



Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby v Azylovém domě



Kontakty:**Vedoucí sociální služby:****Bc. Markéta Jirout, DiS., CertCAAPR.**

Tel.: 725 876 755

E-mail: mjiroua@ssso.cz**sociální pracovnice:****Bc. Jarmila Štūkavcová, DiS.**

Adresa: Azylový dům pro rodiny s dětmi

Na Liščině 2, Ostrava - Hrušov

Tel.: 596 629 483, 725 399 467

E-mail: jstukavcova@ssso.cz**Popis poskytované služby**

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace, nabízí na přechodnou dobu rodinám s nezaopatřenými dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, osobám do 26 let věku opouštějícím školská zařízení pro výkon ústavní péče a osobám žijícím v sociálním vyloučení poskytnutí sociálních služeb v Azylovém domě pro rodiny s dětmi. Služba je zajišťována v objektu Na Liščině 2, Ostrava-Hrušov v rozsahu základních činností dle ustanovení § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., a to v následujícím rozsahu:

- poskytnutí ubytování
- pomoc při zajištění stravy
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- sociálně terapeutické činnosti

Kromě výše uvedených základních činností se poskytovatel zavazuje dle ustanovení § 35 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytnout osobně na požádání fakultativní činnosti za poplatek nad rámec základních činností, kterou je:

- praní v automatické pračce
- soukromé telefonní hovory
- dítě, které není svěřeno do péče rodiče

Krizový byt o velikosti 1+1 je účelově určen pro rodiny s dětmi či jednotlivce v nepříznivé životní či krizové situaci, kteří nepečují o nezaopatřené děti či osoby vracející se z ústavní péče (2 x dospělý).

- **Nepříznivá životní situace** je definována jako oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo neschopnost z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.



- **Krizová životní situace** je vyhrocená životní situace s hrozícími vážnými důsledky a následky. Krizová životní situace je v krátkém čase vyostřená situace, kterou (na rozdíl od nepříznivé životní situace) již není jedinec schopen sám s pomocí vlastních sil překonat.

Cílová skupina



a) sociální služba se poskytuje:

- rodinám s nezaopatřenými dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci z důvodu ztráty bydlení, krizové životní situace či z jiných závažných příčin, pro které jim hrozí sociální vyloučení
 - osobám do 26 let věku, opouštějícím školská zařízení pro výkon ústavní péče
 - osobám žijícím v sociálním vyloučení, osobám v krizi, osobám vedoucím rizikový způsob života nebo tímto způsobem života ohroženým, příslušníkům etnických menšin, osobám bez přístřeší
- Tyto osoby pouze za předpokladu, že pečují o nezaopatřené dítě.

Rodinou se rozumí skupina osob spojených pokrevními vazbami, manželstvím, registrovaným partnerstvím, osvojením, které spolu žijí ve společné domácnosti a naplňují její sociální, výchovné a ekonomické funkce. Za rodinu se považují zejména manželé, druh a družka, rodiče a jejich děti, osamělí rodiče s dětmi, pěstouni a jiné osoby, kterým bylo dítě svěřeno do péče rozhodnutím soudu, jakož i těhotné ženy od 28. týdne těhotenství. Rodinu tvoří rovněž osoba, která nepřekročila věk 26 let, soustavně se připravuje na budoucí povolání a žije ve společné domácnosti s výše uvedenými osobami.

b) sociální služba se neposkytuje osobám:

- které nemají zájem aktivně řešit svou nepříznivou sociální situaci
- trpícím infekčními nebo parazitárními chorobami těch druhů a stádií, při kterých může být nemocný zdrojem nákazy
- které jsou postiženy psychickými poruchami, vylučujícími bydlení v Azylovém domě
- jejichž chování a způsob života znemožňuje běžné občanské soužití v Azylovém domě
- které vzhledem ke svému zdravotnímu stavu vyžadují trvalé ošetřování zdravotnickým personálem nebo trvalý dohled

