

# Charita Zlín

Burešov 4886, 760 01 Zlín

IČO: 44117434

telefon: 577 224 050

[www.zlin.charita.cz](http://www.zlin.charita.cz), e-mail: [info@zlin.charita.cz](mailto:info@zlin.charita.cz)

## Posláním Charity Zlín

je praktická a konkrétní pomoc lidem  
v tělesné, duševní nebo sociální nouzi.

Je to služba poskytovaná člověku bez ohledu na jeho  
národnostní a rasovou příslušnost,  
sociální postavení nebo náboženské vyznání.

## Cílem konání Charity Zlín

je důstojný život pro každého člověka v každé situaci.

## Poslání poskytované služby

Charitní domov pro matky s dětmi v tísní Zlín  
poskytuje přechodné a bezpečné ubytování

osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Poskytování služby vychází z individuálních potřeb osob a podporuje jejich samostatnost a  
napomáhá k návratu nebo začleňování do běžného života.

Přednostně je chráněn zájem nezletilého dítěte.

## Cíl poskytované služby

Cílem je zajištění bezpečného zázemí formou přechodného důstojného ubytování  
a podpora ke zvýšení schopností obstát v běžném životě.

## Popis realizace poskytované služby

Skupina:

služba sociální prevence

Druh:

azylové domy

Název střediska:

**Charitní domov pro matky s dětmi v tísní Zlín**

Adresa střediska, kontakty:

**SNP 4789, 760 05 Zlín,**

**kontakt: 734 435 379, 605 234 965, 737 504 258, e-mail: [chd@zlin.charita.cz](mailto:chd@zlin.charita.cz)**

## Základní údaje o službě

### Časový rozsah služby:

provoz domova je zajištěn celoročně po dobu 24 hodin denně

### Základní činnosti:

1. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy  
*doplňující informace k základní činnosti:*  
*služba poskytuje podmínky pro zajištění a přípravu stravy; v bytové jednotce uživatele je standardně vybavený kuchyňský kout, lednice a sporák*
2. poskytnutí ubytování  
*doplňující informace k základní činnosti:*  
*ubytování je poskytováno v samostatné bytové jednotce s kuchyňským koutem a samostatným sociálním zařízením; kapacita jednotky tři lůžka s možností přistýlky)*
3. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

### Zásady a principy služby

- respektování soukromí a osobnosti uživatelů
- vycházení z individuálně určených potřeb uživatelů
- zachování lidské důstojnosti
- motivování uživatelů k řádné péči o děti
- týmová práce personálu

### Cílová skupina:

1. osoby v krizi
2. oběti domácího násilí
3. rodiny s dítětem/děťmi

### Věková struktura uživatelů:

1. dospělí (27 – 64let)
2. děti předškolního věku (do 6 let)
3. mladší děti (7 – 10 let)
4. starší děti (11 – 15 let)
5. dorost (16 – 18 let)
6. mladší dospělí (19 – 26 let)

### Kapacita zařízení:

kapacita zařízení je: 31 lůžko

*doplňující údaj ke kapacitě: kapacita zařízení je 10 bytových jednotek o celkové kapacitě 31 lůžko s možností dětské přistýlky*

### Služba není poskytována:

- pokud osoba žádá službu, kterou zařízení neposkytuje
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby do šesti měsíců od posledního poskytnutí téže služby, a to v případě, že tato byla zrušena nebo ukončena z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu na požadovanou službu
- zdravotní stav osoby, která žádá poskytnutí pobytové sociální služby
  - vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
  - je kvalifikován jako akutní infekční nemoc

## Náplň poskytované služby

Náplň služby je pomoc osobám z vymezených cílových skupin v akutní i dlouhodobě nepříznivé sociální situaci - zajištění ubytování, poskytnutí podmínek pro přípravu stravy a pomoc při uplatňování oprávněných zájmů ve spolupráci s uživatelem a jeho individuálním plánem. V první fázi pobytu **je uživatel služby seznámen s podmínkami smlouvy, s Domovním řádem, s principy individuálního plánování a s ostatními informacemi o poskytované službě. Je kladen důraz na sociálně psychickou stabilizaci, získání pocitu bezpečí** a adaptaci v novém prostředí. Postupně je pak vytvářen individuální plán poskytování služby uživateli s ohledem na jeho potřeby, přání a schopnosti. Uživatelé jsou podporováni a motivováni k začleňování do běžného života. Přednostně je chráněn zájem dítěte.

Služba je poskytována tak, aby co nejlépe reagovala na individuální potřeby uživatelů. Zařízení je k dispozici uživatelům ze Zlína, Zlínského kraje, případně celorepublikově.

