



SPECIFIKA PRÁCE S KLIENTKAMI V AZYLOVÉM DOMĚ PRO TĚHOTNÉ ŽENY V TÍSNI

V HAMRECH U HLINSKA

Bc. Veronika Fantová

Hamry u Hlinska

2020

Publikace byla vytvořena díky projektu „Azylový dům pro těhotné ženy v tísní“, který byl podpořen Nadací Sirius v rámci grantového řízení 2018 „Včasná podpora a pomoc ohroženým těhotným ženám s cílem vytvoření vhodných podmínek pro optimální vývoj jejich dětí“.

Děkujeme všem, kteří se podíleli na tvorbě metodické publikace, zejména metodičce Nadace Sirius Zuzaně Paulinové za užitečnou metodickou pomoc a Mgr. Pavle Glogarové, vedoucí azylového domu za veškeré cenné rady a úpravy metodiky.

OBSAH

Úvodem

1	Jak to všechno začalo.....	6
1.1	Motivace k založení Obecně prospěšné společnosti Dlaň životu a azylového domu	6
1.2	Poslání Obecně prospěšné společnosti Dlaň životu	6
1.3	Vznik a vývoj azylového domu pro těhotné ženy v tísní	6
2	Popis azylového domu	6
3	Personální zajištění chodu azylového domu	7
4	Sociální služba poskytovaná v azylovém domě.....	8
4.1	Cíl poskytované sociální služby.....	9
4.2	Cílová skupina aneb pro koho je poskytovaná sociální služba určena.....	9
4.3	Podmínky poskytované sociální služby	9
4.4	Možnosti navázání spolupráce s azylovým domem	10
4.5	Průběh poskytované sociální služby.....	10
4.5.1	Péče o děti, včetně péče o děti před narozením, rozvoj rodičovských kompetencí.....	10
4.5.2	Opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí.....	11
4.5.3	Strava a stravování, poskytnutí materiální pomoci.....	11
4.5.4	Ubytování včetně navazujícího bydlení.....	11
4.5.5	Hospodaření s finančními prostředky, řešení dluhové problematiky	11
4.5.6	Příprava zařazení se na trh práce, udržení si zaměstnání	11
4.5.7	Základní informace, možnost poradit se	12
4.5.8	Vytváření funkčních vazeb v mezilidských vztazích a potřeba smyslu života a životních hodnot	12
4.6	Hodnocení poskytované sociální služby	12
5	Specifika práce s klientkami v azylovém domě	13
5.1	Zásady práce s klientkami v azylovém domě	13
5.1.1	Úcta k lidské důstojnosti, úcta k osobě matky a dítěte.....	13
5.1.2	Podpora rozvoje samostatnosti a aktivní působení na klientku	14
5.1.3	Motivace a vytváření podmínek k začlenění klientky do běžné společnosti.....	14
5.1.4	Rovnocennost a jednota v práci s klientkami	14
5.1.5	Doprovázení v pomoci řešení životní tísně klientky	14
5.1.6	Důslednost.....	14
5.1.7	Bezpečnost a diskrétnost	14
5.2	Nástroje sociální služby užití ve specifické práci s klientkami azylového domu	14
5.2.1	Smlouva o poskytované sociální službě.....	14
5.2.2	Vstupní zamyšlení.....	14

5.2.3 Individuální plánování (IP)	15
5.2.4 Výstupní zamyšlení a závěrečné zhodnocení	15
5.2.5 Plán podpory	15
5.2.6 Projekt Začít znovu a Cesta mateřstvím	15
5.2.7 Společné aktivity vedoucí k posílení vztahů mezi obyvateli azylového domu	16
5.2.8 Finanční plán	16
5.3 Specifické přístupy v práci s klientkami v azylovém domě.....	16
5.3.1 Individuální přístup v zájmu klientky	17
5.3.2 Profesionální přístup založený na lidském vztahu	17
5.3.3 Partnerský a rovnocenný přístup	17
5.3.4 Multidisciplinární přístup	17
5.3.5 Důsledný přístup s intenzivní podporou.....	18
5.3.6 Spirituální přístup	18
6 Integrace veřejnosti	19
7 Financování poskytované sociální služby	19
8 Přílohy.....	22
8.1 Příklad dobré praxe	22
8.2 Smlouva o poskytované sociální službě	24
8.3 Vstupní zamyšlení.....	29
8.4 Individuální plánování	30
8.5 Individuální plán podpory – příklad.....	31
8.6 Finanční plán	32
8.7 Výstupní zamyšlení.....	33
9 Zdroje.....	34
Závěrem	

