Základní pravidla pro poskytování služby Azylového domu

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa poskytovatele:	Centrum sociálních služeb Kyjov, příspěvková organizace města Kyjova Třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov IČ: 61392979
Adresa pracoviště:	Brandlova 127/16, 697 01 Kyjov
Zřizovatel:	Město Kyjov, Masarykovo nám. 30, 697 01 Kyjov
Statutární zástupce:	PhDr. Jana Trnečková, MBA, LL.M. tel.: 518 612 260
Sociální pracovnice:	Sabina Firtl, DiS., tel.: 739 307 583
Pracovník v soc. službách:.	Mgr. Bc. Jitka Obrová, DiS., tel.: 739 307 583
E-mail:	azylovydum@css-kyjov.cz
Webové stránky:	http://www.css-kyjov.cz
Forma poskytování služby:	pobytová služba
Časový rozvrh poskytování služby:	Služba je poskytována **nepřetržitě.**

Doba přímého kontaktu sociálních pracovnic s uživatelkou (zájemkyní) v kanceláři:

Po	8.00 - 17.00
Út	8.00 - 16.00
St	8.00 - 17.00
Čt	8.00 - 16.00
Pá	8.00 - 15.00

Podpora vybraných služeb sociální prevence na území Jihomoravského kraje II.
Reg. číslo CZ.03.02.01/00/22_003/0005620
je spolufinancován z Evropského sociálního fondu plus a rozpočtu Jihomoravského kraje

V době nepřítomnosti sociálních pracovnic nebo pracovníka v sociálních službách je chod služby zajištěn pohotovostním tlačítkem umístěným u vchodových dveří z vnitřní strany, kterým se lze dovolat na pracovnici azylového domu, Městskou policii, Hasiče a Záchrannou zdravotní službu.

2. ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je uživatelce poskytována na základě písemně uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby Azylového domu, které předchází jednání se zájemkyní.

Datum zahájení poskytování služby a následná spolupráce je dohodnuta při jednání o poskytování služby a při podpisu Smlouvy. Jakékoliv změny v poskytované službě lze provést osobně v kanceláři pracovníků na základě podané žádosti.

Každá uživatelka má svého klíčového pracovníka, se kterým plánuje průběh služby.

Každá uživatelka má založenou dokumentaci jak v písemné, tak i v elektronické podobě, která obsahuje identifikační údaje o uživatelce.

3. POSLÁNÍ, CÍLE, CÍLOVÁ SKUPINA, ZÁSADY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Posláním Azylového domu je poskytnutí individuální, důstojné a koncepční podpory a pomoci ženám a matkám s dětmi, které se ocitly v tíživé životní situaci a poskytnutí podpory v návratu k běžnému způsobu života. Motivovat je k využití svých schopností, podporovat jejich vědomí vlastní jedinečnosti a hodnoty, zvýšit možnosti žít soběstačně smysluplný život v přirozeném společenství.

Služba je podporou a pomocí ženám a matkám s dětmi při řešení obtížné životní situace tak, aby byly schopny zhodnotit své dosavadní postoje a převzít zodpovědnost za život svůj a svých dětí, a aby dokázaly vytvořit svým dětem vhodné a podnětné prostředí pro jejich harmonický vývoj.

Cílem Azylového domu je:

- aby žena nebo matka s dětmi/dítětem nalezla vhodné samostatné bydlení
- aby žena nebo matka s dětmi/dítětem byla schopna samostatně řešit své problémy
- aby žena nebo matka s dětmi/dítětem se vrátila zpět do běžného života a upevnila nebo obnovila kontakt s rodinou.

Cílová skupina

Služba je poskytovaná zletilým těhotným ženám, dospělým ženám a matkám s nezaopatřenými dětmi, ohrožené násilím, nouzí nebo v jiné krizové situaci spojené se ztrátou bydlení, které chtějí svou situaci aktivně řešit, ale nedokáží to vlastními silami a zdroji.