- u nichž s poskytnutím sociální služby při péči o nezaopatřené dítě vysloví nesouhlas příslušný orgán SPOD

Poslání

Posláním Azylového domu pro rodiny s dětmi, ul. Na Liščině 2, Ostrava je poskytování pobytové sociální služby na přechodnou dobu osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci z důvodu ztráty bydlení, krizové životní situace či z jiných závažných příčin, pro které jim hrozí sociální vyloučení. Účelem Azylového domu pro rodiny s dětmi je poskytnout uživatelům zázemí k řešení jejich životní situace. Usilujeme o to, aby zmíněné osoby nebyly vyloučeny z většinové společnosti a našly své uplatnění na trhu práce i v osobním životě.

Cíl služby

Cílem této služby je pomoci uživatelům zmírnit jejich složitou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení, domácím násilím či jinou životní krizí, snižovat jejich závislost na systému sociální pomoci a podporovat je v aktivním řešení vlastní nepříznivé situace (nabídnout přístup ke vzdělání, zdravotní péči, sociálním službám, lepší kultuře bydlení, zaměstnanosti, nabídce volnočasových aktivit aj.).

Místo a doba poskytování sociálních služeb v Azylovém domě

Sociální služba se poskytuje v Azylovém domě Na Liščině 2, Ostrava-Hrušov denně v rámci nepřetržitého provozu. Služba je přednostně určena občanům městského obvodu Slezská Ostrava, v případě volné kapacity je nabízena občanům jiných městských obvodů Statutárního města Ostravy a okolních obcí Moravskoslezského kraje.

Provozní doba – nepřetržitý provoz

pondělí – pátek:	ranní směna	od 06.00 hodin do 14.30 hodin
	odpolední směna	od 14.00 hodin do 22.00 hodin
	dohled bezpečnostní agentury	od 22.00 hodin do 06.00 hodin
so, ne, ve svátek:	ranní směna	od 06.00 hodin do 18.00 hodin
	dohled bezpečnostní agentury	od 18.00 hodin do 06.00 hodin

Personální zajištění:

Příspěvková organizace Sociální služby Slezská Ostrava zajišťuje poskytování služby prostřednictvím 4 kmenových zaměstnanců:

1x sociální pracovník
3x pracovník v sociálních službách

Kapacita Azylového domu

V objektu je zřízeno celkem 10 bytových jednotek:

- 9x byt o velikosti 2+kk pro rodiny s dětmi (2x dospělý + 3x dítě)

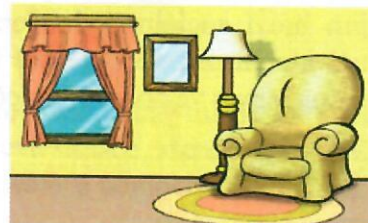
- 1x krizový byt o velikosti 1+1 pro rodiny s dětmi či jednotlivce v nepříznivé životní či krizové situaci, kteří nepečují o nezaopatřené děti nebo osoby vracející se z ústavní péče (2x dospělý).

Celková kapacita bytových jednotek je 50 lůžek, z toho 20 lůžek pro dospělé osoby a 30 lůžek pro nezaopatřené děti.

Materiální a technické zabezpečení

Vybavení bytové jednotky:

Každá bytová jednotka je vybavena kuchyňským koutem, plynovým sporákem, dřezem, přívodem teplé vody, kuchyňským vybavením, nábytkem – postele včetně lůžkovin, komody, skříně, stůl, židle, botník, věšák, psací stůl, osvětlení, aj. Součástí každého bytu je sociální zařízení – WC a sprchový kout nebo vana. Vytápění bytu je zajištěno plynovým kotlem umístěným v bytové jednotce. Uživatelé mají možnost dlouhodobě si zapůjčit televizor oproti složení kauce.