SPECIFIKA PRÁCE S KLIENTKAMI V AZYLOVÉM DOMĚ PRO TĚHOTNÉ ŽENY V TÍSNI V HAMRECH U HLINSKA

Úvodem

Vážení kolegové, milí čtenáři,

rádi bychom Vám představili koncept sociální služby v Azylovém domě v Hamrech u Hlinska, který již dvanáct let podává pomocnou ruku těhotným ženám a maminkám s dětmi v jejich životní tísni. Je nám ctí, že se s Vámi můžeme podělit o cenné zkušenosti v přístupu k těmto potřebným a doufáme, že i Vám naše kroky budou užitečné ve Vaší práci.

Ve své praxi se setkáváme s těhotnými ženami uvažujícími o ukončení těhotenství nebo s maminkami, které mají vnitřní touhu o své děti pečovat, ale z mnoha důvodů nemohou nebo nevědí jak. Mnohdy o ně samotné nebylo dostatečně postaráno, tudíž neměly možnost se péči o děti naučit. Z myšlenek o úctě k životu se v Nadačním fondu Betlém nenarozeným zrodil také záměr k založení Obecně prospěšné společnosti Dlaň životu. Postupem času vznikl i azylový dům pro těhotné ženy v tísni s myšlenkou nastavovat dlaň životu těm, jejichž život je ohrožen nepříznivou životní situací matky či pečující osoby.

Společně se podíváme na zrození myšlenky a motivace k založení azylového domu. Provedeme Vás jeho interiérem a popíšeme Vám, z jakého poslání a zásad poskytovaná sociální služba vychází. Ukážeme Vám, jakými způsoby s klientkami pracujeme a jaké nástroje k pomoci využíváme, abychom dosáhli co nejefektivnější podpory a pomoci při řešení životních situacích všech klientek azylového domu.

Popis specifické práce s klientkami v azylovém domě slouží jako inspirace k vlastní práci a metodické činnosti s uživateli stejné či podobné sociální služby. Inspiraci můžete hledat nejen v přístupech, které vedou klientky k uvědomění si jejich životních hodnot a k motivaci v řešení jejich tísně, ale také v nástrojích využívaných v pomoci těmto potřebným. Přáli bychom si také, aby podstata, ze které vycházíme, vedla k porozumění nutnosti ochrany dětí ve všech aspektech jejich života a k pomoci těm, které by o ně měli pečovat. Chceme Vám také být nápomocni v porozumění specifických potřeb uživatelů sociální služby azylového domu, aby podpora a pomoc, kterou jim poskytujeme, byla co nejúčinnější.

Pojďte se tedy s námi podívat, jak nastavujeme dlaň životu nejen těm nejbezbrannějším, ale také těm, kteří o ně pečují a chtějí pečovat.

S přáním ať jsou Vám zkušenosti metodické práce s uživateli sociální služby azylového domu k užítku a inspirací.

1 Jak to všechno začalo...

Azylový dům pro těhotné ženy v tísní sídlící v Hamrech u Hlinska realizuje záměr Obecně prospěšné společnosti s názvem Dlač životu, jejímž zakladatelem a hlavním pilířem je Nadační fond Betlém nenarozeným se sídlem v Ostravě. Nadační fond Betlém nenarozeným podporuje realizaci projektů Obecně prospěšné společnosti Dlač životu vedoucí k **pomoci dětem před narozením a dále matkám s dětmi v řešení jejich nelehké životní situace**. Dosud výrazně finančně zajišťuje provoz a údržbu azylového domu. K udržení chodu azylového domu přispívá také svojí dobrovolnickou činností.

