

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	4551924
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům s ošetřovatelskou službou ADOS, Šromova 861/1, 198 00 Praha 14 - Černý Most

Poslání

Posláním ADOS je nahradit osobám bez domova s nepříznivým zdravotním stavem možnost domácího léčení, a to prostřednictvím poskytnutí ubytování na přechodnou dobu. Základní ošetřovatelská péče je zajištěna smluvní externí službou.

Cílová skupina

Cílovou skupinou Azylového domu s ošetřovatelskou službou ADOS (dále jen ADOS) jsou osoby bez domova (muži i ženy) starší 18 let s akutně zhoršeným zdravotním stavem či dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem, který jim v současnosti znemožňuje samostatný běžný život, a dále splňují:

- jsou schopny prokázat svou totožnost – např. osobními doklady, náhradním dokladem totožnosti, ztotožněním Policií ČR, lékařskou zprávou, potvrzením od sociálního kurátora ÚMČ apod.,
- jejich zdravotní stav nevyžaduje pobyt ve zdravotnickém zařízení nebo nebyla ukončena hospitalizace na žádost pacienta (tzv. negativní reverz),
- jsou soběstačné při pohybu (může se jednat o samostatnou chůzi, ale také o chůzi o berlích nebo o holi, či jízdu na invalidním vozíku), a plně soběstační v rámci sebeobsluhy,
- netrpí akutním infekčním onemocněním, které vážně ohrožuje zdraví ostatních osob, a které vyžaduje hospitalizaci na infekčním oddělení,
- netrpí závažným duševním onemocněním, užívají medikaci a jsou registrovaní u specialisty,
- jsou schopny regulace užívání návykových látek po dobu pobytu v ADOS do takové míry, aby nebylo narušováno kolektivní soužití a bezpečí ostatních klientů a personálu služby.

Zásady poskytování sociální služby

- důraz na dodržování a ochranu práv klienta,
- individuální přístup ke klientovi,
- respektování vlastní volby klienta,
- podpora klienta k samostatnosti,
- odbornost poskytované služby,
- multidisciplinární spolupráce.

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Postup jednání se zájemcem o službu

Zájemce sám, rodinný příslušník či odborník, který spolupracuje se zájemcem o službu (sociální kurátor, sociální pracovník zdravotnického zařízení, úřadu nebo jiné organizace nebo ošetřující lékař apod.) zkontaktuje ADOS jakýmkoliv jemu vyhovujícím způsobem (osobně, e-mailem, telefonicky, písemně či datovou schránkou).

Pracovník ADOS poskytne základní informace o službě a odkaz na webové stránky, kde jsou zveřejněny základní informace o službě a aktuálně platné dokumenty ke stažení (<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-sosetrovatelskou-sluzbou>).

Dokumenty je možno obdržet i v tištěné podobě na vyžádání u personálu ADOS.

Vždy je domluven termín **osobního jednání** se zájemcem o službu. Termíny jednání jsou **v úterý a ve čtvrtek 10:00 – 14:00**.

Zájemce o službu se v domluveném termínu dostaví osobně do ADOS.

Pokud se během schůzky ukáže, že je ADOS službou, již zájemce poptává pro řešení své nepříznivé sociální situace, a žádné ze stran nejsou známy překážky pro uzavření Smlouvy o poskytování sociálních službách, je v případě volné kapacity a splnění všech legislativních podmínek pro přijetí (doložení aktuálně platného Lékařského posudku o zdravotní způsobilosti pro účely poskytnutí pobytové sociální služby, tzv. „bezinfekčnost“), je se zájemcem domluven termín nástupu nejpozději do 3 kalendářních dnů.

Po podpisu smlouvy je klientovi přidělen klíčový sociální pracovník a následně je sestaven individuální plán klienta.

V případě, že služba nemá aktuálně volnou ubytovací kapacitu, je nucena Zájemce odmítnout a na jeho žádost vystavit písemné potvrzení. ADOS nevede pořadník zájemců v případě zaplněné kapacity.

Osobní jednání se zájemcem o službu nemůže proběhnout, pokud:

- je slovně nebo fyzicky agresivní (odkládá se na dobu nezbytně nutnou do doby pominutí nežádoucích projevů v chování),
- vykazuje projevy intoxikace, v jejímž důsledku by mohla být ohrožena srozumitelnost jednání,
- přichází do ADOS v době, kdy s ohledem na denní dobu či vytížení služby neumožňuje provést jednání se zájemcem o službu bezprostředně v daném okamžiku. V takovém případě je jednání naplánováno na nejbližší možný termín s cílem podpořit včasnou intervenci v klientově nepříznivém stavu.