Společenská místnost je určena k dennímu užívání, mimo víkendy a svátky, dle potřeb uživatelů (v časech 08.00 – 11.00 a 13.00 – 14.00) dle Pravidel užívání společenské místnosti, která jsou součástí Provozních pravidel. Místnost je vybavena stoly, židlemi, skříněmi, počítačem s internetem, literaturou, sedací soupravou, konferenčním stolem a hračkami pro nezletilé děti. Společenská místnost slouží také jako zázemí pro doučování dětí a volnočasové aktivity. Uživatelé mají možnost zapůjčit si žehličku, žehlicí prkno, povlečení, prostěradla, lůžkoviny, dětskou postýlku, sušáky na prádlo. K sušení prádla je k dispozici také venkovní sušák. Děti si mohou zapůjčit hračky, stavebnice či knížky.

Prádelna se nachází v suterénu budovy. Všichni uživatelé mají možnost využívat praní v automatické pračce jako fakultativní úkon za úhradu. Uživatel má nárok na vyprání ložního prádla 1 x za 14 dní zdarma.

V prádelně se nacházejí 3 pračky, které slouží výhradně pro potřeby uživatelů sociální služby. Provoz prádelny se řídí dle Pravidel užívání prádelny, která jsou součástí Provozních pravidel.

Poskytování služeb je zajištěno zaměstnanci příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava a pracovníky bezpečnostní agentury 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu. Provoz objektu je zabezpečován dle písemně stanovených vnitřních pravidel a provozních pravidel.

Informace o sociální službě

Na základě telefonického či osobního dotazu zájemce či jeho rodinného příslušníka pověřený zaměstnanec organizace předá základní informace týkající se poskytovaných sociálních služeb v Azylovém domě. Přiblíží způsob, průběh a rozsah poskytované služby, výši měsíčních úhrad, cílovou skupinu uživatelů, kterým je služba určena a další nezbytné informace.

V případě zájmu zájemce o sociální službu, musí být vyplněný formulář – **Žádost o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě**. Vyplněnou žádost o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě spolu s dalšími podklady eviduje sociální pracovník Azylového domu.



Podklady pro podání žádosti do Azylového domu:

- občanský průkaz (k nahlédnutí)
- rodný list dítěte/ dětí (k nahlédnutí)
- platební rozpis za poslední 3 měsíce z dávek státní sociální podpory a dávek hmotné nouze (k okopírování)
- v případě, kdy zájemce je poživatelé invalidního či starobního důchodu, výměru tohoto důchodu (k okopírování)
- pracovní smlouvu (k okopírování)

dále dle individuální situace (k nahlédnutí):

- rozsudky o rozvodu a úpravě rodičovské zodpovědnosti
- doklad o evidenci na Úřadu práce
- doklad o studiu dětí
- doklad o povolení k pobytu, nejsou – li žadatel a osoby, které společně s ním žádají o poskytnutí služeb, občany ČR

Vyplněnou žádost o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě eviduje sociální pracovník Azylového domu. V případě doložení všech potřebných dokladů a posouzení, zda žadatel spadá do cílové skupiny poskytované sociální služby, bude žádost zapsána do pořadníku žadatelů o poskytnutí sociální služby v azylovém domě.

O zařazení či nezařazení žádosti do pořadníku bude zájemce písemně vyrozuměn též den podání žádosti.

Při uvolnění kapacity jsou žadatelé postupně dle stanoveného pořadí kontaktováni a vyzýváni k uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě. Pořadí přijatých žádostí o poskytnutí sociálních služeb v Azylovém domě stanoví sociální pracovník Azylového domu dle data podání žádosti a sociální situace žadatele, tzn., že v případě krizové sociální situace, ohrožení života a zdraví z důvodu nepříznivé bytové situace, kdy není možné zajistit potřebnou službu jiným poskytovatelem, je žadateli poskytnuta sociální služba v Azylovém domě přednostně.