1.1 Motivace k založení Obecně prospěšné společnosti Dlač životu a azylového domu

Založení Obecně prospěšné společnosti Dlač životu vychází především z poslání Nadačního fondu Betlém nenarozeným, kterým je **ochrana základního lidského práva, a to práva na život**. Úcta k životu a ochrana práv bezbranného, teprve začínajícího života, by měla být ve společnosti řádně zastoupena. Z této podstaty se zrodila myšlenka poskytovat mimo jiné pobytovou sociální službu, v níž bude docházet k naplnění poslání Obecně prospěšné společnosti Dlač životu. Poslání spočívá **v pomoci těm, které hledají způsoby, jak překonat překážky stojící na cestě v zachování života jejich počatých dětí**. V roce 2008 tak došlo k zahájení poskytování pobytové sociální služby v azylovém domě pro těhotné ženy a matky s dětmi v tísní, aby těhotná žena, která zvažuje ukončení těhotenství, měla možnost najít potřebné zázemí.

1.2 Poslání Obecně prospěšné společnosti Dlač životu

Konkrétním posláním Obecně prospěšné společnosti Dlač životu je **nabízet pomoc a ubytování pouze těm matkám, které na své životní cestě potřebují nalézt útočiště v jejich nelehké životní situaci spojené se ztrátou bydlení**. Jedná se také o matky, které uvažují nad ukončením již počatého života. Poskytnutá pomoc a podpora nejdříve směřuje k zajištění zázemí a adekvátní péče o děti vycházející z práva na lidský život a ochrany již před narozením. Poté jsou uživatelky sociální služby azylového domu podporovány k integraci zpět do běžného života. Klientkám ubytovaným v azylovém domě jsou zajištěny další potřebné služby v oblasti podpory rodiny. Ženám, které se rozhodnou ukončit již počatý život i v průběhu poskytování sociální služby, je sociální služba poskytována i nadále podle individuálně určených potřeb. Nutno uvést, že tato situace se v praxi azylového domu nestává.

1.3 Vznik a vývoj azylového domu pro těhotné ženy v tísní

Objekt azylového domu poskytující sociální službu byl rekonstruován v letech 2003 až 2007 a na jeho rekonstrukci se dobrovolně podílelo mnoho lidí s otevřeným srdcem a vědomím pomáhat těm nejbezbrannějším a jejich pečujícím. Na samém počátku se zrodila vize o mezigeneračním domě poskytující zázemí nejenom maminkám s dětmi, ale také jedné seniorské rodině zastupující roli prarodičů. V současné době je v domě (odděleně od sociální služby) poskytováno zázemí profesionální péčovce pečující o děti na přechodnou dobu. Sociální služba zde začala být poskytována od roku 2008 a to se statutem neveřejné adresy z důvodu ochrany těhotných a matek s dětmi utíkající před domácím násilím. V roce 2011 se statut neveřejné adresy zrušil z důvodu praktické nepotřebnosti v regionu a o poskytované službě se snaže dozvědět více potřebných. **Dnes zde azylový dům působí již 12 let a k 31. 3. 2020 v něm našlo útočiště již 160 maminek a 211 dětí**. Započítány jsou všechny fyzické osoby jen jednou, přestože některé (spíše ojediněle) využily poskytovanou sociální službu opakovaně a všechny děti, i ty, které nebyly v čase poskytované služby narozeny.

2 Popis azylového domu

Pobytová sociální služba pro těhotné ženy v tísní je poskytována v malebné obci Hamry u Hlinska ležící v chráněné krajinné oblasti v úpatí Žďárských vrchů. V okolí obce se rozléhají květnaté louky, pole a klidné lesy, které jsou pro maminky s dětmi nejen příležitostí k trávení volného času a budování vzájemného vztahu, ale také místem odpočinku a uvažování nad další životní cestou. Město Hlinsko je dostupné necelé čtyři

kilometry a jsou zde zastoupeny všechny nezbytné služby pro matky s dětmi. Mezi takové služby patří například mateřská škola, pediatr i praktický lékař pro dospělé, úřad práce, dětská hřiště, orgán sociálně právní ochrany dětí apod. Zastávka autobusu se nachází přímo naproti azylovému domu.

