

**Druh poskytované sociální služby: Azylové domy**

**Název a místo poskytované sociální služby: CHANA Bruntál Azylový dům  
pro rodiny s dětmi, Pěší 1850/8,  
Bruntál, 792 01**

## **PŘÍLOHA č. 1: Popis realizace poskytování sociální služby**

### **Poslání**

CHANA Bruntál Azylový dům pro rodiny s dětmi má poslání pomáhat rodinám nebo osamělým rodičům/samoživitelům a jejich dětem překlenout nepříznivou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení. Pokud jsou rozhodnuty svou nepříznivou situaci aktivně řešit, nabídnout jim dočasné ubytování, poskytnout sociální poradenství a podporu při opětovném začleňování do společnosti. Naší snahou je návrat rodin a rodičů do běžného života, spojeného se stabilním bydlením, s péčí o domácnost, řádnou výchovou a péčí o děti.

### **Cílová skupina uživatelů**

- **samoživitelé** - matka, otec nebo osoba (ve věku od 18 do 70 let) s nezletilým dítětem/děťmi, které této osobě byly soudem svěřeny do péče.  
*Jako matku je možné přijmout i těhotnou ženu (ve věku od 18 do 70 let) od 30. týdne těhotenství.  
Dítě je považováno za dítě od narození do věku 18 let (popř. do 26 let, je-li soustavně studujícím denního studia).*
- **rodina** - tzn. manželé nebo druh a družka (ve věku od 18 do 70 let) s dítětem/děťmi.  
*Druh musí být biologickým otcem alespoň jednoho společného dítěte.  
Jako rodinu je možné přijmout i těhotnou ženu od 30. týdne těhotenství a jejího manžela nebo druha. Druh musí být biologickým otcem alespoň jednoho společného dítěte.*

**v nouzi spojené se ztrátou bydlení, kterou chtějí, ale nejsou schopni řešit vlastními silami. Nouzí se rozumí, bez bytu, jiné možnosti ubytování nebo žijí v nevyhovujících podmínkách pro bydlení.**

### **Negativní vymezení cílové skupiny**

- osoby, u kterých nelze zjistit totožnost,
- osoby, které nepředloží potvrzení od lékaře o tom, že mohou být ubytovány v azylovém domě,
- osoby, které potřebují bezbariérový přístup (výjimkou je imobilní dítě, jehož rodič/pečující osoba je schopna péči o něj zajistit),
- osoby, které nejsou schopny sebeobsluhy v oblasti přípravy stravy, nákupů, úklidů a hygieny (výjimkou je dítě, jehož rodič/pečující osoba je schopna péči o něj zajistit),
- osoby, které mají těžkou sluchovou vadu, jsou nevidomé, popř. by vyžadovali specializovanou asistenci při komunikaci (výjimkou je dítě, jehož rodič/pečující osoba je schopna péči o něj zajistit),
- osoby, jejichž chování by z důvodu duševní poruchy či nemoci závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití nebo druhé ohrožovalo,
- osoby, kterým byla v posledních 6 měsících, udělena výpověď smlouvy o poskytování služby v našem azylovém domě službu poskytnout můžeme, ale nemusíme.

### **Kapacita**

# SLEZSKÁ DIAKONIE

## Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

---

32 lůžek (pro dospělé osoby i děti). K dispozici je 10 bytových jednotek.

### Specifikace poskytované sociální služby

#### 1. UBYTOVÁNÍ

- ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
- umožnění celkové hygieny těla,
- vytvoření podmínek pro zajištění úklidu a péči o domácnost, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla.

#### 2. POMOC A PODPORA PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy (samostatné využití základně vybavených kuchyňek elektrospotřebiči).

#### 3. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- při naplňování individuálních potřeb a cílů stanovených v individuálním plánu,
- při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
- při uplatňování práv (např. při jednání s úřady, lékaři, uplatňování nároků a pohledávek),
- při využívání jiných sociálních služeb, aktivit podporujících sociální začleňování osob, aktivizačních činností (vzdělávání, volnočasových aktivit).

