



PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB AZYLOVÉHO DOMU

1. Poslání

Středisko Azylový dům pro matky a rodiny s dětmi je jedním ze středisek příspěvkové organizace Sociální služby Karviná. Posláním AD je kromě ubytování poskytování dalších sociálních služeb matkám s dětmi, otcům, rodinám s dětmi příp. těhotným ženám /dále jen uživatelé služeb/, které se ocitly v **těživé životní situaci spojené zejména se ztrátou bydlení.**

Sociální službou se rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících podporu a pomoc jednotlivcům i celým rodinám při řešení jejich problémů a při jejich sociálním začlenění.

2. Cíle azylového domu

- vytvoření klidného, stabilního a bezpečného prostředí uživatelům služeb /matkám, otcům/ a jejich dětem
- vedení uživatelů k aktivnímu řešení vlastní situace a k jejich postupnému začleňování do běžného života
- podpora při zajišťování řádné péče uživatelů o děti a domácnost
- vytváření podmínek pro zachování rodinných vazeb uživatelů
- zvýšení právního vědomí uživatelů služeb
- postupná minimalizace závislosti uživatelů na soc. službách

Pro dosažení těchto cílů nabízíme uživatelům služeb:

sociální poradenství, pomoc při zvládnutí dovedností týkajících se péče o děti a při zajištění chodu domácnosti, pomoc při vyřizování úředních záležitostí, vzdělávací a aktivizační činnosti /pro děti i dospělé - přednášky, besedy, zprostředkování účasti na motivačních kurzech pro nezaměstnané apod./, kontakty na další poskytovatele sociálních služeb, kontakty na různá odborná pracoviště.

3. Principy

- respektování práv uživatelů
- zachování lidské důstojnosti
- zachování co nejvyšší míry samostatnosti a nezávislosti uživatelů, motivace k činnostem, které posilují jejich sociální začleňování
- pomoc vycházející z individuálních potřeb uživatelů s ohledem na jejich možnosti a schopnosti
- aktivní účast uživatelů na řešení jejich problémů
- týmová spolupráce a jednotný přístup všech zaměstnanců AD, kteří uživatelům poskytují služby nebo s nimi při výkonu své práce přicházejí do styku
- trpělivý, ohleduplný a vstřícný postoj k uživatelům

- zachování diskrétnosti a mlčenlivost zaměstnanců AD ve vztahu k uživatelům a údajům o jejich osobě
- řídí se etickým kodexem

Cílová skupina

Služby jsou poskytovány (kritéria pro přijetí):

níže uvedeným osobám s pobytem na území města Karviné a okolí, které jsou v tíživé životní situaci spojené se ztrátou bydlení, a to:

- matkám s nezl. dětmi
- matkám se zletilými nezaopatřenými dětmi /studující/
- těhotným ženám
- rodinám s nezletilými nebo zletilými nezaopatřenými dětmi
- otcům s nezletilými nebo nezaopatřenými dětmi
- osobám, do jejichž péče byly svěřeny nezletilé nebo zletilé nezaopatřené děti

Služby nejsou poskytovány (kritéria pro nepřijetí):

- osobám zjevně závislým na alkoholu a jiných omamných či psychotropních látkách
- osobám, jejichž zdravotní stav v době přijetí vyžaduje péči ve specializovaném zařízení
- osobám, které byly v minulosti uživateli sociálních služeb AD a na poplatcích za jejich poskytování jim vznikl dluh, který nebyl dosud uhrazen
- při nedostatku volné kapacity AD

4. Poskytované služby

- a) ubytování
- b) pomoc při zajištění stravy
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí uživatelů
- d) sociální poradenství
- e) sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- f) rozsah služeb může být rozšířen o další služby, a to na základě náhle vzniklé potřeby nebo dle plánu individuálního rozvoje jednotlivých uživatelů, na jejichž vypracování se sami uživatelé podílejí.

5. Zavedení služeb AD, průběh jejich poskytování

- Zájemce o sociální služby AD si podá vyplněnou *Žádost o poskytování služeb AD* u vedoucího střediska nebo ji zašle poštou na adresu AD. Příslušný formulář je k dispozici u vedoucího střediska, u sociálního pracovníka nebo na internetových stránkách Sociálních služeb Karviná (www.socsluzbykarvina.cz). Rozhodování ovlivňují kritéria pro přijetí nebo nepřijetí zjištěná jak z žádosti, tak ze sociálního šetření provedeného sociálním pracovníkem nebo terénním sociálním pracovníkem střediska, rozhodování může ovlivnit i doporučení orgánu péče o děti nebo odboru sociálních věcí. Pokud žadatel splňuje kritéria pro přijetí, ale je naplněna kapacita AD, je žádost zařazena do *Evidence žádostí* uložené u vedoucího střediska. Při uvolnění kapacity se však při rozhodování o přijetí přihlíží nejen k době, po jakou je žádost vedena, ale zejména k naléhavosti případu.
- Možnost přijetí k ubytování a poskytování dalších služeb AD je žadateli oznámena písemně, telefonicky příp. osobně /vedoucím střediska, sociálním pracovníkem/. V případě ústního sdělení