Při nástupu do Azylového domu je nutno doložit aktuální Vyjádření ošetřujícího lékaře.

Sociální služby se poskytují na základě uzavřené písemné **Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě**, a to po předchozím splnění všech podmínek stanovených Vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby v Azylovém domě. Součástí smlouvy jsou Provozní pravidla a Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby v Azylovém domě, jejichž dodržování je pro všechny uživatele sociální služby závazné.



O uzavření smlouvy o poskytování sociální služby v Azylovém domě, na základě návrhu sociálního pracovníka služby, rozhoduje ředitelka Sociálních služeb Slezská Ostrava.

Smlouva o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu vždy nejvýše jednoho kalendářního měsíce pro dobu prvních třech po sobě jdoucích měsíců trvání poskytování sociální služby.

Uživatel je vždy povinen před skončením lhůty smlouvy sepsat se sociálním pracovníkem Azylového domu pro rodiny s dětmi protokol o tom, že chce nadále využívat sociální služby v Azylovém domě pro rodiny s dětmi.

Její další prodloužení je v odůvodněných případech možné vždy ve tříměsíčních intervalech, po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok. O prodloužení smlouvy na návrh sociálního pracovníka služby rozhoduje ředitelka Sociálních služeb Slezská Ostrava.

V případě, že smlouva o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě nebude uzavřena z kapacitních důvodů do 6 měsíců ode dne zařazení žádosti do pořadníku a žadatel nebude svou žádost průběžně telefonicky či osobně aktualizovat alespoň 1 x měsíčně, bude tato žádost z pořadníku vyřazena. O průběhu vyřazení žádosti z pořadníku bude sepsán protokol, který bude u vyřazené žádosti přiložen. O vyřazení žádosti z pořadníku se nebude žadateli zasílat písemné oznámení.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby,
- poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:
 - a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
 - b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
 - c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití
 - d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí.

Individuální plánování:

Sociální služba je poskytována vždy v souladu s požadavky a individuálními potřebami uživatelů. Klade se velký důraz na aktivní účast uživatelů a jejich zapojení do rozhodování.

Individuální plánování tvoří podstatnou část sociální služby a je poskytováno vždy v souladu s požadavky a individuálními potřebami uživatelů. Klade se velký důraz na aktivní účast uživatelů a jejich zapojení do rozhodování.

Již při nástupu se s uživatelem sepsán protokol, kde jsou stanoveny hlavní cíle individuálního plánu, na kterých chce uživatel pracovat.

Samotný individuální plán je zpracován do 14-ti dnů ode dne podepsání smlouvy o poskytování sociální služby. Během prvních 14-ti dnů se již pracuje s cíli (individuálními potřebami), které uživatel definuje již při nástupu do Azylového domu. Pravidelně se dle aktuálních změn potřeb a cílů uživatele za jeho účasti aktualizuje a upravuje.

Při plánování sociální služby se vychází z přání uživatele. Je stanoven dlouhodobý cíl, jednotlivé specifické cíle a překážky, které mohou bránit dosažení cíle.

Uživateli je přidělen klíčový pracovník. Cílem je zajištění vzájemného poznání, lepší komunikace a získání důvěry.

Tvorbu a naplňování individuálních plánů zajišťuje a kontroluje sociální pracovník Azylového domu.

Pracovníci uživatele podporují a motivují jej k aktivní a soustavné práci na naplňování jeho individuálního plánu.

Uživatel je povinen účastnit se pravidelného hodnocení IP minimálně 1x měsíčně, kterého se také účastní klíčový pracovník a sociální pracovník. V případě potřeby nebo změny situace u uživatele je hodnocení individuálního plánu častější v kratších intervalech.



Výše úhrad za poskytování sociálních služeb v Azylovém domě

Výše úhrady je stanovena platným a účinným sazebníkem úhrad schváleným ředitelkou organizace. Tento sazebník je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři sociálního pracovníka v Azylovém domě a je zveřejněn na webových stránkách organizace, ale každý ho obdrží zároveň s těmito Vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby v Azylovém domě.

