

POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY Azylové ubytování Společnou cestou

Poskytovatel:	SPOLEČNOU CESTOU z. s.
Sídlo poskytovatele:	Spytihněvova 162/4, 128 00 Praha 2 - Nusle
Název služby:	Azylové ubytování Společnou cestou
Druh soc. služby:	§ 57 Azylové domy
Forma soc. služby:	Pobytová
Identifikátor:	2534682
Adresa místa poskytování:	Azylové ubytování je poskytováno na neveřejné adrese
Kontaktní místo (kancelář):	Donovalská 2331, 149 00 Praha 11 – Chodov

⇒ Poslání

Posláním sociální služby Azylové ubytování Společnou cestou je pomáhat rodinám s dětmi překonat obtížnou nebo krizovou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení nebo bezpečného zázemí poskytnutím ubytování na přechodnou dobu a podpory a pomoci při řešení jejich nepříznivé sociální situace.

⇒ Cílová skupina

Cílovou skupinou, které je služba Azylového ubytování Společnou cestou poskytována, jsou rodiny s dětmi*, tedy matky, otcové nebo úplné rodiny s dětmi (případně prarodiče, pěstouni, osoby, které mají rozhodnutím soudu svěřené dítě do péče), kteří se ocitli bez přístřeší nebo bezpečného zázemí s trvalým pobytem na území hlavního města Prahy**.

*V rodině musí být alespoň jedno nezletilé dítě.

**případně se na území hl. m. Prahy dlouhodobě zdržují a mají zde vazby, např. škola, zaměstnání apod.).

⇒ Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

1. *Projevení zájmu o službu* - cílem jednání se zájemcem, který kontaktoval službu Azylového ubytování Společnou cestou, je získání potřebných informací a zároveň předání informací zájemci srozumitelnou formou. Sociální pracovník se zájemcem projednává možnosti nabízených služeb. V průběhu jednání se zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny a co zájemce od služby očekává, jaké jsou jeho potřeby a požadavky. Sociální pracovník zájemci poskytuje také základní sociální poradenství. Pokud zájemce kontaktuje službu telefonicky, sdělí mu pracovníci základní informace o službě (především o typu zařízení a cílové skupině), případně telefonicky sdělí další informace, které zájemce zajímají. V případě, že zájemce spadá do cílové skupiny, nabídne mu sociální pracovník možnost podání žádosti a s tím spojenou osobní schůzku v kontaktním místě. Na osobní schůzce, která je domluvená na konkrétní termín (případně je možné přijít bez objednání v pondělí od 9 do 12 a od 13 do 15 hodin), sociální pracovník sděluje zájemci podstatné náležitosti poskytované služby (případně ještě jednou zopakuje, co již sdělil do telefonu). Informace, které by měl mít k dispozici každý zájemce, než se rozhodne podat žádost o službu, jsou především tyto:

- typ zařízení (v jakých prostorách se poskytuje, jaká je kapacita zařízení, nedisponování bezbariérovými bytovými jednotkami, informace o neposkytování intenzivní lékařské

péče);

- cílová skupina (komu může být služba poskytnuta);
- poslání, cíle a zásady;
- výše úhrady;
- rozsah činností, které jsou v rámci sociální služby poskytovány;
- podmínky poskytování sociální služby – práva a povinnosti, které vyplývají ze „Smlouvy o pobytové sociální službě azylového domu“ (dále jen „Smlouva“) a z vnitřních předpisů organizace;
- v případě zájmu informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb, resp. azylových domech.

Má-li zájemce i nadále o službu zájem, je seznámen s dalším postupem a možností podání žádosti, neboť služba je poskytována na základě písemné žádosti.

2. Podání žádosti - žádost o Azylové ubytování Společnou cestou se skládá z „Formuláře žádosti o poskytnutí pobytové sociální služby azylového domu“ (dále jen „Formulář žádosti“), „Záznamu o rozhovoru“ (uskutečňuje se se sociálním pracovníkem v kontaktním místě Azylového ubytování Společnou cestou), „Vyjádření k poskytnutí pobytové sociální služby azylového domu“. Žadatel je ten, kdo předal „Formulář žádosti“. Kompletní žádost je zařazena do vedené evidence žadatelů o službu. Po kompletním podání „Žádosti“ rozhoduje o přijetí v případě volné kapacity vedoucí služby po projednání s pracovním týmem. V případě, že vedoucí služby rozhodne o přijetí žadatele, je s žadatelem domluven další kontakt, který vede k uzavření „Smlouvy o pobytové sociální službě azylového domu“.

