

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie ČCE – středisko Praha
Druh služby	azylové domy
Identifikátor	6877532
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Azylový dům pro matky s dětmi /adresa se nezveřejňuje/ Kontaktní adresa: Varšavská 738/37, Praha 2, 120 00

Cílová skupina

Matky s dětmi

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Při prvním kontaktu, zpravidla telefonickém, předává sociální pracovník zájemkyni o službu informace o podmínkách poskytnutí služby. Pokud zájemkyně podmínky nespĺňuje, informuje ji sociální pracovník o dalších možnostech ubytování v jiných azylových zařízeních. V rámci tohoto jednání poskytuje sociální pracovník základní sociální poradenství.

O azylové ubytování může požádat zájemkyně písemně na adresu: SOS centrum Diakonie ČCE – středisko Praha, Varšavská 37, Praha 2, 120 00, nebo e-mailem: azyl@diakonie-praha.cz.

Pracovník domluví se zájemkyní schůzku, na které zájemkyně vyplňuje žádost o azylové ubytování a

sociální pracovník jí sděluje základní informace o službě a předává jí informační leták.

Po uvolnění místa v AD se koná výběrové řízení. Jsou pozvány zájemkyně ze seznamu podaných žádostí dle stanovených kritérií naléhavosti a stavu ohrožení.

Během výběrového řízení jsou pozvané zájemkyně seznámeny s Domácím řádem a Smlouvou o poskytování služby a jsou zjišťovány cíle žadatelky. Pracovníci azylové služby zodpoví dotazy. Po výběru sociální pracovník AD kontaktuje žadatelky a sdělí jim výsledek výběrového řízení. S vybranou žadatelkou jsou domluveny další kroky k přijetí do služby. Podmínkou přijetí je potvrzení lékaře o způsobilosti pobytu v kolektivním zařízení. Je domluven termín nástupu a podepsání smlouvy.

Před podpisem smlouvy o poskytování služby je zájemkyně o službu seznámena s prostorami azylového domu a znovu s obsahem smlouvy. Žadatelka předá pracovníkovi potvrzení od lékaře. Následně podepisuje Smlouvu o poskytování služby. Ta je uzavírána individuálně na dobu 1 až 3 měsíců a je možné ji dodatkem ke smlouvě opakovaně prodloužit. Nejdéle však na dobu 1 roku. Dále je uživatelka znovu seznámena s Domácím řádem, jeho přílohami, se svými právy a povinnostmi a s postupem při podávání stížnosti. Po podpisu smlouvy jsou jí předloženy předpisy PO a BOZP s evakuačním plánem, s postupy při havarijních a krizových situacích. Po podepsání Smlouvy je uživatelce poskytnuta informace o mobilních telefonních číslech na sociální pracovníky, aby v případě naléhavé situace měla možnost pracovníky kontaktovat. Uživatelka zaplatí první úhradu služby dle platného ceníku.

Podrobný popis realizace služby

Uživatelce jsou poskytovány služby dle ZSS, § 57: pomoc při zajištění stravy, poskytování ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Uživatelka si s podporou sociálního pracovníka stanovuje osobní cíle, kterých chce během pobytu v AD dosáhnout. Na základě stanovených cílů uživatelky je vytvořen individuální plán pomoci.

V průběhu prvních čtrnácti dnů sociální pracovníci pomáhají a podporují uživatelku při adaptaci na nové prostředí a při začlenění do chodu zařízení. Uživatelka má povinnost se pravidelně setkávat se

svým klíčovým pracovníkem. Setkání je individuálně určeno, zpravidla 4 x měsíčně nebo častěji dle

potřeby. Na setkání klíčový pracovník s uživatelkou průběžně hodnotí dosahování dílčích pokroků vedoucích k naplnění cíle.

Metody práce

Při sociální práci s uživatelkami jsou využívány metody individuální práce:

V počátečních fázích spolupráce je zjišťována anamnéza uživatelky, její sociální dovednosti, mapují se potřeby její a jejích dětí.

Na základě toho je vytvořena strategie pomoci a následný individuální postup.

Klíčovým předpokladem pro spolupráci je vytvoření důvěryhodného vztahu uživatelky a sociálního pracovníka, vytvoření bezpečného prostředí, které umožní psychickou stabilizaci uživatelky i jejích dětí. Dochází tím také ke korektivní zkušenosti uživatelky vzhledem k jejímu dosavadnímu průběhu života.