**V rámci možností služby poskytujeme také duchovní podporu, potravinovou výpomoc, šatní výpomoc, možnost využívat počítač a internet, zatelefonovat si (je-li to součástí cílů individuálního plánování).**

### Průběh služby:

#### Jednání se zájemci o službu

Zájemce/i přicházejí do zařízení, kde absolvují pohovor se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník po prvotním sociálním šetření rozhodne o:

- odmítnutí (ze zákonných důvodů, nepříslušnost k cílové skupině),
- zařazení do evidence zájemců o službu v případě obsazené kapacity,
- přijetí.

Zájemce/i s trvalým bydlištěm mimo město Bruntál mohou být přijaty pouze v případě volné kapacity.

Pokud volná kapacita, je možné zájemci poskytnout službu ihned, dochází k jednání o poskytnutí služby – tj. seznámení s pravidly a podmínkami bydlení v azylovém domě, prohlídka prostor, vyjednávání o očekáváních a potřebách.

#### Uzavírání smlouvy

V procesu uzavírání smlouvy je nutné nejprve:

- seznámit zájemce s poskytovanou službou (Domovní řád, Návštěvní řád, Pravidla pro podávání podnětů/stížnosti, Ceník služby, text Smlouvy o poskytování sociální služby + prohlídka zařízení a přidělení bytové jednotky),
- objasnit všechna práva a povinnosti poskytované služby,

# SLEZSKÁ DIAKONIE

## Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

---

- ověřit porozumění těmto právům, povinnostem, smlouvě,
- vyjednat prvotní plán spolupráce.

K uzavírání smlouvy je kompetentní sociální pracovník, který nejprve vysvětlí smlouvu, ověří kontrolními otázkami porozumění smlouvě a dojedná prvotní plán spolupráce. Podepsat smlouvu je kompetentní pouze vedoucí/koordinátor střediska. Po podpisu je založen jeden originál smlouvy do osobní složky, druhý převezme uživatelka. Smlouva může být měněna nebo ukončena pouze písemně.

### **Individuální plánování**

První verzi plánu - tzn. krátkodobého plánu spolupráce - sestavuje sociální pracovník s uživatelem/uživateli a to v den podpisu smlouvy o poskytování sociální služby. Určuje také osobu klíčového pracovníka. Uživatel/lé i klíčový pracovník dostávají k dispozici zpracovaný krátkodobý plán spolupráce, který následně aktualizují podle situace (V plánu jsou informace o situaci uživatele, jeho potřebách, možné oblasti podpory a konkrétní cíle, zhodnocení jejich naplňování, sjednaná míra podpory).

Úkolem klíčového pracovníka je iniciovat první společnou schůzku, na které s uživatelem/li diskutují rozpracovaný plán spolupráce, provádějí případné změny, dále konkretizují a aktualizují. Klíčový pracovník a uživatel/lé se pak pravidelně scházejí na schůzkách (podle potřeb a možností uživatele/lů, minimálně však 1x měsíčně). Klíčový pracovník uživatele podporuje při naplňování cílů.

### *Zodpovědnosti při individuálním plánování*

**Vedoucí/koordinátor střediska** – provádí kontrolní činnost individuálního plánování.

**Sociální pracovník** – je zodpovědný za individuální plánování v azylovém domě. Je prvním iniciátorem v rámci individuálního plánování, s uživatelem/li sestavuje plán spolupráce, informuje klíčového pracovníka a předává mu potřebné dokumenty, deleguje úkoly v rámci individuálního plánování, zodpovídá a dohlíží na vedení dokumentace k individuálnímu plánování, zodpovídá za celkový proces individuálního plánování, poskytuje konzultace klíčovému pracovníkovi - např., když uživatel/lé nespolupracují, v rámci intervize apod.

**Uživatel** – v rámci individuálního plánování se za uživatele považuje:

- **samoživitel** - matka, otec nebo osoba, které bylo soudem svěřeno do péče nezletilé dítě/děti (tedy rodič nebo pečující osoba ve věku od 18 do 70 let).  
*Dítě není považováno přímo za uživatele (samozřejmě je ale brán zřetel i na jeho potřeby. V odůvodněných případech je možné, cíle dítěte do individuálního plánování ve spolupráci s rodičem/pečující osobou nějak zahrnout. Potřeby dítěte u naší cílové skupiny většinou sleduje orgán sociálně-právní ochrany dětí a rodiny v rámci individuálního plánu dítěte a podporuje rodiče/ pečující osobu, aby byly naplňovány).*
- **rodina** - tzn. manželé nebo druh a družka.