je proveden zápis z jednání, který podepisuje žadatel i pracovník. Pokud žadatel ve lhůtě 3 dnů bez udání vážného důvodu do AD nenastoupí, je z evidence žadatelů vyřazen.

- Poskytovatel uzavírá v den přijetí do AD s budoucím uživatelem písemnou *Smlouvu o poskytování služeb AD*, bez platné smlouvy není užívání služeb AD možné. Smlouva obsahuje všechny informace týkající se místa a času poskytování služeb, typ a rozsah služeb, informace o poskytovateli i uživateli, výši úhrady, základní práva a povinnosti poskytovatele a uživatele.
- Při zavedení služby AD je povinností uživatele předložit lékařské potvrzení o způsobilosti pobytu v ubytovacím /kolektivním/ zařízení, toto se týká i nezl. dětí.
- Pobyt v AD je dočasný - zpravidla na dobu nepřesahující 1 rok, nepodléhá hlášení k trvalému pobytu.
- Rozsah poskytovaných služeb je možné průběžně rozšířit, změna je provedena písemně formou dodatku ke smlouvě o poskytování služeb AD.
- Poskytovatel má možnost ukončit smlouvu o poskytování služeb před uplynutím sjednané doby za předpokladu, že uživatel poruší své povinnosti vyplývající ze *Smlouvy o poskytování služeb*, *Pravidel poskytování služeb* nebo *Provozního řádu*, nebo změní-li se podmínky pro poskytování služeb u kterékoliv ze smluvních stran
- Uživatel může svobodně rozhodnout o ukončení poskytování služeb před ukončením sjednané doby i bez udání důvodu.
- Kromě pokojů v AD je možnost bydlení uživatelů v bytech AD, které jsou umístěny v běžné městské zástavbě. Jedná se o **4 byty**, které jsou v majetku Statutárního města Karviná a poskytovatel je má v pronájmu k sociálním účelům. V těchto bytech mohou bydlet uživatelé, kteří prošli AD, při pobytu zde prokázali schopnost řádně zajistit chod domácnosti a zabezpečit veškeré potřeby svých dětí. Bydlet zde mohou bez předchozího pobytu na AD početné rodiny, pro které nemáme na AD volný tak velký pokoj, a to po dohodě s vedoucí střediska (příp. jejím zástupcem). Protože tyto byty jsou součástí AD, je příp. bydlení uživatelů v těchto bytech smluvně ošetřeno pouze dodatkem ke Smlouvě o poskytování služeb AD a provoz se řídí Provozním řádem.

6. Úhrada za ubytování a způsob placení

- Ubytování je službou, kterou uživatel hradí, ostatní poskytované služby /např. sociální poradenství/ jsou bez úhrady.
- Výše poplatku za ubytování je uvedena ve Smlouvě o poskytování služeb AD. V ceně ubytování jsou započteny i služby s ubytováním spojené /vodné stočné, el energie .../.
- Úhrada za ubytování je splatná nejpozději k poslednímu dni v měsíci, za který se úhrada platí. Případně-li poslední den v měsíci na den pracovního klidu, je posledním dnem lhůty nejbližší pracovní den.
- Platbu je možno provést:
 - v hotovosti na pokladně střediska
 - bankovním převodem na účet Sociálních služeb Karviná
 - složenkou

7. Péče o zdraví

- Zdravotní péči uživatele s dítětem zajišťuje zdravotnické zařízení dle trvalého pobytu uživatele nebo zdravotnické zařízení, se kterým má tento uzavřenou smlouvu.
- Za zdravotní stav svůj i svých dětí zodpovídá uživatel. Pokud zdravotní stav kterékoli uživatele vyžaduje poskytnutí neodkladné zdravotní péče, kterou není možno zajistit jinak, je přivolán na žádost a zodpovědnost uživatele lékař zdravotní služby první pomoci nebo rychlé záchranné služby.