Smlouvu nelze uzavřít pokud:

- Zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá (a to i s ohledem na cílovou skupinu služby),
- kapacita zařízení je naplněna,
- 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 byla zájemci vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou – zohledňující potřeby klienta v procesu zotavení s možností prodloužení. Průměrná doba poskytování služby je obvykle 6 měsíců, nejdéle však zpravidla 12 měsíců.

Podrobný popis realizace služby

Celková kapacita ADOS je 35 lůžek.

Služba je poskytovaná nepřetržitě, po celý rok, 24 hodin denně odborným personálem – sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách, externí adiktologickou službou a zdravotnickým personálem - externí službou Domácí péče.

Základní činnosti při poskytování služby:

- 1) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
 - klient má možnost odebírat stravu od poskytovatele na základě ceny uvedené v Ceníku, nebo si připravovat stravu z vlastních potravin ve společné kuchyňce se základním vybavením.
- 2) Zajištění ošetrovatelské péče:
 - Navázání na Domácí péči a zajištění odborné zdravotně – rehabilitační péče v ADOS
- 3) Poskytnutí ubytování, včetně zajištění podmínek pro osobní hygienu, úklid, praní a žehlení osobního prádla a výměnu ložního prádla
 - klientovi je poskytováno ubytování v ubytovací jednotce v jedno / dvou / tří lůžkovém pokoji. K pokoji náleží: společná koupelna, společné WC, předsíň a balkon. V objektu lze využívat společně s ostatními osobami také společenskou místnost, jídelnu, zahradu, balkon, knihovnu a společnou kuchyň. Ubytovaní zahrnuje také elektřinu, topení, teplou a studenou vodu, odvoz směsného a tříděného odpadu, wi-fi připojení, vybavení pro praní a žehlení prádla.
- 4) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - multidisciplinární podpora pro řešení sociálně nepříznivé situace klienta.

Cíle poskytované služby:

- zlepšení nebo stabilizace zdravotního stavu,
- zajištění finančních prostředků,
- vyřízení základních dokladů,

- zprostředkování dalších služeb,

Pravidla poskytování služby

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

Metody práce

Metody práce jsou přizpůsobovány individuálním potřebám a cílům daného klienta. Jedná se především o případovou sociální práci.

Pracovníci ADOS společně s klientem vytváří individuální plán průběhu služby, který obsahuje cíle, kterých by chtěl klient v průběhu poskytování služby dosáhnout a kroky k jejich naplnění. Společně pak na individuálním plánu pracují a dle potřeb jej revidují.

K podpoře klientů jsou využívána také komunitní a další společenská setkání, jejichž cílem je podpora klientů v participaci na chodu služby, jejich edukace a vzájemné učení při řešení jejich sociálně nepříznivých situací včetně sdílení vzájemné emoční podpory.

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 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-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

Služba umožňuje ubytovat osoby s omezenou hybností pohybující se na invalidním vozíku, jež jsou schopny sebeobsluhy v omezené kapacitě 2 osob.

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)

ADOS se nachází v ulici Šromova 861/1, 198 00 Praha 14 Černý Most.

Budova ADOS je umístěna přibližně 10 minut chůze od zastávky metra B Rajská Zahrada (směrem k rybníku Aloisov).

V budově se nachází:

- wi-fi připojení zdarma,
- ubytovací jednotky pro klienty - každá ubytovací jednotka má vlastní koupelnu a WC,
- jídelna s výdejnou stravy
- pokladna
- společná kuchyňka pro přípravu vlastní stravy
- společenská místnost pro klienty s televizí, knihovnou a PC,
- sesterna (nepřetržitý provoz) pro kontakt s klienty
- vyšetřovna vyhrazená pro:
 - ordinační hodiny pro externí službu Domácí péče
 - externí službu Progressive
 - sterilizaci nástrojů
- zázemí pro personál
- prádelna
- kanceláře vedoucí služby a sociálních pracovníků
- součástí areálu je i oplocená zahrada pro klienty služby.

Objekt je čtyřpodlažní plně bariérový, vyjma jedné bezbariérové koupelny.

V ADOS je nainstalován elektrický protipožární systém.

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

- venkovní prostor u intercomu a zahrada
- vnitřní prostor v 1. patře před sesternou.
- pokladna a chodba v kanceláři sociálního pracovníka
- vnitřní prostor v 1. patře před sesternou.
- přízemí až 4 patro – schodiště a dveře od výtahu

Datum aktualizace: 22.10.2025

Zpracovala: Petra Otčenášek