

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 2174088
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům Michle Chodovská 3137/6, 141 00 Praha 4

Cílová skupina

Cílovou skupinou Azylového domu Michle (dále jen AD) jsou muži ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Služba je určena mužům, 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

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Se žádostí o poskytnutí základních informací o službě se může na sociálního pracovníka nebo vedoucího AD obrátit kdokoli (zájemce o službu, jeho rodina, pracovník úřadu apod.), a to osobně, telefonicky nebo písemně. Jednání o přijetí do služby je ale možné zahájit až přímo se zájemcem o službu.

Zájemce je pozván sociálním pracovníkem AD k návštěvě zařízení, kde proběhne jednání, z něhož je pořízen písemný záznam. V případě, že se klient na osobní setkání nemůže dostavit (např. se nachází ve VTOS, v léčebně, je hospitalizován apod.) je možné osobní návštěvu nahradit písemnou komunikací, případně online formou. V rámci tohoto jednání si obě strany vyjasní, co zájemce od služby očekává, co AD nabízí, jaké jsou podmínky poskytování služby a jakým způsobem bude služba poskytována. Dnem přijetí vyplněné Žádosti o poskytování služby se zájemce o službu stává žadatelem. Pokud žadatel splňuje veškeré podmínky a AD má volnou vhodnou ubytovací jednotku jsou se žadatelem domluveny termíny dodání všech potřebných dokumentů (zejména potvrzení o zdravotní způsobilosti, které nesmí být starší 5 kalendářních dnů od potvrzení lékařem) podpisu smlouvy o poskytování sociální služby a nástupu do AD. V případě, že jsou všechny vhodné ubytovací jednotky obsazené, má žadatel možnost požádat o zařazení do seznamu čekatelů. Po podpisu smlouvy je klientovi přidělen klíčový sociální pracovník a následně je sestaven individuální plán průběhu služby.

Ze strany AD je možné odmítnout poskytnutí služby pouze z těchto důvodů:

- AD neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, (a to i s ohledem na cílovou skupinu služby),
- AD nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
- zdravotní stav zájemce 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 před podáním žádosti byla zájemci vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

V případě zamítnutí žádosti jsou žadateli doporučeny jiné sociální služby nebo zařízení, na které se může obrátit. Služba je povinná v takovém případě na základě žádosti o písemné sdělení důvodů pro odmítnutí, toto sdělení obratem žadateli poskytnout.

Podrobný popis realizace služby

Posláním Azylového domu je pomoci mužům překonat obtížnou životní situaci, začít žít běžným způsobem života a opětovně se zařadit do společnosti. Azylový dům mužům poskytuje ubytování a odbornou pomoc pro vyřešení nejzávažnějších překážek na cestě k samostatnému a plnohodnotnému životu ve společnosti.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a platné prováděcí vyhlášky poskytujeme v rámci AD tyto činnosti:

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

Služba je poskytována nepřetržitě. Kapacita AD je 26 lůžek (k dispozici je 17 ubytovacích jednotek různé velikosti). V AD se mohou klienti po domluvě ubytovat i se svými zvířaty. Na zahradě AD jsou k dispozici dva kotce a dále jsou k dispozici lůžka pro muže se zvířaty. Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá na dobu určitou, zpočátku zpravidla na 1 měsíc, s možností prodloužení zpravidla na 12 měsíců.

Cíle služby:

- nalezení nebo udržení odpovídajícího uplatnění na trhu práce,
- stabilizace nebo snížení dluhu, klient má pod kontrolou své finance
- vyřízení nárokových sociálních dávek,
- zvládání péče o svou domácnost,
- vyřízení občanských záležitostí (OP, kartička pojištěnce apod.),
- odchod klienta do následného bydlení či jiné sociální služby.

Zásady poskytování služby:

- přirozená spravedlnost,
- soucit,
- důraz na důstojnost klienta.

Metody práce

Metody práce jsou postaveny na principu individuálních potřeb daného klienta. Nejčastěji se jedná 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 nabízeny různé další specifické činnosti (zaměřené na posílení kompetencí, aktivizace, či podpory klidného sousedského soužití aj.). S klienty užívajícími návykové látky jsou v přístupu využívány principy Harm Reduction.

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 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.

Ukončení služby

Poskytování sociální služby končí:

1. Uplynutím doby sjednané ve smlouvě.
2. Naplněním účelu smlouvy.
3. Ukončením smlouvy ze strany uživatele: smluvní vztah může ukončit klient kdykoliv a bez udání důvodu.
4. Ukončením smlouvy ze strany poskytovatele: od smlouvy může odstoupit poskytovatel sociální služby pouze z důvodů vyjmenovaných ve Smlouvě.

Podrobná pravidla pro ukončení smlouvy jsou obsažena ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby a v Domácím řádu AD, které klient při nástupu do AD, vždy po pečlivém seznámení se s obsahem, podepisuje.

Úhrady za služby

Aktuální Ceník služby je zveřejněn na webových stránkách služby:

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

Fakultativní služby jsou-li poskytovány

Aktuální Ceník fakultativních služeb je zveřejněn na webových stránkách služby:
<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-michle>

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..

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba se poskytuje na adrese Chodovská 3137/6, 140 00 Praha 4.
Budova je přízemní, ale není bezbariérová. V prostorách AD se nachází 17 ubytovacích jednotek (1 nebo 2 lůžkových).
Vybavení ubytovací jednotky: sociální zařízení (WC, sprchový kout, umyvadlo), postel, úložné prostory, stůl a židle, základní potřeby pro péči o domácnost.
V AD je možno dále zapůjčit vybrané elektrospotřebiče a lůžkoviny.
K dispozici jsou klientům společné kuchyňky, společenská místnost s televizorem, knihovna, počítač s internetem, prádelna a zahrada s posezením.
Dále se v objektu nachází recepce, kanceláře pracovníků, sklady, úklidové místnosti a zázemí pro pracovníky.
Společné prostory azylového domu jsou zabezpečeny kamerovým systémem se záznamem a zahrnují zahradu a okolí domu, chodby, prostory obou kuchyněk pro klienty a kulturní místnost.

Datum aktualizace: 22.10.2025

Zpracovala: Magdalena Melušová, DiS.