

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 4373775
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům pro rodiny s dětmi Horáčkova 1096/3, 140 00 Praha 4

Cílová skupina

Cílovou skupinou Azylového domu pro rodiny s dětmi (dále jen AD) jsou rodiny s dětmi, včetně rodin s jedním rodičem samoživitelem/samoživitkou, které se ocitly z různých důvodů v sociálně nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení, a není v jejich silách tuto nepříznivou sociální situaci samostatně řešit.

Služba je určena pouze osobám, které:

- pečují o nezaopatřené dítě/děti,
- jsou soběstačné při pohybu a běžné sebeobsluze

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 (tzn. osobami, které mají zájem o pobyt v AD). Zájemce je pozván sociálním pracovníkem AD k návštěvě zařízení, kde proběhne jednání, z něhož je pořízen písemný záznam. 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. Pokud zájemce splňuje veškeré podmínky a azylový dům má volnou vhodnou ubytovací jednotku (s ohledem na počet členů rodiny a věk dětí), jsou se zájemcem domluveny termíny dodání všech potřebných dokumentů, podpisu smlouvy o poskytování sociální služby a nástupu do azylového domu. V případě, že jsou všechny vhodné ubytovací jednotky obsazené, má zájemce možnost požádat o zařazení do seznamu čekatelů o přijetí do sociální služby. Po zařazení se do seznamu čekatelů je ze strany zájemce o službu nezbytné si svoji žádost aktualizovat a to v intervalu alespoň 1x za dva měsíce. Při uvolnění vhodné ubytovací jednotky pracovníci AD zájemce zařazeného v seznamu čekatelů kontaktují za účelem domluvy termínu nástupu a dalších nezbytných záležitostí. Po podpisu smlouvy je rodině 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 nebo jeho dětí 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 zájemci 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 zájemci poskytnout.

Podrobný popis realizace služby

Posláním Azylového domu pro rodiny s dětmi je pomoci rodinám v překlenutí nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení, která vážně ohrožuje fungování rodiny. Azylový dům rodinám 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 (návlek sociálních dovedností, které pomáhají rozvíjet nebo udržovat schopnosti a dovednosti klientů s cílem začlenění do společnosti).

Služba je poskytována nepřetržitě. Kapacita AD je 35 lůžek, včetně dětí (k dispozici je 12 ubytovacích jednotek různé velikosti, z toho 1 plně bezbariérový).

Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá na dobu určitou, zpočátku zpravidla na 1 měsíc, s možností prodloužení obvykle maximálně na 12 měsíců.

Cíle služby:

naplnění základních potřeb rodiny a její stabilizace,

- o posílení schopností rodiny zvládat běžné životní situace,
- o stabilizace, případně zlepšení narušených společenských vztahů klienta,
- o podpora klienta v jeho uplatnění na trhu práce,
- o finanční zajištění rodiny, případně zlepšení stávající finanční situace rodiny,
- o stabilizace, případně zlepšení zdravotního stavu klienta,
- o posílení schopností rodičů v péči o děti a jejich výchově,
- o odchod rodiny do stabilnějšího bydlení.

Zásady poskytování služby:

- o dodržování základních lidských a občanských práv a garance etického přístupu,
- o zásada svobodné volby,
- o zásada mlčenlivosti a šetrného zacházení s citlivými,
- o zásada podpory samostatnosti klienta,
- o zásada jednotných pracovních,
- o zásada individuálního přístupu ke klientům,
- o zásada odbornosti a týmové práce personálu,
- o zásada zajištění podpůrného a bezpečného prostředí,
- o zásada podpory k participaci.

Metody práce

Metody práce se odvíjí od individuálních potřeb rodiny.

Převládá práce s rodinou.

Hlavním cílem je sanace rodiny a uspokojení základních potřeb rodiny jako celku.

Sociální práce s jednotlivcem /individuální sociální práce/ se zaměřuje na dospělé členy rodiny s cílem kompenzovat zdravotní stav, zajistit zdroj příjmů, dostupné bydlení a pracovní uplatnění, příp. řešení invalidních důchodů apod.

Dále je využívána případová sociální práce.

Někdy dochází k rozpadu rodiny, tedy je třeba pracovat s každým dospělým individuálně s důrazem na zmírnění dopadu rozpadu rodiny na děti (prevence odebrání dětí v důsledku neplnění rodičovských kompetencí aj.).

Práce se skupinou (více rodin) je realizována prostřednictvím společných nácviků dovedností (společné hry, soutěže, výlety, ale také workshopy, komunitní setkání aj.).

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, lékaři, pedagogové, psychologové aj.

Při poskytování služby a podpoře klientů je využíván tzv. antiopresivní přístup, úkolově orientovaný přístup. Nejčastějšími technikami a jinými činnostmi jsou:

- řízené rozhovory (často s prvky mediace),
- motivační rozhovory,
- sociální šetření (anamnézy, kazuistiky, OSPOD),
- pozorování v přirozeném prostředí,
- nácvik rodičovských dovedností/zvyšování kompetencí,
- nácvik sociálních dovedností,
- podpora a aktivní účast na případových konferencích.

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.).

System 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 klienta: smluvní vztah může ukončit klient kdykoliv a bez udání důvodu.
4. Ukončením smlouvy ze strany poskytovatele: od smlouvy může odstoupit poskytovatel sociální služby v případě hrubého porušení nebo opakovaného méně závažného porušení smluvních pravidel klientem.

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/azylovyy-dum-pro-rodiny-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

Aktuální Ceník fakultativních služeb je zveřejněn na webových stránkách služby:

<https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-rodiny-s-detmi>

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba se poskytuje na adrese Horáčkova 1096/3, 140 00 Praha 4.

Budova má přízemí a patro. Přístup do přízemí je bezbariérový, patro je přístupné pouze po schodech.

V prostorách AD se nachází 12 ubytovacích jednotek. Maximální počet ubytovaných rodin je tedy 12, celkový počet ubytovaných osob je maximálně 35. Ubytovací jednotky jsou různě velké, maximální počet osob, které je možné v rámci jedné ubytovací jednotky ubytovat závisí na velikosti volné ubytovací jednotky, na věku dětí a celkové obsazenosti AD. Každá UJ je však maximálně pro 2 dospělé osoby. Jedna ubytovací jednotka v přízemí je plně bezbariérová.

Vybavení ubytovací jednotky: sociální zařízení (WC, sprchový kout, umyvadlo), kuchyňský kout se základními spotřebiči a nádobím, válečky nebo palandy, úložné prostory, stůl a židle, základní potřeby pro péči o domácnost.

V AD je možno dále zapůjčit vybrané elektrospotřebiče, vybavení pro péči o dítě, nádobí a lůžkoviny.

K dispozici jsou rodinám společné kuchyňky, společenské místnosti, herny pro děti, počítač s internetem, prádelna, kočárkárna a zahrada s herními prvky pro děti.

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 společné chodby, kuřárnu, zahradu a prostor u vstupu před azylovým domem.

Datum aktualizace: 22.10.2025

Zpracovala: Dagmar Jelínková, DiS.