Služba není určena osobám:

- nespadajícím do cílové skupiny (mužům, otcům a manželským párům),
- s akutní infekční nemocí,
- se středním až těžkým zdravotním handicapem, které nejsou soběstačné v běžných denních úkonech a v péči o vlastní osobu

Důvody pro odmítnutí služby:

- osoba nespadá do cílové skupiny,
- osoba nedoloží posudek od praktického lékaře o svém zdravotním stavu,
- není-li poskytování služby možné z kapacitních důvodů,
- pokud osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla v době kratší 6 měsíců před podáním nové žádosti vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze „Smlouvy“,

Zásady poskytování služby:

- **rovnocenný přístup –** respektujeme hodnotu a důstojnost každého člověka, respektujeme rozhodnutí uživatelky současně s jejími postoji a názory, ceníme si vzájemné tolerance a důvěry;
- **profesionalita** – služba je poskytována kvalifikovanými pracovníky
- **individuální přístup –** vycházíme z jedinečné situace a potřeb uživatelky, flexibilně se přizpůsobujeme jejím potřebám dle měnících se životních okolností;
- **podpora k aktivnímu a samostatnému řešení vlastní situace** – uživatelce jsou nabízena různá řešení její tíživé sociální situace, konečná volba jejich řešení je ponechána na uživatelce samé;
- **nestrannost** – při jednání v rodině nikomu nestraníme
- **diskrétnost a mlčenlivost** – o uživatelce nesdělujeme informace další straně bez jejího výslovného souhlasu.

Základní činnosti:

a) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,

b) Poskytnutí ubytování:

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

c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

d) sociálně terapeutické činnosti

- činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovednosti podporujících sociální začleňování osob

4. ÚHRADA ZA SLUŽBY AZYLOVÉHO DOMU

Úhrady za službu	**Kč/ den**
Žena bez dětí, těhotná žena	150,-
Matka	130,-
Dítě	70,-

Při nástupu do zařízení je uživatelka povinna složit vratnou zálohu na nájem ve výši 1500,- Kč. Uživatelce se vystaví příjmový doklad o zaplacení zálohy. Tato částka pokrývá případné škody na majetku zařízení nebo nedoplatku nájemného. Při ukončení pobytu je uživatelce záloha vrácena, za předpokladu splnění všech povinností, v plné výši a je jí předán výdajový doklad.

5. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELEK

Práva uživatelek

- uživatelka si vybírá vhodný úkon a volí si jeho četnost, (např. při vyřizování běžných záležitostí na úřadech, účasti na aktivitách a akcích v rámci sociálního začleňování atd.),
- uživatelka má možnost zvolit si dobu poskytování (např. odpoledne, dopoledne),
- uživatelka má právo si rozhodnout o průběhu smluveného úkonu, jakým způsobem bude služba poskytována, (např. jak probíhá příprava vaření atd.),
- uživatelka se může zúčastnit akcí pořádaných službou nebo organizací CSS Kyjov (např. grilování, přednášky, besedy, …).
- uživatelka má právo na změnu poskytované služby,

- uživatelka má právo odhlásit si smluvené úkony nejpozději 1 den předem, (např. při vyřizování běžných záležitostí na úřadech),
- uživatelka má možnost vybrat si způsob platby úhrady (v účtárně CSS Kyjov nebo převodem na bankovní účet poskytovatele),
- uživatelka si volí, zda využije materiální vybavení služby či své
- uživatelka má možnost požádat o změnu klíčového pracovníka,
- uživatelka má právo na přiměřené riziko (např. volba stravování),
- uživatelka má právo využívat společné prostory dle Domovního řádu,
- uživatelka má právo podávat připomínky a stížnosti,
- uživatelka má právo ukončit Smlouvu.