Výše úhrady odpovídá ustanovením vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.



Úhrady za **ubytování** hradí uživatel za daný kalendářní měsíc nejpozději do 25. dne tohoto měsíce. Pokud dojde k přijetí uživatele do Azylového domu 25. kalendářní den v měsíci nebo později, hradí za zbytek tohoto měsíce uživatel úhradu za ubytování v hotovosti při přijetí. Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrad spojených s ostatními službami za kalendářní měsíc, a to nejpozději do **pátého dne** následujícího kalendářního měsíce.

Úhrady za využití **fakultativní služby** hradí uživatel vždy bezprostředně před jejím využitím v hotovosti, v kanceláři zaměstnance sociální služby. Úhradu stvrdí svým podpisem v „Evidence praní prádla v Azylovém domě“, která je k tomuto účelu vedena, nebo v „Evidence využití mobilního telefonu k soukromým účelům“ která je k tomuto účelu vedena.

Poskytovatel je pak povinen vydat uživateli zjednodušený daňový doklad (stvrzenku) za celkovou měsíční částku, kterou uživatel uhradil za využití fakultativních služeb v kalendářním měsíci a předložit uživateli vyúčtování úhrad za fakultativní služby za kalendářní měsíc, a to nejpozději do **pátého dne** následujícího kalendářního měsíce.

Vratná kauce

Každý uživatel je povinen uhradit při nástupu do Azylového domu vratnou kauci, jejíž výše se odvíjí od počtu členů rodiny, a to následně: každá dospělá osoba 1.000,- Kč a každé nezaopatřené dítě 500,- Kč, maximálně však celková výše kauce nepřesáhne 3.500,- Kč. V odůvodněných případech a s písemným souhlasem vedoucí sociální služby Azylového domu pro rodiny s dětmi a Vstupních bytů s doprovodným sociálním programem je možno kauci rozdělit do 3 splátek. První část kauce ve výši minimálně 1.000,- Kč je osoba povinna uhradit v den nástupu do Azylového domu, druhou část při první úhradě za ubytování a třetí část při druhé úhradě za ubytování. Kauce bude po dobu účinnosti Smlouvy uložena na depozitním účtu Poskytovatele číslo **1387950055/2700, pod unikátním variabilním symbolem uživatele**. Při ukončení pobytu v Azylovém domě bude uživateli kauce vrácena, pokud bude bytová jednotka vrácena ve stavu, v jakém mu byla předána. Pokud během pobytu uživatele v Azylovém domě dojde k poškození vybavení bytové jednotky nad míru běžného opotřebení, budou opravy škod hrazeny z této kauce. Poškození bytové jednotky a užívaných věcí bude vždy popsáno v „Předávací protokolu“. V případě prodloužení uživatele s úhradou za poskytování sociální služby dle této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn započíst vratnou kauci na úhradu tohoto dluhu. Přebývající částka složené vratné kauce bude uživateli vrácena po ukončení pobytu v Azylovém domě.

V případě ukončení smlouvy o poskytnutí sociálních služeb v Azylovém domě je uživatel povinen uhradit veškeré poplatky spojené s ubytováním a ostatními službami nejpozději ke dni ukončení smlouvy.

Ukončení poskytování sociální služby v Azylovém domě

Poskytování sociální služby v Azylovém domě je ukončeno zánikem platnosti smlouvy. Platnost smlouvy zaniká:

- uplynutím sjednané doby, na kterou byla uzavřena
- výpovědí
- úmrtím uživatele

V den ukončení pobytu uživatel předá kompletní inventář, klíče a případné zapůjčené věci, a to nejpozději ve 12.00 hodin. V případě, že uživatel v den ukončení pobytu nepředá bytovou jednotku do výše uvedeného času, může být podle provozních pravidel povinen uhradit náklady na ubytování za další den pobytu nebo bude přivolána hlídka Policie ČR v případě, kdy uživatel bude odmítat opustit bytovou jednotku.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Uživatel může smlouvu o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je v tomto případě **4 dny** a počíná běžet dnem následujícím po dni

doručení písemné výpovědi organizaci Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace.