3. Uzavření „Smlouvy“ – před podpisem „Smlouvy“ tuto s žadatelem sociální pracovník důkladně prostuduje, stejně jako provozní podmínky, včetně práv a povinností vyplývajících ze „Smlouvy“, případné nejasnosti vysvětlí a ujistí se, že žadatel všemu správně porozuměl. Žadatel písemně stvrzuje, že všem dokumentům porozuměl. „Smlouva“ je uzavřena v písemné formě na dobu určitou, max. doba, na kterou může být dohodou prodloužena, zpravidla nepřevyšuje zákonnou dobu 1 rok.

⇒ Podrobný popis realizace služby

Sociální práce s uživateli Azylového ubytování Společnou cestou je zaměřena na podporu osamostatnění a vlastní aktivitu uživatele. První měsíc pobytu je považován za dobu adaptační, kdy je uživateli poskytnut čas na zabydlení v bytové jednotce, seznámení s dalšími uživateli v případě komunitního bydlení a podrobné seznámení s chodem a pravidly zařízení. Uživateli je také přidělen garant (klíčový pracovník), který s uživatelem spolupracuje po celou dobu jeho pobytu. V průběhu prvního měsíce pobytu garant zjišťuje celkovou sociální situaci uživatele a jeho rodiny v oblasti bytové, finanční, sociální, rodinné, zdravotní a dalších. Při vstupu do služby si uživatel také ve spolupráci s garantem sestavuje první Individuální plán. Sociální práce s uživatelem v průběhu jeho ubytování probíhá na základě stanoveného Individuálního plánu. Individuální plán a jeho naplňování uživatel společně se svým garantem průběžně vyhodnocuje a doplňuje dle svých aktuálních potřeb, stanovuje nové cíle, případně cíle již stanovené upravuje. Uživatel je garantem a vedením Azylového ubytování Společnou cestou v naplňování Individuálního plánu aktivně podporován.

Během závěrečného měsíce pobytu se uživatel za podpory garanta intenzivně připravuje na odchod z Azylového ubytování Společnou cestou. Práce s uživatelem je zaměřena především na hledání navazujícího ubytování, pokud toto nebylo nalezeno již v průběhu uplynulých měsíců, a dořešení cílů stanovených v Individuálním plánu. Uživatel se v posledním měsíci orientuje na budoucnost, garantem je podporován při uvědomování si úkolů, na které by se měl po ukončení služby zaměřit.

⇒ Metody práce

Individuální sociální práce (podpůrné individuální rozhovory) - pro sociální práci s uživateli služeb slouží individuální osobní konzultace s garantem. Plánování a průběh poskytování služeb v Azylovém ubytování Společnou cestou se odvíjí od Individuálního plánu. V Individuálním plánu jsou zaznamenány hlavní cíle, které si uživatel stanovil při podpisu „Smlouvy“. Postup, jak hlavních cílů dosáhnout, si uživatel s pomocí garanta plánuje v průběhu celého pobytu. K dosažení hlavních cílů si uživatel stanovuje střednědobé a dílčí cíle. Uživatel konzultuje volbu cílů s garantem, garant může uživatele upozorňovat na důsledky zvolených cílů, včetně skutečnosti, že cíle dané cíle mohou být v rozporu s posláním organizace. Garant se také snaží vést uživatele k tomu, aby si stanovoval cíle dosažitelné. Nejčastějšími cíli jsou nalezení stabilního bydlení a stabilizace finanční situace. Práce s jednotlivými uživateli se proto často zaměřuje na podporu při hledání zaměstnání, plánování rodinného rozpočtu, vytváření finanční rezervy, mapování a postupné umořování dluhů, pomoc s hledáním bydlení v komerční sféře, podání žádosti o obecní byt. Dále garanti poskytují uživatelům podporu při řešení rodinné situace, posilování rodičovských kompetencí, nabytí či obnovení rodinných vazeb, a při jednání s úřady. Další situace jsou řešeny individuálně na žádost uživatele.

