

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 7147578
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům pro matky s dětmi Jasmínová 2904/35, 106 00 Praha 10 - Záběhlice

Cílová skupina

Cílovou skupinou Azylového domu pro matky s dětmi (dále jen AD) jsou matky s dětmi, které se ocitly z různých důvodů bez přístřeší, a není v jejich silách tuto krizovou životní situaci samostatně řešit.

Služba je určena matkám, které:

- jsou ve věku minimálně 18 let a mají děti, které nejsou starší než 12 let, případně těhotným ženám bez dítěte, které jsou těhotné ve třetím trimestru těhotenství,
- nepotřebují asistenci další osoby při pohybu a běžné sebeobsluze.

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Se žádostí o poskytnutí základních informací o službě (specifikace poskytované služby, vymezení cílové skupiny, délka pobytu, informace o úhradě za službu, volné kapacity apod.) se může na sociálního pracovníka nebo vedoucí AD obrátit kdokoli (zájemkyně, její rodina, pracovník úřadu apod.), a to osobně, telefonicky nebo písemně. Jednání o přijetí do služby je ale možné zahájit až přímo se zájemkyní o službu.

Zájemkyně je pozvána sociálním pracovníkem AD k návštěvě zařízení, kde proběhne tzv. jednání se zájemcem o sociální službu. V rámci tohoto jednání si obě strany vyjasní, co zájemkyně od služby očekává, co AD nabízí, jaké jsou podmínky poskytování služby a jakým způsobem bude služba poskytována. Se zájemkyní je vyplněna žádost o poskytnutí sociální služby, která je následně evidována v evidenci žadatelů o službu. Žádosti jsou projednávány na pravidelných poradách sociálních pracovníků a vedoucího AD, kde při splnění všech podmínek jsou schváleny.

Pokud je žádost schválena a v evidenci žadatelů není žádná jiná žádost, nebo je daná žádost na základě kritérií potřebnosti na prvním místě a dojde k uvolnění kapacity v AD, bude žadatelka o službu telefonicky vyzvána k nástupu.

Pokud v Azylovém domě pro matky s dětmi není volná kapacita, je žádost přesunuta do evidence žadatelů o umístění.

Žadatelka je o schválení žádosti telefonicky informována. Zároveň je jí sděleno, že do doby, než bude volná kapacita a bude vyzvána k nástupu, je v jejím zájmu informovat azylový dům o změně svých kontaktních údajů (telefon, e-mail).

V případě uvolnění ubytovací jednotky v AD, je na základě rozhodnutí vedoucí AD a po poradě se sociální pracovníci rozhodnuto, která zájemkyně z evidence žadatelů bude kontaktována s nabídkou poskytnutí ubytování v AD.

Při rozhodování se pracovníci AD řídí stanovenými kritérii dle Bodového hodnocení žádosti v evidenci, kdy hlavním kritériem je obtížná bytová situace zájemkyně.

Vybraná žadatelka je následně telefonicky kontaktována, jsou jí sděleny základní podmínky potřebné pro nástup do zařízení a dohodnut konkrétní termín nástupu do AD.

Po podpisu smlouvy je novému klientovi přidělen klíčový pracovník a následně je sestaven individuální plán průběhu služby.

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

- AD neposkytuje sociální službu, o kterou zájemkyně žádá (a to i s ohledem na cílovou skupinu služby),
- kapacita zařízení je nedostatečná,
- zdravotní stav zájemkyně nebo jejich dětí 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 zájemkyni vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

V případě zamítnutí žádosti můžeme zájemkyni poskytnout poradenskou pomoc (např. doporučení jiné vhodné sociální služby).

Podrobný popis realizace služby

Posláním azylového domu pro matky s dětmi je pomoci klientkám služby v překlenutí krizové životní situace spojené se ztrátou bydlení, která vážně ohrožuje fungování rodiny. Azylový dům matkám poskytuje ubytování, nabízí klidový prostor a odbornou pomoc pro překonání nejzávažnějších překážek a budování kompetencí na cestě k samostatnému a standardnímu bydlení a rovněž k plnohodnotnému životu ve společnosti.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a platných prováděcích vyhlášek poskytujeme v rámci AD tyto základní činnosti:

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,
- poskytnutí ubytování (po dobu nepřevyšující zpravidla 1 rok), umožňujeme: celkovou hygienu těla, vytváříme podmínky 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 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 služby je 31 lůžek.

K dispozici je 8 ubytovacích jednotek různé velikosti.

Cíle služby:

- naplnění základních potřeb klientky a jejích dětí,
- posílení schopností klientky zvládat běžné životní situace,
- zlepšení finanční situace klientky,
- posílení schopností klientky v péči o děti a jejich výchově,
- odchod klientky do stabilnějšího bydlení.