Poskytovatel může smlouvu o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí **4 dny** a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi uživateli. **V případě, že se uživatel dopustí jednání, které bezprostředně ohrožuje bezpečnost, důstojnost nebo majetek jiných uživatelů nebo pracovníků služby činí výpovědní lhůta 2 dny.**

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže uživatel neplní své povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě, Provozních pravidel nebo Vnitřních pravidel pro poskytování sociálních služeb v Azylovém domě
- zanikne-li důvod poskytování sociální služby nebo se uživatel stane osobou, již se tato sociální služba neposkytuje (přestane splňovat cílovou skupinu služby).
- jestliže se uživatel dopustí jednání, které bezprostředně ohrožuje bezpečnost, důstojnost nebo majetek jiných uživatelů nebo pracovníků služby. Za takové závažné porušení se považuje zejména:
 - fyzické napadení jiné osoby (uživatele nebo pracovníka),
 - slovní napadení zaměstnance spočívající v hrubých urážkách, výhrůžkách či ponižování, a to v takové intenzitě, že si situace vyžádala přivolání a zásah příslušného policejního orgánu,
 - opakované narušování vztahů mezi uživateli (např. šikana, pomluvy, navádění, slovní napadání, krádeže nebo ničení věcí jiných osob),
 - vnášení nebezpečných předmětů nebo zbraní do prostor Azylového domu,
 - zjištění přítomnosti cizí osoby v bytové jednotce, která nebyla Poskytovateli nahlášena v souladu s provozními pravidly.

Za neplnění povinností vyplývajících ze smlouvy se považuje zejména:

- nezaplacení úhrady

Za neplnění povinností vyplývajících z Provozních pravidel či Vnitřních pravidel pro poskytování sociálních služeb v Azylovém domě se považuje zejména:

- zamlčení výše příjmů nebo jejich změn či dalších údajů nutných pro vstup do služby
- zamlčení zdravotního stavu vylučujícího poskytování sociální služby
- jestliže se uživatel chová k zaměstnanci poskytovatele nebo jiným klientům způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- jestliže uživatel, který je příjemcem dávky státní sociální pomoci, ve lhůtě do tří pracovních dnů nedoloží na Úřad práce svou Smlouvu o poskytování sociální služby v Azylovém domě pro rodiny s dětmi a sazebník úhrad pro zajištění výplaty dávky
- kouření (i elektronických cigaret) mimo vyhrazená místa
- nedodržování omezení a léčebných opatření v případě infekčního onemocnění

- ubytování jiných nepovolených osob
- neohlášení absence delší než 3 dny (dojde k ukončení poskytování sociální služby v Azylovém domě)
- neodhlášení pobytu mimo AD
- ničení vybavení a zařízení pokojů
- opakovaná neúčast na hodnocení individuálního plánování

Nakládání se zanechanými věcmi

Při ukončení pobytu v Azylovém domě je uživatel povinen odnést své osobní věci nejpozději do 7 dnů, jinak budou tyto věci zlikvidovány. Azylový dům nemá prostory k dalšímu uschovávání. V případě hospitalizace, nástupu výkonu trestu odnětí svobody či jiných podobných případech rozhodne o dalším postupu vedoucí sociální služby.



