sporák, varné konvice, možnost zapůjčení nádobí dle možností AD). Klientům je rovněž k dispozici prádelna, která je vybavena pračkou a sušičkou. Dále mají klienti možnost využívat např. počítače s připojením na internet, knihovnu a posilovnu.

Společné prostory azylového domu jsou zabezpečeny kamerovým systémem se záznamem, jedná se o prostory společných chodů ve všech třech patrech, prostorem před vchodem do azylového domu, prostor za azylovým domem, vstupní schodiště k recepci a prostor před šatnou pro personál

Datum aktualizace: 22.10.2025

Zpracovala: Markéta Nováková, DiS.