Azylový dům je obklopen rozlehlou zahradou s menším dětským hřištěm, ohništěm a pergolou jakožto místo vzájemného setkávání a trávení společných chvil nejen maminek s dětmi, ale také veřejnosti zapojující se do chodu azylového domu. Součástí objektu je také parkoviště a prostor pro chov slepic.

V prvním patře azylového domu najdeme služební místnost poskytující zázemí pracovnícím v sociálních službách sloužící k výkonu jejich pracovní pozice, v níž je také vedena veškerá dokumentace o poskytované sociálně službě. Vedle služební místnosti se nachází kancelář sociálního pracovníka a kancelář vedoucí azylového domu. V těchto místnostech jsou prováděny intervence suživateli sociální služby. Pro klientky jsou k dispozici pokoje, které jsou vybaveny základním vybavením (postele, dětské postýlky, skříňky, přebalovací pult, stůl a židle, umyvadlová a zrcadlová skříňka). Ve svém pokoji má klientka zaručeno soukromí. Ke společnému setkávání slouží společenská místnost umístěná taktéž v prvním patře, která je vybavená knihovnou, televizorem s DVD přehrávačem a stolem se židlemi. Rovněž má klientka k dispozici bezplatné připojení k internetu prostřednictvím privátní bezdrátové sítě (tzv. Wi-Fi).

V přízemí azylového domu najdeme vybavenou kuchyň se sporáky, kde má každá klientka vlastní uzamykatelnou skříňku.

Veškeré vybavení azylového domu je klientkám plně k dispozici dle znění Domovního řádu.

V suterénu azylového domu najdeme dílnu sloužící technickému zázemí, ale také prádelnu, sklad pro kočárky a další nezbytné věci.

Vedle kuchyně je umístěn velký společenský sál a Obchůdek na Jevišti, v němž se prodává již užitá oblečení v rámci doplňkové činnosti organizace.

Na stejné úrovni také najdeme zázemí pro hosty mířící do azylového domu za rekreací a poznáváním krás Žďárských vrchů. Také rekreační ubytování poskytuje společnost Dlaň životu v rámci své doplňkové činnosti.

V podkroví azylového domu se od roku 2018 nachází kaple zasvěcená Mláďátkům betlémským.

3 Personální zajištění chodu azylového domu

Provoz azylového domu je zajištěn kvalifikovaným personálem disponující **zodpovědností, pozitivně laděným postojem k uživatelům sociální služby, schopností týmové spolupráce**. Při jejich práci je nezbytná **sebereflexe, práce s emocemi a motivace k osobnímu rozvoji**. Zásadní roli v přístupu ke klientkám také hraje **životní zkušenost každého zaměstnance, jeho schopnost komunikace, duševní flexibility, otevřenosti a umění respektu ke každé osobě**. Poskytování sociální služby v azylovém domě je zajištěn vedoucí domu, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří pracují pod supervizí externího odborníka. V azylovém domě také působí externí pracovníci z projektu Cesta mateřstvím jako psycholog, arteterapeut, videotrenér a lektori odborných přednášek.

Ředitel

Ředitel zajišťuje projektové plánování, finance k realizaci projektů, tvorbu organizačních předpisů, dále výběr pracovníků vhodných na pracovní pozice a uzavírání pracovních smluv apod.

Vedoucí azylového domu

Zodpovědností za metodické zajištění sociální služby disponuje vedoucí domu, který vede a kontroluje pracovní tým v přímé péči, dohlíží nad profesionálním poskytováním sociální služby v souladu se standardy kvality sociálních služeb, komunikuje se zájemkyněmi o službu azylového domu, jedná s úřady a institucemi. Spolupracuje také s dobrovolníky a komunikuje se širokou veřejností.