### Konkrétní aktivity u sociální služby

Hlavní složkou služby je **azylové ubytování** v obvyklé délce jeden až šest měsíců s možností prodloužení. Každému uživateli, s nímž je sepsána smlouva o poskytování služby, je poskytnuta samostatná bytová jednotka typu garsoniéra, se samostatným sociálním zařízením a vstupní chodbou, se základním vybavením (kuchyňský kout, skříň, postele). Poskytování služby vychází z individuálních potřeb osob a podporuje jejich samostatnost a směřuje k návratu nebo začleňování do běžného života.

Uživatelům služby může být poskytována hmotná pomoc ve formě ošacení.

### Jednání se zájemcem o službu, vlastní průběh služby

Uživatelé službu kontaktují osobně nebo telefonicky, a to buď sami nebo zprostředkovaně přes sociální pracovníky Magistrátu města Zlína, Městskou policii a Policii ČR, případně i přes jiné organizace nebo jednotlivé občany. **Při jednání se zájemcem o službu je upřednostňováno osobní jednání.** Zájemci je představena nabídka služby zařízení a vysvětleny podmínky k ubytování. V případě, že má žadatel o tuto službu zájem, vyplní žádost o ubytování. Je-li volná kapacita k ubytování, uživatel nastoupí v dohodnutém termínu. Pokud je naplněná kapacita, uvede v příslušné kolonce žádosti další termín kontaktu a je zařazen do evidence žadatelů.

Při nástupu po předložení dokladu totožnosti, je sepsána smlouva o poskytnutí sociální služby. Obligatočně je požadována písemná forma smlouvy. Smlouva obsahuje údaje o uživateli nezbytné pro kvalitní, odborné a bezpečné poskytování služby (jméno, poslední trvalý pobyt, údaje o společně ubytovaných dětech, podmínky ubytování, způsob platby, délku ubytování, poučení o shromažďování informací ve smyslu příslušného zákona atd.). Ve spolupráci s uživatelem je stanovován individuální plán pomoci zpravidla po měsíci od nástupu. Je kladen důraz na to, aby uživatelé za pomoci týmu pracovníků dokázali sami identifikovat svůj největší problém a zároveň sdělit svou představu o pomoci ze strany služby. Tato představa je korigována možnostmi, které zařízení má, avšak je v každém případě základem individuálního plánu pomoci. S individuálními plány se pracuje po celou dobu pobytu uživatele v zařízení.

### Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

Sociální služba je průběžně přizpůsobována konkrétní situaci uživatelů; činnost a individuální plány jsou vytvářeny na základě jimi vyjádřených představ a přání, přičemž platí zásada, **že každou i již dohodnutou pomoc má uživatel právo odmítnout**, aniž by mu poté byla další

pomoc ze strany poskytovatele odmítnuta nebo omezena. Všichni uživatelé včetně dětí jsou **podněcováni k tomu, aby se podle vlastních možností a schopností podíleli na tvorbě programové činnosti**, ve které se vždy přihlíží k jejich aktuálním požadavkům a potřebám. Své názory a připomínky mohou uživatelé vyjádřit anonymně, při individuálních či skupinových rozhovorech či v **“Knize názorů“**, která je volně přístupná dospělým uživatelům i dětem. Garantem “Knihy názorů“ je “Mluvčí“ uživatelů Pravidelně jednou měsíčně probíhají společné schůzky, které slouží k vzájemnému předávání informací a názorů. Výstupy ze schůzek mohou být využity jako náměty ke zlepšení kvality poskytované služby.

### **Ukončení poskytování služby**

vypovězením ze strany uživatele - ten může pobyt ukončit kdykoliv bez udání důvodu (stává se tak zejména v případech, kdy si uživatelé najdou jiný vhodný podnájem, je jim poskytnuto ubytování v nájemních či startovacích bytech Statutárního města Zlína nebo se po zvážení situace rozhodnou k návratu do původního prostředí či k vytvoření nové rodiny)

uplynutím smluvně sjednané doby pobytu

vypovězením smlouvy ze strany zařízení, a to při opětovném závažném porušení podmínek smlouvy či domovního řádu, kterému předchází tři písemná upozornění dále z organizačních důvodů, zánikem služby.

Před ukončením pobytu (pokud se uživatel neodstěhuje náhle) je vyhodnocen individuální plán uživatele spolu s klíčovým nebo sociálním pracovníkem a proběhne vyúčtování služeb spojených s pobytem a předání bytové jednotky.