Uživatel/lé jsou zodpovědní za naplňování svého plánu spolupráce, celkově za spolupráci v rámci individuálního plánování - tzn. zajímat se, aktivně řešit svoji situaci, plnit dohodnuté úkoly, termíny, účastnit se schůzek individuálního.

# SLEZSKÁ DIAKONIE

## Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

---

**Klíčový pracovník** – jeho úkolem je spolupráce a kontrola naplňování individuálního plánování konkrétního uživatele/lů, poskytuje informace, nabízí různé možnosti, navrhuje postupy a řešení, podporuje, pomáhá, zprostředkovává další služby, vede dokumentaci.

### *Průběh schůzky v rámci individuálního plánování*

Individuální plánování probíhá formou osobních schůzek - poradenských rozhovorů uživatele/lů a klíčového pracovníka.

### **Cílem rozhovoru je:**

- zjistit aktuální situaci uživatele/lů (jak se cítí, co se změnilo od minulé schůzky, co aktuálně řeší a potřebuje),
- zhodnotit, co bylo naplánováno na minulé schůzky a jaká je situace nyní (co se podařilo, co dělal, jak to probíhalo, co z toho vyplývá, jak se cítil, jak se cítí nyní, co se např. naučil, co ještě potřebuje),
- zhodnotit, co je teď nebo do budoucna potřeba - pojmenovat to a naplánovat způsob, jak bude cíle dosaženo.
  - ✓ co se udělá – čeho má být docíleno a jak se pozná, že se to podařilo.
  - ✓ kdo to udělá – delegování úkolů, předávání zodpovědnosti.
  - ✓ jak se to udělá – zhodnocení nejlepších možností, rozhodnutí se a konkrétní plán.
  - ✓ kdy se to udělá – termíny splnění.

### **Stížnosti**

Stížnosti mohou být přijímány písemnou, ústní nebo elektronickou formou. Pro anonymní podání stížnosti je k dispozici schránka ve veřejně přístupných prostorech azylového domu. Vnitřní předpis stanovuje osoby pověřené vyřizováním stížností. Vyřizování stížnosti zahrnuje prošetření situace, rozhovor se všemi zainteresovanými, návrh řešení, jeho realizaci a vyrozumění stěžovatele. Lhůta pro vyřízení stížnosti je vždy maximálně 30 dnů od jejího přijetí. Odpověď na stížnost má vždy písemnou formu. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo se odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.

### **Cíle služby**

Cílem poskytované služby a naší podpory jsou uživatelé, kteří:

- mají po dobu maximálně 1 roku zmírněnou špatnou životní situaci - zejména ztrátu bydlení (tzn. mají zajištěny základní potřeby jako je ubytování a bezpečné prostředí, možnost přípravy stravy).
- mají pravidelný měsíční příjem - vyřízeny sociální dávky, důchod nebo zajištěnu mzdu.
- činí kroky ke zvýšení příjmu formou získání nebo udržení se zaměstnání (tzn. spolupracují s ÚP, vyhledávají nabídky práce, aktivně oslovují zaměstnavatele, zapojují se do projektů pomáhajících nezaměstnaným, plnění veřejnou službu).
- zvládnou obstarat své běžné záležitosti a vést samostatný způsob života (řeší a zlepšují svůj zdravotní stav, je-li to možné, znají svá práva a povinnosti v různých oblastech života, zvyšují si kompetence spojené s hospodařením s financemi, péčí o domácnost, základní hygienou, přípravou stravy, péčí o děti - zvládnutím výchovy, péčí o jejich zdraví a rozvoj, docházkou a přípravou do školy).
- jsou co nejvíce zapojeni do přirozeného společenství nebo se do něj navrací (zlepšují, udržují nebo obnovují vztahy s rodinou a přáteli, využívají i jiných dostupných služeb, nejsou závislé na službě).
- zodpovědně řeší své pohledávky a závazky (dluhy, ale i nárok na výživné).