Povinnosti uživatelek

- uživatelka má povinnost chovat se k pracovníkům Azylového domu v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti,
- aktivně spolupracovat,
- akceptovat změnu při poskytování služby (např. změnu pracovníka z důvodu nemoci nebo dovolené),
- neničit vybavení a zařízení Azylového domu,
- dodržovat bezpečnost v Azylovém domě,
- dodržovat Základní pravidla pro poskytování služby Azylového domu,
- uhradit škodu, způsobenou na majetku poskytovatele,
- řídit se a dodržovat Domovní řád.

Při porušení těchto Základních pravidel pro poskytování služby Azylového domu dojde k písemnému napomenutí a opakované porušování je důvodem k ukončení poskytování služby.

6. STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Uživatelka má právo vyjadřovat svoji nespokojenost a podávat stížnosti na průběh poskytované služby či chování pracovníků. Stížnosti mohou vznášet nejen uživatelky, ale i jejich rodinní příbuzní apod. Stížnosti je možné podat kdykoliv a u kteréhokoliv pracovníka služby AD nebo v organizaci na tř. Palackého 67/7. Pracovníci na požádání poskytnou tiskopis pro sepsání stížnosti. V případě potřeby pomohou uživatelce se sepsáním.

Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, řeší ji vždy přímý nadřízený pracovník toho, proti komu byla stížnost směřována.

Kdo vyřizuje stížnosti?

NA KOHO	KDO PŘIJÍMÁ
na uživatelku	sociální pracovnice AD
na praktikanta	sociální pracovnice AD
na sociální pracovnici	statutární zástupce organizace
na pracovnici v sociálních službách	statutární zástupce organizace
na statutárního zástupce	vedoucí odboru sociálních a správních agend, MěÚ Kyjov

Formy podávání stížností:

- písemně (poštou na adresu organizace, e-mailem, do schránek na stížnosti, osobní předání),
- ústně (osobně nebo telefonicky),
- anonymní stížnosti – jsou brány stejně vážně jako ostatní stížnosti a pro organizaci jsou důležitým podnětem pro kontrolu kvality služby.

Schránky na stížnosti jsou v prostorách CSS Kyjov:

- budova „A“ u hlavního vchodu,
- budova „E“ u denního stacionáře,
- budova „D“ u výdejny.
- na Brandlově ulici č. 127/16 u hlavní vstupní branky Azylového domu

Schránky jsou vybírány 1x týdně sociální pracovnicí společně s dalším pracovníkem. Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena v ředitelně organizace. Stížnosti jsou vždy vyřízeny bezodkladně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí. O způsobu vyřízení a výsledku řešení je stěžovatel informován písemně. Pokud je stížnost anonymní, výsledek je oznámen na nástěnkách v CSS Kyjov u jídelny a v AD.

Stížnosti na poskytovatele mohou být podávány dále i u těchto subjektů:

- **u zřizovatele – Město Kyjov – odbor sociálních a správních agend**, Masarykovo nám. 30, PSČ 697 22, Kyjov, Mgr. Jaroslav Řihánek, MBA, vedoucí odboru, tel.: 518 697 488, e-mail: j.rihanek@mukyjov.cz
- **v Kanceláři veřejného ochránce práv**, Údolní 39, PSČ 602 00, Brno, tel.: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

- **na Ministerstvu práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, PSČ 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **na Krajském úřadě Jihomoravského kraje – odbor sociálních věcí,** Žerotínovo náměstí 3/5, PSČ 601 82, Brno, tel.: 541 651 111, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Základní pravidla pro poskytování služby Azylového domu jsou závazným vnitřním pravidlem, kterým se musí řídit všechny uživatelky Azylového domu.

Tato pravidla mohou být měněna nebo doplňována. Uživatelka je vždy se změnou seznámena, a to stvrzuje svým podpisem.

Tato pravidla nabývají platnosti dnem 01.07.2025 a ruší předcházející pravidla.

V Kyjově dne

Zpracovala: Mgr. Bc. Obrová, Dis.

Schválila: PhDr. Jana Trnečková,
ředitelka Centrum sociálních služeb Kyjov, p.o. města Kyjova

Byla jsem seznámena se Základními pravidly dne: …….…….

Podpis uživatelky ……..