### **Vyřizování stížností ze strany uživatele**

Uživatelé služby jsou seznámeni s **možností podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby**, přičemž tuto stížnost mohou podat ústně nebo písemně, a to buď osobně vedoucímu střediska nebo službu konajícímu pracovníkovi, případně řediteli Charity Zlín, poštou, nebo prostřednictvím “Mluvčí“ uživatelů, “Knihy názorů“ či schránky. Stížnost je možné podat též anonymně. Organizace se zabývá také stížnostmi podanými sociálním odborům Magistrátu města Zlína a Krajského úřadu Zlínského kraje, případně i jiným organizacím (např. Veřejný chránc práva, Český helsinský výbor atd.). Pokud jde o stížnost na vybavení a jeho poruchy na bytové jednotce, provede službu konající pracovník záznam do knihy provozních záznamů a zajistí neprodleně nebo v nejbližším možném termínu opravu. Stížnosti na kvalitu poskytované služby řeší vedoucí zařízení na poradě se zaměstnanci a při společné schůzce všech uživatelů služeb, kde se mají všichni možnost vyjádřit k problému a společně se hledá vhodné řešení. S výsledkem řešení stížnosti jsou uživatelé seznámeni: individuálně nebo na společné schůzce nebo prostřednictvím informační nástěnky, dle charakteru stížnosti. V případě, že se jedná o stížnost na postup konkrétního pracovníka Charity Zlín, je celá záležitost prošetřena vedoucí střediska. Pokud se prokáže, že daný pracovník pochybil, je vedoucí střediska vyzván k ústní nebo písemné omluvě uživateli služby. Podle závažnosti pochybení pak navrhne vedoucí nápravné opatření v souladu se svými kompetencemi. Pokud není sjednána náprava, je stížnost řešena s vedením organizace. Lhůta pro vyřešení stížností případně i odvolání 20 pracovních dní; snahou je vyřizovat stížnosti co nejdříve. Stěžovatel se také může ve lhůtě do 10 dnů odvolat k nezávislému orgánu. Každá stížnost je dále evidována s poznámkou o způsobu vyřízení.

### **Materiální a technické zabezpečení služby**

Charitní domov pro matky s dětmi v tísni Zlín užívá prostory dvoupodlažního objektu, který je rozdělen na dvě samostatné části – pro uživatele Charitu Zlín a organizaci Středisko

výchovné péče Domek. Užívaný objekt i přilehlá zahrada jsou v majetku Statutárního města Zlína a provozovatel Charita Zlín je má v nájmu. Provozní místo je v dosahu MHD, přístupné po veřejné komunikaci, která je v zimním období udržována; interiér zařízení splňuje veškeré hygienické požadavky na službu; prostory jsou uzamykatelné, pro interní informovanost o bezpečnosti je nainstalován venkovní kamerový systém. **Provoz domova je zajištěn celoročně po dobu 24 hodin denně**, a to ve všech ke službě vymezených prostorách: vstupní chodba (vstup do 2. patra – dvě bytové jednotky; bezpečnostní kamera; hydrant – v případě požáru připojení hadice s koncovkou, otočení ventilu); kotelna (vstup pouze personál CHD a pověřený technický pracovník); návštěvní místnost (podmínky vstupu do návštěvní místnosti – viz. Domovní řád); prádelna; WC; chodba hlavní (vpravo na konci chodby “nouzový východ”); kuchyně; úklidová místnost; sklad (uskladnění lůžkovin, hygienických, desinfekčních, čistících a pracích prostředků; společenská místnost (pravidla užívání společenské místnosti viz. Domovní řád). Bytové jednotky - celkový počet bytových jednotek (dále jen BJ) je 10. Všechny BJ disponují pokojem s plně vybaveným kuchyňským koutem i sociálním zařízením a vstupní chodbou. Jednotlivé BJ mají všechny jističe pro světla, zásuvky a vzduchotechniku, sloužící k odvětrávání koupelny. Lůžkoviny jsou zapůjčovány ze skladu nebo mohou mít uživatelé vlastní. Uzávěry a vodoměry TUV a SV jsou umístěny ve společné chodbě. Kancelář personálu (zařízení kamerového systému s monitorem venkovního prostoru a prostoru před vstupem do nemovitosti – bez záznamu a automatickým otevíráním dveří, telefon, PC a internet vč. e-mailové schránky služby, lékárnička, skříňka na klíče, provozní tiskopisy a knihy; uživatelům je povoleno zdržovat se v kanceláři pouze v přítomnosti pracovníka zařízení a to po dobu nezbytně nutnou; pomůcky-nůžky, tužky, atd. nejsou určeny k zapůjčování uživatelům); kancelář vedoucího (telefon, PC s tiskárnou a kopírkou, internet, samostatná e-mailová schránka).

Všechny místnosti jsou vybaveny snadno omyvatelným nábytkem, podlahová krytina je rovněž omyvatelná, ve společenské místnosti pro uživatele podlaha částečně pokryta kobercem; větrání je přirozené. V celé budově je zákaz kouření.

Aktualizace ke dni 01.ledna 2021

Ve Zlíně dne 10.05.2007

# Caritas