Zásady poskytování služby:

- přizpůsobování služby podle individuálních potřeb klientek,
- vedení klientek k samostatnosti a budováním kompetencí (například hospodaření s financemi), návukem sociálních situací či provázením při jednání s institucemi, podporou a zpětnou vazbou při řešení jednotlivých problémů v rámci individuálního plánování,
- motivování klientek k překonávání překážek formou motivačních a poradenských rozhovorů,
- podpora klientek při zlepšení kvality života a jejich udržování,

- poskytnutí podpory při řešení problémových/zátěžových situací, v případě potřeby a zájmu ze strany klientek a jejich dětí také zprostředkování další odborné pomoci, sociální poradenství + návazné odborné služby,
- respektující, rovný, citlivý a nediskriminující přístup ke všem klientkám jak je definován v dokumentu „Vnitřní pravidla“,
- podpora rodičovských kompetencí – například skrze komunitní setkání, aktivity, dětské dny, hry s dětmi iniciované a vedené personálem AD a reflexe konkrétních situací,
- budování měkkých dovedností potřebných pro získání a udržení standardního bydlení a k začlenění do běžné společnosti.

Metody práce

Metody práce se odvíjí od individuálních potřeb klientky, základem je vždy poradenský rozhovor.

Dalšími nástroji jsou:

- řízené rozhovory (často s prvky mediací),
- motivační rozhovory,
- sociální šetření (anamnézy, kazuistiky, OSPOD),
- pozorování v přirozeném prostředí,
- nácvik chování v různých životních situacích (rodičovské dovednosti/zvyšování kompetencí, nácvik sociálních dovedností),
- podpora při jednání s úřady, soudy apod.,
- podpora a aktivní účast na případových konferencích.

Klientkám jsou nabízeny různé skupinové a volnočasové aktivity (společné slavení svátků, vaření, výlety apod.).

V rodinách se často vyskytuje závislost, domácí násilí, velmi nízká úroveň rodičovských kompetencí. Je třeba pracovat tzv. multidisciplinárně, a to i se zapojením dalších komunikačních partnerů, jako je např. OSPOD, SAS, lékaři, pedagogové, psychologové aj.

Každý měsíc se pořádá komunitní setkání za účasti klientů a pracovníků, kde jsou klientkám sdělovány novinky, jsou řešeny aktuální problémy, plánovány společně aktivity na další měsíc 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.).

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. Dohodou, zejména při naplnění účelu smlouvy.
3. Na základě výpovědi ze strany klienta.

Klient může vypovědět smlouvu kdykoliv, bez udání důvodu. Výpověď smlouvy musí být podána písemně (volnou formou nebo na formuláři, který je k vyzvednutí u pracovníků AD), do rukou sociální pracovnice nebo vedoucí AD a minimálně 2 pracovní dny před plánovaným datem ukončení smlouvy.

4. Na základě výpovědi ze strany poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s výpovědní lhůtou 24 hodin v případě hrubého porušení Domácího řádu (co je považováno za hrubé porušení, je upřesněno v Domácím řádu) nebo s výpovědní lhůtou 10 dnů v případech, které jsou blíže specifikované ve smlouvě.

Podrobná smluvní pravidla jsou obsažena ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby, v Domácím řádu a Vnitřních pravidlech služby, které klientka při nástupu do AD, vždy po pečlivém seznámení se s obsahem, podepisuje.

Úhrady za služby

Úhrada za poskytování sociální služby se řídí schváleným Ceníkem, který je k dispozici na stránkách služby <https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi>.

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/děti po dobu nezbytně nutnou do převzetí dítěte/děti oprávněnou osobou či OSPODem. .

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Úhrada za poskytování fakultativních služeb se řídí schváleným Ceníkem, který je k dispozici na stránkách služby <https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi>.

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba se poskytuje na adrese Jasmínová 2904/35, budova A, na Praze 10.
Budova má dvě patra, první patro je bezbariérové, druhé patro je přístupné pouze po schodech. Sociální zařízení na UJ nejsou bezbariérová.
V prostorách AD se nachází 8 ubytovacích jednotek o velikosti 1+kk. Ubytovací jednotky jsou různě velké, maximální počet dětí, které je možné společně s matkou ubytovat tedy závisí na velikosti volné ubytovací jednotky a na věku dětí.
Vybavení ubytovací jednotky: sociální zařízení (WC, sprchový kout, umyvadlo), kuchyňský kout (dvouvařič, mikrovlnná trouba, remoska, rychlovarná konvice, lednice, základní nádobí), palanda, válenda, úložné prostory, stůl a židle, potřeby pro péči o domácnost (sušák, žehlička, smeták apod.).
Možnost zapůjčení: dětská postýlka, peřina + polštář, ložní povlečení, jídelní židlička, vanička, nočník.
K dispozici jsou pro klienty také dvě herny pro děti, společenská místnost, počítač s internetem, společná kuchyňka, prádelna a zahrada s herními prvky pro děti.
Dále se v objektu nachází recepce, kanceláře pracovníků, sklady, úklidová místnost a zázemí pro pracovníky.
Společné prostory azylového domu jsou zabezpečeny kamerovým systémem se záznamem a zahrnují hlavní venkovní kuřárnu, prostor u hlavní vstupní branky a u zadní branky (vchod k popelnicím) a venkovní prostor u oken v přízemí.

Datum aktualizace: 22.10.2025

Zpracoval: Bc. Lada Kellnerová