Je uplatňován přístup „orientovaný na klienta“. Pracovníci azylu akceptují osobnost uživatelky.

V atmosféře důvěry ji vedou k zodpovědnému chování, pomáhají uživatelce, aby získala nové dovednosti, mimo jiné i v péči o dítě.

Sociální pracovníci podporují uživatelky ve zvládání situací a povinností, které samy nezvládají

(např. žádost o svěření dítěte do péče, žádost o dávky státní sociální podpory a hmotné nouze, jak postupovat při vymáhání vyživovací povinnosti k dítěti, řešení dluhové problematiky, podání žádosti o byt, hledání zaměstnání apod.).

Vyřizování stížností

Uživatelky jsou srozumitelnou formou, prostřednictvím písemných materiálů zveřejněných na nástěnce AD a rozhovorem se sociálním pracovníkem, seznamovány s možností si stěžovat a s tím, jak se stížnost řeší.

Uživatelky služby si mají možnost stěžovat na poskytované služby písemnou formou nebo e-mailem na adrese: azyl@diakonie-praha.cz. Stěžovat si mohou i ústně, pak je nutné o stížnosti sepsat protokol se sociálním pracovníkem. Služba umožňuje uživatelům stěžovat si také prostřednictvím anonymní schránky.

Vyřízení stížnosti:

- lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, výsledek šetření je předán stěžovateli
- pokud je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce AD po dobu 30 dnů po uplynutí lhůty pro vyřízení.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost se obrátit na:

Eva Štorková

místopředsedkyně správní rady, manažerka sociálních služeb
storkova@diakonie-praha.cz,

tel: 604 710 669

Renata Chmelová - ředitelka Diakonie ČCE – středisko Praha

Vlachova 1502/20, 15500 Praha 13

e-mail: chmelova@diakonie-praha.cz

Správní rada Diakonie ČCE – středisko Praha

Vlachova 1502/20, 155 00 Praha 13 – Stodůlky

e-mail: stredisko@diakonie-praha.cz
www.diakonie-praha.cz

ředitel Diakonie ČCE

Belgická 22, Praha 2, 120 00

e-mail: reditel@diakonie.cz

www.diakonie.cz/kontakty

Inspekce sociálních služeb MPSV

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Podskalská 19 128 00 Praha 2

telefon: 950 192 275

e-mail: posta@mpsv.cz

Ukončení služby

Ukončení poskytování služby je možné:

a/ na žádost uživatelky

Uživatelka má možnost poskytování služby kdykoliv ukončit. Ukončení pobytu oznámí sociálnímu pracovníkovi AD, zaplatí úhradu za služby a provede odevzdání pokoje se všemi náležitostmi.

b/ po vyřešení bytové situace uživatelky

Výpovědní lhůta v tomto případě činí 7 dní.

c/ z důvodu opakovaného porušení Domácího řádu AD

Pokud uživatelka více než dvakrát porušila některý z bodů Domácího řádu AD a obdržela za porušení písemné napomenutí, je to důvod pro ukončení pobytu uživatelky v AD. Vedoucí AD pak hovoří o ukončení služeb s uživatelkou, nabízí možnosti případné jiné spolupráce se sociálními službami Diakonie ČCE – středisko Praha (Služba pro rodinu a dítě, SOS centrum – krizová pomoc) a dalšími sociálními službami.

Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 měsíc.

d/ z důvodu hrubého porušení Smlouvy o poskytnutí služby

Za hrubé porušení smlouvy se považuje např. fyzické napadení jiné uživatelky služeb nebo pracovníků AD, porušení zákazu užívání drog, nezaplacení úhrady služeb (vyjma dohody o odložené platbě) a odmítnutí či neplnění následné dohody o splátkách, uživatelka má prokazatelně jiné místo bydliště, které může využít k přiměřenému bydlení pro sebe a své děti.

Výpovědní lhůta v případě napadení, užívání drog nebo prokazatelně jiného místa bydliště činí 7 dní, výpovědní lhůta v případě dvojího nezaplacení úhrady služeb činí 1 měsíc.

e/ jestliže uživatelka opustí AD a do jednoho týdne se nevrátí a svou nepřítomnost řádně nevysvětlí vedoucímu AD. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 7 dní a započítává se poté, kdy o sobě uživatelka služby nepodala žádnou zprávu.