Poradenství – základní sociální poradenství, v jehož rámci je uživatel seznámen s možnostmi řešení situace (např. určení otcovství, výživné, možnosti čerpání soc. dávek apod.)

Asistence, doprovody - garant nabízí uživateli a jeho rodině také možnost doprovodů na úřady, soudy, do škol, lékařských zařízení a do jiných organizací a institucí. Osobní doprovod nabízí zejména v těch případech, kdy komunikační schopnosti uživatele nedostačují pro samostatné řešení situace, příp. kdy o toto uživatel sám požádá.

Skupinová sociální práce - Další metodou využívanou při práci s uživateli je skupinová práce. Skupinová setkání sociálně-podpůrné skupiny se uskutečňují v pravidelných intervalech.

Terapeutické služby – individuální konzultace s terapeutkou podporující rodinné vazby, vztah rodiče k dítěti/dětem, rodičovské kompetence apod.

Volnočasové aktivity – zaměřené na smysluplné trávení volného času dospělých a dětí žijících v azylovém domě rozvíjející společenské kontakty s vnějším prostředím.

⇒ Vyřizování stížností

Každý uživatel služby má právo hodnotit kvalitu poskytovaných služeb. Kvalitu služeb může uživatel ovlivňovat tím, že podá stížnosti, podněty a připomínky. Stížnosti, podněty i připomínky jsou cenným nástrojem, jenž nám pomáhá službu zkvalitňovat. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána jinou osobou.

Stížnost je možné podat na kohokoli z organizace. Uživatel se se svou stížností může obrátit na garanta, jiného sociálního pracovníka, vedoucího služby, ředitele organizace, na předsedu spolku či nezávislou osobu (např. veřejného ochránce lidských práv). Pracovník, kterému byla sdělena stížnost, má povinnost se jí zabývat na nejbližší poradě týmu. Stížnost je vyřízena ve lhůtě 30 kalendářních dnů.

Způsob podávání stížnosti:

Písemně:

- umístěním do Schránky stížností a připomínek, která je umístěna na budově Sborového domu Milíče z Kroměříže, v kontaktním centru na adrese Donovalská 2331, Praha 11 - Chodov),

- poštou na adresu sídla spolku: SPOLEČNOU CESTOU z.s., Spytihněvova 162/4, 128 00 Praha 2 – Nusle,
- e-mailem na adresu info@spolcest.cz,
- vyplněním dotazníku spokojenosti se službou, který pravidelně poskytujeme uživatelům v průběhu poskytování služby.

Ústně:

- sdělením garantovi, vedoucímu služby nebo jinému sociálnímu pracovníkovi Azylového ubytování Společnou cestou,
- telefonicky na tel. číslo kanceláře Azylového ubytování Společnou cestou: 272 950 984.

⇒ Ukončení služby

Účinnost „Smlouvy o pobytové službě azylového domu“ končí v těchto případech:

- uplynutím doby poskytování služby Azylového ubytování Společnou cestou uvedené ve „Smlouvě“;
- odstoupením od „Smlouvy“ ze strany uživatele;
- okamžitým odstoupením od „Smlouvy“ ze strany poskytovatele – SPOLEČNOU CESTOU z.s. je od „Smlouvy“ oprávněno písemně odstoupit s okamžitou účinností v případě opakovaného nebo zvlášť závažného porušování povinností plynoucích uživateli z této „Smlouvy“ a provozních dokumentů; poskytovatel umožní uživateli přiměřenou dobu k vystěhování;
- nenastěhováním uživatele do poskytnuté bytové jednotky;
- okamžikem, kdy služba nemůže být dále poskytována za zákonným účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení, tak je tomu v případech, kdy uživatel poskytované služby nepotřebuje nebo zákonem stanovený účel služby úmyslně maří.

⇒ Úhrady za službu

Uživatel hradí zákonem stanové poplatky (dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) ve výši 90,-Kč/den za každou zletilou zaopatřenou osobu a 40,-Kč/den za každé nezaopatřené dítě. Zletilá osoba nepečující o nezaopatřené dítě hradí poplatek ve výši 100,-Kč/den.