# SLEZSKÁ DIAKONIE

## Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

- aktivně řeší svou bytovou situaci a odcházejí do jiného vhodného bydlení (zjišťují a vyhledávají možnosti bydlení, vytvářejí si finanční rezervy spojené s kaucí na byt nebo pořízení vybavení bytu).

### Zásady poskytování sociální služby

- **individuální přístup** - vnímáme jedinečnost všech uživatelů (např. věk, zdravotní stav, schopnosti, přání a potřeby).
- **respektující přístup** - s uživateli jednáme zdvořile, zajímáme se o jeho pocity, myšlenky, názory a bereme na ně ohled. Při řešení nepříznivé sociální situace respektujeme rozhodnutí uživatelů (samozřejmě s tím, že jsou jim vysvětleny možné dopady jejich rozhodnutí).
- **aktivizační přístup** - vedeme uživatele k zodpovědnosti za svoji budoucnost a aktivnímu jednání - podporujeme je v řešení jejich nepříznivé sociální situace, tuto situaci neřešíme za ně.
- **pro-adaptační přístup** - povzbuzujeme a podporujeme uživatele, aby se zvládli přizpůsobit pravidlům, spolubydlícím a novým životním okolnostem i povinnostem.
- **srozumitelná a všeobecně závazná pravidla** - vytváříme jasná pravidla, podáváme je srozumitelnou formou, závazná pro uživatele i pracovníky.
- **podpora funkce rodiny** - respektujeme funkci rodiny, snažíme se u uživatelů posilovat dobré vztahy k dětem i rodině jako takové.
- **podpora hodnot Slezské diakonie** - pomoc poskytujeme všem lidem, kteří ji v nepříznivé životní situaci potřebují, bez ohledu na věk, pohlaví, vyznání či postavení. Inspirací pro naši práci je osoba Ježíše Krista, který je vnímán jako zdroj víry a je vzorem pro život a kvalitní službu.

## MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZÁZEMÍ SLUŽBY

### Popis prostorového zázemí:

CHANA Bruntál Azylový dům pro rodiny s dětmi je situován v Bruntále, na ulici Pěší 8. Sídlí v 1. a 2. poschodí, přičemž v ostatních prostorách této budovy se nachází další sociální služby Slezské diakonie: BETHEL Bruntál Azylový dům pro ženy a muže, TIMOTEI Dům na půli cesty. Majitelem budovy je Město Bruntál, který budovu Slezské diakonii pronajímá. K dispozici je 10 bytových jednotek, z nich každá má samostatné WC a sprchový kout, minikuchyňský kout (bez sporáku a elektrospotřebičů). Na každém patře pak vybavenou kuchyň s kuchyňskou linkou a elektrospotřebiči (bez nádobí), kuřárnu, 1 pračku a sušičku. V 1. poschodí se nachází služební místnost pro zaměstnance (PSS) a herna pro děti.

Ve 2. poschodí se nachází obývací pokoj s televizorem. Dále kancelář sociálního pracovníka a vedoucího/koordinátora sociální služby a konzultační místnost (s počítačem a internetovým připojením pro uživatele).

### Zázemí pro uživatele:

Uživatelům slouží k ubytování 10 standardně vybavených bytových jednotek s WC a sprchovým koutem (základní nábytek, lednice, s minikuchyňským koutem bez sporáku a elektrospotřebičů). Společně užívají 2 kuchyně vybavené kuchyňskou linkou a elektrospotřebiči (bez nádobí), hernu pro děti (s dětským koutkem a televizorem), konzultační

**SLEZSKÁ DIAKONIE**  
**Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín**

---

místnost s počítačem a připojením k internetu, 2 kuřárny, 3 WC a obývací pokoj s televizorem.

**Zázemí pro personál:**

Pro personál je určena služební místnost, kancelář vedoucího/koordinátora střediska a sociálního pracovníka, konzultační místnost, 2 personální WC a sklad. Pracovníci mají k dispozici standardní kancelářské vybavení.

**MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:**

CHANA Bruntál Azylový dům pro rodiny

Pěší 1850/8

792 01 Bruntál

Tel: 734 693 250, 731 425 113