Práva a povinnosti uživatelů

Uživatel má právo:

- na odborný přístup pracovníků, prováděnou s porozuměním a ohledem na své individuální možnosti a schopnosti
- na poskytnutí sociálních služeb dle § 22 vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění
- na odbornou pomoc, srozumitelné informace a rady
- osobní svobody při volbě z nabídky služeb, metod práce vedoucích k naplnění jeho osobních cílů a na využívání veškerých sjednaných činností
- na soukromí a osobní volný čas
- využívat prostory a majetek zařízení s tím, že provoz společenské místnosti je časově omezen
- projevovat své názory a pocity, konzultovat je s pracovníky Azylového domu
- přehodnotit a změnit své osobní cíle
- na ochranu svých osobních údajů – informační povinnost dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR) je slněna ve formuláři „Souhlas se shromažďováním, zpracováváním, archivováním a předáváním osobních y citlivých údajů třetím osobám“, který je přílohou Žádosti o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě
- nahlížet do své osobní dokumentace vedené ve věci využívání sociální služby v Azylovém domě
- být seznámen s podmínkami pobytu v Azylovém domě, Provozním pravidly a Vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby v Azylovém domě
- vypovědět smlouvu bez udání důvodu
- na změnu klíčového pracovníka

- na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání
- na podání podnětů, návrhů, případně stížností týkajících se činnosti Azylového domu
- přijímat návštěvy v prostorech k tomu určeny, tedy do altánku, a to v době od 15:00 – 18:00 hod., s tím, že maximální počet osob při návštěvě jedné rodiny jsou 4
- brát si své děti do Azylového domu, které nemá svěřeny do péče

Uživatel má povinnost:

- poskytnout informace nezbytné k uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě a vytvoření individuálního plánu uživatele
- informovat sociálního pracovníka o veškerých změnách týkajících se příjmu apod.
- **do tří pracovních dnů** doložit na ÚP (pokud má nárok na dávku státní sociální pomoci) svou Smlouvu o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě a Sazebník úhrad za účelem zajištění úhrady ubytování v Azylovém domě z dávky státní sociální pomoci.
- předat „Souhlas se shromažďováním, zpracováváním, archivováním a předáváním osobních údajů a zvláštních kategorií osobních údajů třetím osobám“, podléhá-li zpracování osobních údajů dle příslušných právních předpisů souhlasu subjektu údajů
- informovat o změnách zdravotního stavu své osoby nebo dětí majících vliv na poskytování sociální služby v Azylovém domě (infekční onemocnění apod.)
- respektovat podmínky pobytu v Azylovém domě
- nechovat a nemít u sebe po dobu pobytu žádná zvířata
- dodržovat další povinnosti vyplývající ze smlouvy, Provozních pravidel a Vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby v Azylovém domě
- respektovat práva ostatních uživatelů Azylového domu
- dodržovat předpisy o BOZP a PO
- spolupracovat se sociálním pracovníkem a pracovníky sociálních služeb formou individuálního plánování dle svých potřeb a cílů
- řídit se pokyny sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách

Způsob vyřizování stížností

Uživatel či jiná fyzická osoba má možnost podat stížnost ústně, písemně nebo anonymně. O podané stížnosti je vždy proveden zápis s uvedením osoby, která stížnost podala, předmětem stížnosti, výsledkem šetření a uvedením přijatých opatření. V případě požadavku uživatele o zachování anonymity je vždy vyhověno. Pro účely anonymního podání je v prostorách objektu Azylového domu umístěna anonymní schránka



Stížnost může být rovněž podána nezávislému orgánu (Policie ČR, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor atd.) Stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby poskytované v Azylovém domě **vyřizuje vedoucí sociální služby**. Stížnost řeší bezodkladně, nejdéle **do 30 dnů** ode dne, kdy byla doručena organizaci. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem **ředitele příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava**. Důvody musí být stěžovateli dány na vědomí. Jestliže hrozí nebezpečí z

prodlení, lhůty pro vyřízení stížnosti se zkracují dle naléhavosti situace. Zahájení řešení nastává okamžitě např. v případech šikany, násilí, omezování osobní svobody, krádeže, porušování soukromí.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná, a to s dodržáním výše uvedených lhůt. Podala-li za uživatele stížnost jiná osoba, je o výsledku prošetření stížnosti informován ten, jehož jménem je stížnost podaná. V tomto případě jsou stěžovateli předány stručné informace z důvodu ochrany osobních údajů.