⇒ Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

V rámci poskytování sociální služby Azylového ubytování Společnou cestou nejsou nabízeny fakultativní služby.

⇒ Prostory, materiální a technické vybavení

Pro uživatele

Azylové ubytování Společnou cestou je poskytováno v samostatných bytových jednotkách pronajatých od Magistrátu hl. m. Prahy a MČ Praha 2 na území hl. m. Prahy na neveřejné adrese. Jedná se o 11 bytových jednotek o velikosti 1+kk, 2+kk, 2+1 a 3+1 o celkové kapacitě 39 lůžek:

- 1 byt o dispozici 3+1 (85,61 m²),
- 1 byt o dispozici 3+1 (76,64 m²),
- 1 byt o dispozici 2+1 (63,35 m²),
- 1 byt o dispozici 2+kk (53,1 m²),
- 1 byt o dispozici 1+kk (38,93 m²),
- 1 byt o dispozici 1+kk (38,63 m²),
- 1 byt o dispozici 1+0 (17,99 m²),
- 1 byt o dispozici 1+0 (14,59 m²),
- 1 byt o dispozici 1+0 (21,12 m²),
- 1 byt o dispozici 1+0 (14,43 m²),
- 1 byt o dispozici 1+0 (14,34 m²).

Menší byty (1+0, 1+kk, 2+kk) jsou určeny především pro rodiče samoživitele s dětmi nebo úplnou rodinu s dítětem/děťmi. Bytová jednotka o velikosti 3+1 slouží ke komunitnímu spolubydlení dvou matek/otců (případně k samostatnému bydlení rodiny s více dětmi). Každý rodič má svůj samostatný neprůchozí uzamykatelný pokoj. Společné prostory jsou přístupné všem uživatelům - jedná se o společný obývací pokoj, koupelnu, toaletu, předsíň a kuchyň.

Každá bytová jednotka o dispozici 1+kk, 2+kk, 2+1 a 3+1 je standardně vybavena koupelnou s vanou, toaletou, pračkou, kuchyňským koutem vybaveným sporákem, troubou a lednicí s mrazákem. Místnosti jsou vybaveny nábytkem (postele, šatní nábytek a stůl s židlemi). Součástí vybavení jsou i sušáky na prádlo, žehličky, žehlicí prkna a základní úklidové prostředky.

Čtyři bytové jednotky o dispozici 1+0 mají vlastní sociální zařízení (koupelnu se sprchovým koutem a toaletou), pátá bytová jednotka o dispozici 1+0 slouží jako společný komunitní prostor a je vybavena koupelnou s pračkou, kuchyňskou linkou se sporákem, troubou a lednicí s mrazicím prostorem.

Do bytových jednotek je zakázáno vnášení vlastního nábytku, uživatelé si mohou ale do bytové jednotky vzít kromě osobních věcí a oblečení také ložní prádlo, nádobí a menší elektrospotřebiče, které nejsou základním vybavením bytové jednotky (TV, rádio apod.)

Bytové jednotky nejsou bezbariérové.

Pro pracovníky

Pro pracovníky Azylového ubytování Společnou cestou slouží prostory Sborového domu Milíče z Kroměříže na adrese Donovalská 2331, Praha 11 – Chodov. Tyto prostory slouží jako kontaktní místo pro podávání žádostí, informativní schůzky se zájemci a žadateli o službu. V těchto prostorách pracovníci využívají kancelář o výměře 18 m². Tento prostor je vybaven kancelářským nábytkem, základní kancelářskou technikou (PC, tiskárna, kopírka, pevná telefonní linka a fax, uzamykatelná skříň na spisovou dokumentaci), pracovníci mají rovněž k dispozici mobilní telefon. Prostory jsou vybaveny sociálním zařízením (toalety zvlášť pro ženy a pro muže). Pro skupinové aktivity (konání sociálně – podpůrné skupiny) slouží společenská místnost (36 m²) vybavená stoly, židlemi, flipchartem.

Tyto prostory jsou bezbariérové.

Dne: 12. 2. 2019

Zpracovala: Mgr. Iva Poláčková