8. Vybavení AD

- K ubytování v AD jsou určeny samostatné místnosti /pokoje/ bez sociálního zařízení. Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem, lednicí, toaletním koutem. Dovybavení pokoje vlastním nábytkem uživatele je možné pouze se souhlasem vedoucího AD, příp. jím pověřeného zaměstnance.
- Kromě výše uvedených prostor je v AD místnost určená pro umístění dětských kočárků, jízdnicích kol a sáněk, pro návštěvy a ke kulturním aktivitám je vyhrazena kulturní místnost a zahrada. Návštěvy v pokojích nejsou povoleny.
V kulturní místnosti má sídlo pobočka Regionální knihovny. Uživatele si zde 1x v týdnu mohou zapůjčit knihy, časopisy, využít internet.
- Strava se v AD neposkytuje, jsou pouze vytvořeny podmínky pro její přípravu – v suterénu je společná kuchyně, na pokoji jsou lednice.
- Z prostředků AD si uživatel může v případě potřeby vypůjčit lůžkoviny, povlečení, ručníky, utěrky, žehličku, kuchyňské nádobí a náčiní, dětskou postýlku. Věci jsou zapůjčeny oproti podpisu uživatele a seznam zapůjčených věcí je součástí spisové dokumentace. Při ukončení poskytování služeb je uživatel zapůjčené věci povinen vrátit ve stavu odpovídajícím jejich běžnému opotřebení.
- AD zajišťuje pro všechny uživatele podmínky pro dodržování osobní hygieny. K dispozici jsou WC a koupelny s umývadly, sprchovými kouty příp. vanami. Sociální zařízení jsou společná vždy pro několik ubytovaných rodin. Pokud z provozních nebo energetických důvodů nelze koupání či sprchování přechodně zabezpečit, je vždy zajištěna alespoň možnost umytí.
- K praní ložního i osobního prádla uživatelů jsou v suterénu budovy AD k dispozici automatické pračky. Chod prádelny upravují Pravidla pro provoz používání pračky.
- Pořádek a čistotu svých pokojů si uživatelé zajišťují sami. Taktéž se podílejí na úklidu společných prostor a zahrady, která je součástí AD.
- Dojde - li jednáním uživatelů, jejich dětí nebo návštěv ke vzniku škody na majetku Sociálních služeb Karviná, je odpovědná osoba povinna vzniklou škodu na vyzvání uhradit.

9. Provozní doba

Azylový dům poskytuje své služby nepřetržitě 24 hodin denně. Je zajištěna přítomnost pracovníků v sociálních službách, kteří zabezpečují i provoz vrátnice. Budova je v době od 22,00 do 5,00 uzamčena, vstup zajišťují zaměstnanci stálé služby. V pracovních dnech v době od 7,00 do 15,30 hodin se uživatelé služby mohou obrátit na sociální pracovnice či vedoucí střediska.

10. Zaměstnanci

Kolektiv zaměstnanců Azylového domu tvoří

- *vedoucí střediska*
- *2 sociální pracovníci*
- *4 pracovníce v sociálních službách /včetně obsluhy vrátnice/*
- *technicko - hospodářský pracovník*

Všichni zaměstnanci splňují podmínky odborné kvalifikace pro výkon své práce a odborné znalosti si dále průběžně prohlubují a rozšiřují. K výkonu práce jsou zdravotně způsobilí, jsou bezúhonní. Při práci se řídí Etickým kodexem zaměstnanců Sociálních služeb Karviná. Pravidelně jsou proškolení o zásadách BOZP a požární ochrany.

Zaměstnanci nenesou hmotnou zodpovědnost za majetek uživatele služby a věci, které jsou vlastnictvím uživatelů, nevyužívají pro svou potřebu.

12. Dokumentace uživatelů, Ochrana osobních údajů uživatelů

Poskytovatel vede spisovou dokumentaci o průběhu služeb poskytovaných jednotlivým uživatelům. Osobní údaje uživatelů jsou shromažďovány a zpracovány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování sociálních služeb. Poskytovatel zaslal Oznámení o shromažďování osobních údajů Úřadu na ochranu osobních údajů. Ke zpracování a shromažďování osobních údajů je potřeba písemný souhlas uživatele, o který je poskytovatelem požádán při sepsání Smlouvy o poskytování služeb (kvalifikovaný souhlas uživatele). Každý uživatel má právo nahlížet do spisové dokumentace, která je k jeho osobě vedena.

13. Náměty, připomínky, stížnosti

Uživatelé mají možnost vyjádřit se k rozsahu, způsobu i průběhu poskytovaných služeb. Poskytovatelem jsou zpracována a dodržována Pravidla pro podávání stížností, připomínek a námětů.

Plný rozsah práv a povinností poskytovatele i uživatelů služeb, výčet poskytovaných služeb a jejich průběh je uveden ve Standardech kvality sociálních služeb poskytovaných střediskem Azylový dům.