Proces ukončení pobytu

Proces ukončení pobytu představuje vyhodnocení poskytování služeb a formální předání pokoje. Vyhodnocení služby probíhá na individuální konzultaci se sociálním pracovníkem. Uživatelka vyplní Dotazník při odchodu uživatelky z AD.

Uživatelka oznamuje sociálnímu pracovníkovi předem termín svého odstěhování a domlouvá se s ním na termínu, ve kterém se sejdou k ukončení pobytu v AD.

Pobyt je ukončen odevzdáním inventáře AD a tím k ukončení nároku k obývání a úschově věcí v pokoji. V případě zjištění, že některé vybavení chybí nebo je úmyslně poškozené, se sociální pracovník s uživatelkou domlouvá na úhradě škody.

Uživatelka je povinna provést úhradu poplatků za ubytování.

Úhrady za služby

Úhrady se řídí platným sazebníkem AD.

Úhradu poplatků za ubytování v AD za měsíc pobytu přijímá sociální pracovník nebo vedoucí AD v kanceláři AD proti písemnému dokladu. Uživatelka je povinna zaplatit za službu v tom daném měsíci. Pokud nemá možnost zaplatit celou částku, platí alespoň 1 000,- Kč zálohu s tím, že pravidla úhrad se řídí dle platných metodik služby.

Datum, ke kterému je uživatelka povinna zaplatit úhradu služeb, je stanoveno individuálně s ohledem na termín, kdy zpravidla uživatelka pobírá mzdu nebo dávky hmotné nouze. V době nepřítomnosti uživatelky v AD se poplatky za ubytování nekrátí.

V mimořádných situacích, kdy ještě nemá uživatelka žádný zdroj příjmů, jí může být na základě rozhodnutí vedoucího AD, platba odložena do doby, než získá dávku hmotné nouze nebo mzdu.

Opakované nezaplacení úhrady služeb ve stanoveném termínu /min. 2x/, spojené s neochotou spolupracovat s pracovníky AD na zlepšení své situace, mohou být důvodem k ukončení pobytu v AD. Pokud uživatelka nezplatí úhradu služeb za 1 měsíc a do konce druhého měsíce nezplatí úhradu za tento měsíc ani za měsíc následující, jde o důvod k ukončení pobytu.

Další podrobnosti jsou popsány v metodikách služby, uživatelky jsou s nimi seznámeny před podpisem smlouvy.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Doprava klientů poskytovatelem

15 Kč/ km*

Kopírování, tisk

3 Kč / stránka

Poštovné

31 Kč / obyčejná obálka

Individuální připojení k internetu poskytovatele

150 Kč / měsíc

*Výše úhrady se v případě, že je poskytována současně více klientům, dělí mezi tyto klienty.

Prostory, materiální a technické vybavení

Budova

Prostory azylového domu pro matky s dětmi se nacházejí v samostatně stojící menší jednopatrové budově.

Obytné prostory

Obytné prostory – 4 pokoje s kapacitou 14 lůžek se nacházejí v 1. patře domu. Každá uživatelka obývá jeden pokoj s hygienickým zázemím, prostor kuchyně sdílí společně. Pokoje

jsou odlišných rozměrů – cca 14, 16, 18, 18 m², kuchyň má přibližnou rozlohu 32 m².

Pokoje – každý pokoj je vybaven patrovou postelí a dalšími lůžky, lůžkovinami, šatní skříň, komodou, záclonami, botníkem, další vybavení se liší.

Kuchyň – v kuchyni je k dispozici kuchyňská linka, pracovní plocha s vařiči, trouba na pečení, mikrovlnná trouba, jídelní stůl s židlemi, nádobí. Každá uživatelka má vyhrazený vlastní úložný prostor a k dispozici lednici.

Uživatelky mají možnost využívat část prostoru v suterénu jako prádelnu a sušárnu,

k dispozici je automatická pračka a prostory pro sušení prádla (sušáky a šňůry na prádlo).
V suterénu jsou také úložné prostory ve skříních pro azylový dům.

V prvním patře domu je malá kancelář a hygienické zázemí pro pracovníky AD.

Jedna místnost v přízemí je určena jako kancelář vedoucího a konzultovna, dále je zde prostor pro kočárky uživatelů.

Dne: 18. 4. 2024

Zpracoval: Bc. Petr Porada