V případě anonymního podání stížnosti bude její vyřízení v dané lhůtě zveřejněno nejméně na dobu 10 dnů na veřejně přístupné nástěnce vedle vstupu Azylového domu pro rodiny s dětmi, ul. Na Liščině 2, Ostrava – Hrušov, nebude-li tím zasaženo do práva na ochranu osobních údajů nebo do osobnostních práv třetích osob. V takovém případě informace o vyřízení stížnosti zveřejněna být nemusí, nebo může být zveřejněna v zobecněné podobě.

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má právo na prošetření způsobu vyřízení. Prošetření zajišťuje:

a) Ředitelka organizace:

U stížností týkajících se způsobu a kvality poskytovaných služeb pak dále informuje zřizovatele příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava, tj. městský obvod Slezská Ostrava (vedoucího odboru sociálních věcí).

b) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelkou organizace je možné se dále obrátit podle zákona č. 349/1999 Sb. na veřejného ochránce práv, Český helsinský výbor, Krajský úřad, Policii ČR, Statutární město Ostrava, městský obvod Slezská Ostrava.

c) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelkou organizace, popřípadě kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, se může stěžovatel obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Opakuje-li stěžovatel svou stížnost, přestože na ni dostal řádnou odpověď, či byla vyřešena, a nedošlo-li k opakovanému výskytu důvodů stížnosti, nebude stížnost znovu řešena. O tomto bude stěžovatel informován.

Při vyřizování stížností, návrhů a podnětů, které nesouvisí s kvalitou a způsobem poskytování sociálních služeb a stížností ze strany zaměstnanců na spolupracovníky či nadřízené se postupuje dle „Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností“.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty a požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Postup Ministerstva práce a sociálních věcí je uveden v §99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Ministerstvo práce a sociálních věcí umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a písemně vyrozumí stěžovatele a poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Kontakt na Ministerstvo práce a sociálních věcí

MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376 128 00 Praha 2

Datová schránka: sc9aavg

www.mpsv.cz

Adresy a tel. kontakty pro možnost podání stížnosti

Bc. Markéta Jirout, DiS., CertCAAPR. – vedoucí sociální služby Azylový dům a

Vstupní byty s doprovodným sociálním programem

Bohumínská 25

712 00 Ostrava – Muglinov

Tel.: 725 876 755

E-mail: kpokludova@ssso.cz



Azylový dům pro rodiny s dětmi

Bc. Jarmila Štukavcová, DiS., sociální pracovnice Azylového domu

Na Liščině 2, Ostrava – Hrušov

Tel.: 596 629 483, 725 399 469 E mail: azylovydum@ssso.cz

Ing. Jiřina Halamčáková – ředitelka příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava

Sociální služby Slezská Ostrava

Stará cesta 125/4

711 00 Ostrava

Tel.: 608 819 502

E-mail: jhalamcakova@ssso.cz

Další adresy:

Krajský úřad
Odbor sociálních věcí
28. října 117
702 18 Ostrava

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Jelení 5
118 00 Praha 1

Statutární město Ostrava, městský obvod Slezská Ostrava
Těšínská 35, 710 16 Slezská Ostrava
IČ: 00845451

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2

Zpracovala: Bc. Markéta Jirout, DiS., CertCAAPR.- vedoucí sociální služby
Schválila: Ing. Jiřina Halamčáková, ředitelka příspěvkové organizace Sociální služby
Slezská Ostrava dne 17.06.2025

Účinné od: 18.11.2025

.....
Ředitelka příspěvkové organizace

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby v Azylovém domě pro rodiny s dětmi
uživatel převzal dne:.....

Podpis uživatele: