



## CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA

obecně prospěšná společnost

### AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

telefon: 733 201 148, e-mail: dmd@css-ostrava.cz, www.css-ostrava.cz

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI

### Poslání Azylového domu pro matky s dětmi

Posláním azylového domu je poskytnutí bezpečného prostoru ženám s jejich dětmi pro naplnění základních životních potřeb a jejich podpora v hledání východiska z nepříznivé sociální situace.

### Cílová skupina

Azylový dům pro matky s dětmi poskytuje sociální služby dospělým matkám s dětmi do dovršení 18 let věku nejstaršího dítěte, dospělým těhotným ženám v posledním trimestru těhotenství nebo ženám ve věku do 65 let, které mají svěřené dítě (děti) do péče a jsou bez přístřeší (například z důvodu rozpadu rodinného života, domácího násilí, zadlužení a podobně).

Maximální okamžitá kapacita služby je 11 žen a 18 dětí.

### Službu neposkytujeme – negativní vymezení cílové skupiny

- Osobám vyžadujícím stálou zdravotnickou péči, osobám, jejichž zdravotní stav by ohrožoval je nebo ostatní uživatele služby.
- Osobám vyžadujícím pobyt v bezbariérovém prostředí, které služba nemůže zajistit.
- Osobám, které mají diagnostikované psychiatrické onemocnění, jehož projevy narušují soužití v kolektivu.
- Osobám, které nerozumí komunikaci v českém jazyce (nejsme schopni zajistit komunikaci při poskytování sociální služby jinak než v českém jazyce).
- Osobám, které jsou zbaveny způsobilosti k právním úkonům.
- Osobám, které žádají o službu, kterou neposkytujeme, popřípadě jejich osobní cíl je v rozporu se zásadami a principy služby.
- Z důvodu naplněné kapacity služby.

### Zásady poskytování sociální služby v Azylovém domě pro matky s dětmi

**Vzájemný respekt** – respektujeme odlišnost a individualitu uživatelů

**Srozumitelnost** – Jsme pro naše uživatelky srozumitelní, nasloucháme jim v prostředí vzájemně otevřené komunikace mezi námi a uživatelkami.

**Samostatnost, možnost volby** – podporujeme uživatelky v samostatnosti při řešení jejich nepříznivé životní situace, podporujeme je v situacích, kde uživatelky cítí pomoc jako potřebnou.

**Individuální přístup** – respektujeme individualitu každé uživatelky a její konkrétní životní situace

## **Cíle a činnosti služby**

### **Cíle služby**

- Během poskytování služby se situace uživatelky stabilizuje.
- Uživatelka má zvýšené kompetence v oblasti samostatného bydlení.
- Uživatelka má zvýšené kompetence v oblasti hospodaření s financemi a řešení dluhů.
- Uživatelka má zvýšené kompetence v oblasti práv a povinností občana ve společnosti.
- Uživatelka má posílené své rodičovské kompetence.

### **Činnosti služby**

- a. Poskytnutí ubytování
- b. Pomoc při zajištění stravy
- c. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- d. Sociálně terapeutické činnosti

Činnosti jsou specifikovány v dokumentu Činnosti služby.

### **Vytváření podmínek pro uplatnění vlastní vůle**

Uživatelky uplatňují vlastní vůli během jednání se zájemcem před uzavřením Smlouvy, v průběhu poskytování sociální služby i při jejím ukončování a pracovníci azylového domu v tom uživatelky aktivně podporují.

Uživatelce během celé spolupráce předáváme informace vhodným a srozumitelným způsobem, tak aby sama mohla učinit informované rozhodnutí o využívání sociální služby i o dalších situacích ve svém životě.

Důsledně dodržujeme zásadu dobrovolnosti využívání sociální služby i možnost ukončení služby kdykoli v průběhu jejího poskytování, a to i bez udání důvodu.

### **Uživatelka uplatňuje vlastní vůli zejména během následujících procesů poskytování sociální služby:**

- Individuální plánování cílů a kroků vedoucích ke splnění osobního cíle stanoveného ve Smlouvě
- Způsoby, jakým plní jednotlivé kroky a cíle z individuálního plánování
- Průběžné vyhodnocování poskytování sociální služby
- Rozhodnutí, co je pro uživatelku prioritou při využívání sociální služby
- Rozhodnutí uživatelky, že některou životní situaci v sociální službě řešit nechce
- Rozhodnutí uživatelky, že některý krok nebo cíl nesplní nebo ho splní jinak, než navrhuje sociální pracovníce
- Rozhodnutí, které se týkají dětí a zajištění péče o děti
- Uplatnění vlastní vůle během plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy a Pravidel (např. způsob a čas provedení úklidu společných prostor, možnost dohody s dalšími uživatelkami)

### **Způsoby, jakými pracovníci podporují uplatnění vlastní vůle uživatele:**

- Vytváření profesionálního vztahu založeného na důvěře a respektu k individuální

situaci uživatelky

- Otevřená komunikace a aktivní naslouchání, pomoc při hledání možností a řešení konkrétní situace uživatelky, kdy rozhodnutí je vždy na straně uživatelky
- Nehodnotící a neutrální přístup sociálních pracovníků – pracovníci neposuzují životní styl uživatelky, respektují odlišnosti a individualitu jednotlivce a tím vytváří prostředí, ve kterém se uživatelky necítí ohroženy a nuceny ke změně, čímž vytváří prostor pro vnitřní změnu v postojích uživatelky
- Zprostředkování informací – poskytování srozumitelných informací potřebných pro rozhodování, bez tlaku učinit z pohledu pracovníka „správné“ rozhodnutí
- Pracovníci respektují individuální tempo, jakým uživatelky dokáží (chtějí) řešit svou nepříznivou situaci.

### **Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením**

Uživatelky sociální služby azylového domu chráníme jak před předsudky a negativním hodnocením jak ze strany veřejnosti, tak pracovníků sociální služby.

Ochrana před předsudky a negativním hodnocením ze strany pracovníků

Pracovníci sociální služby jsou seznámeni s pravidly ochrany práv uživatelky i jejich dětí, s možnými střety zájmů během poskytování služby a podle těchto pravidel postupují. Zároveň se zaměřujeme na práci s vlastními předsudky vůči ženám, zejména matkám, a práci se svými představami, jak by se měla žena a matka v situaci uživatelky chovat a jednat. Pracovníci azylového domu se vždy snaží vidět jednání uživatelky s pochopením k její odlišné životní zkušenosti, která formuje způsob jejího jednání, řešení životních situací. S uživatelkou jednají pracovníci s respektem a důsledně zachovávají její lidská práva ve všech situacích.

### **Ochrana před předsudky a negativním hodnocením ze strany veřejnosti**

Azylový dům je umístěn v běžné zástavbě rodinných a bytových domů, v okolí jsou dobře dostupné komerční služby pro všechny občany. Jedná se o lokalitu, která není spojována se sociálním vyloučením nebo jinými nepříznivými společenskými jevy. Adresu azylového domu využívají uživatelky pro zasílání korespondence nebo jako přechodné bydliště, kdy je využití této adresy chrání před stigmatizací osob žijících ve vyloučených lokalitách (každá uživatelka má vlastní poštovní schránku).

Pracovníci azylového domu se snaží o šíření osvěty a informací o poskytování sociální služby, tak abychom minimalizovali riziko negativního hodnocení ze strany obyvatel žijících v okolí azylového domu. Zároveň pracujeme s uživatelkami formou doporučení k zachovávání dobrých sousedských vztahů, které podporují vhodné a pozitivní jednání s veřejností – sousedy.

### **Ochrana před předsudky a negativním hodnocením během poskytování sociální služby:**

- Pracovníci vedou uživatelky, aby telefonovaly ze svého telefonu a zanechávaly kontakt na svůj osobní telefon, ne telefonní kontakt na azylový dům (např. při hledání práce nebo bydlení).
- V případech, kdy je uživatelka doprovázena pracovníkem azylového domu na

jednání (např. s úřady, zaměstnavatelem, soukromou osobou, školou či jinou institucí apod.), je role pracovníka vždy předem projednána. Uživatelka rozhoduje, jak bude pracovník při jednání představen, a zda bude uvedeno, že jde o doprovod ze sociální služby. Tento postup chrání uživatele před zpochybněním jeho schopností v očích druhé strany a jasně daná role pracovníka pomáhá zajistit co nejlepší průběh jednání, bez ubírání kompetencí uživatele nebo vytváření negativního obrazu o uživateli, která spolupracuje se sociální službou.

- Pracovníci vyřizují s uživatelkou její administrativní i jiné záležitosti jen po zhodnocení jejích kompetencí a na její žádost, zaujímají zejména podpůrnou roli, pracovníci za uživatelku nerozhodují, ani nejednají místo samotné uživatelky.
- Pracovníci poskytují podporu a poradenství uživatelkám, které mají zájem o nácvik konkrétního jednání s dalšími osobami, např. nácvik telefonování, pracovního pohovoru, jednání o pronájmu bytu apod., tak aby uživatelky snížily riziko negativního hodnocení své osoby na základě neznalosti dané společenské situace a nevhodného jednání v této situaci.

### **Vytváření pozitivního obrazu cílové skupiny u široké veřejnosti**

- Pracovníci se vždy vyjadřují o uživatelkách a jejich dětech s úctou a respektem.
- Pracovníci se snaží šířit pozitivní obraz sociálních služeb a konkrétně azylových domů i mimo pracovní prostředí.
- Pracovníci se zdržují používání zjednodušujících a stigmatizujících označení osob, jako jsou např.: „zneužívají dávky“, „alkoholičky“, „závisláci“, „špatné matky“.
- Zároveň se vyhýbají šíření předsudků a stereotypů o osobách v tíživé životní situaci, jako např.: „oběť domácího násilí si za to může sama“, „kdyby chtěla, tak s užíváním návykových látek přestane“
- V komunikaci s veřejností pracovníci aktivně přispívají k osvětlování širších souvislostí nepříznivých sociálních jevů. Vysvětlují, že lidé si tyto situace ve většině případů nevybírají vědomě ani dobrovolně, ale jsou důsledkem složité kombinace osobních, rodinných a společenských faktorů.