Sociální pracovník

V řešení tíživých situací klientek hraje nepostradatelnou roli sociální pracovník, který klientkám pomáhá v poskytování sociálního poradenství, uplatňování práv, oprávněných zájmů a osobních záležitostí. Jedná s ostatními institucemi a úřady a také v motivaci k řešení tísně klientek, a to již v průběhu jednání se zájemkyněmi o službu. Sociální pracovník se podílí na motivaci klientky v rozvoji rodičovských kompetencí a v osobním rozvoji. Součástí důležité činnosti sociálního pracovníka je také metodická spolupráce a realizace standardů poskytované sociální služby, vedení schůzek s klientkami. Spolupráce v komunikaci s veřejností a při propagačních aktivitách sociálního pracovníka je nezbytná. Sociální pracovník musí disponovat vzděláním dle zákona o sociálních službách. V azylovém domě je zastoupen jeden sociální pracovník.

Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách (PSS) poskytuje klientkám azylového domu přímou podporu v rozvoji jejich rodičovských a mateřských kompetencí. Pomáhá klientkám samostatně vést domácnost a motivuje je k osobnímu rozvoji a k získávání společenských a pracovních návyků. PSS je klientce k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, doprovází je prakticky ve všech oblastech, ve kterých klientka podporu potřebuje a vyžaduje. Zastává roli klíčového pracovníka, který se společně s klientkou podílí na plánování a hodnocení stanovených cílů. Vede dokumentaci klientek o poskytované sociální službě. Podílí se na utváření optimálního prostředí v azylovém domě plněním Harmonogramu PSS a zprostředkováním zájmových a kulturních činností. Podmínkou k výkonu pracovní pozice je rovněž kvalifikace dle § 116 zákona č. 106/2008 Sb., o sociálních službách.

Pracovníci projektu Cesta mateřstvím

Ke kvalitě poskytované sociální služby také přispívají již zmínění pracovníci zajišťující odbornou pomoc a podporu klientkám azylového domu. Mezi ně tedy patří psycholog, arteterapeut, videotrenér, lektori odborných přednášek, kteří vykonávají svou odbornou práci v rámci projektu Cesta mateřstvím.

Vedoucí domu, sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách se účastní pracovních porad, supervizí pod vedením odborného supervizora a dalšího vzdělávání nezbytného k výkonu dané pozice.

4 Sociální služba poskytovaná v azylovém domě

Sociální služba vychází z poslání Obecně prospěšné společnosti Dlaň životu, kterým je **poskytování pomoci a ubytování těhotným ženám a matkám s dětmi, které se nacházejí v tísnivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení**. V poskytované sociální službě je kladen důraz na **dodržování lidských práv a základních svobod, a to již pro děti před narozením**. Sociální služba **vychází z individuálních potřeb každé klientky a jejího dítěte tak, aby byly zachovány hodnoty jako lidská důstojnost, respekt a vzájemná úcta**. Celková forma poskytované sociální služby je popsána ve Standardech kvality sociální služby, které jsou závazné pro zaměstnance azylového domu. Sociální služba je poskytovaná nepřetržitě dvacet čtyři hodin denně.

4.1 Cíl poskytované sociální služby

Hlavním cílem poskytované sociální služby je **pomoc se zajištěním navazujícího bydlení vedoucí k samostatnosti klientek v péči o dítě směřující k jeho důstojnému zrání a ve zvládnání běžných životních úkonů bez podpory sociální služby**. Jinými slovy, podstatou služby je umožnit žít klientce s dítětem takovým způsobem, který je ve společnosti považován za běžný a nabídnutí pomoci v překonání překážek, které tomu brání.

Naplnění hlavního cíle je dosahováno poskytováním sociálního poradenství spočívající v pomoci uskutečnění oprávněných nároků, nastavení dalších služeb v oblasti podpory rodiny, poskytnutí pomoci v hospodaření s finančními prostředky, popřípadě řešení dluhové problematiky, pomoc se sladěním rodičovských a pracovních rolí a se zařazením klientek na trh práce. Klientky jsou podporovány v samostatném vedení domácnosti zahrnující nejen udržení jejího chodu, ale také v oblastech jako jsou příprava stravy, získávání vhodných hygienických návyků, zdraví a zajištění bezpečnosti dětí nebo v rozvoji rodičovských kompetencí. Neoddělitelnou součástí poskytované sociální služby je také podpora v oblasti budování mezilidských vztahů, tedy vytváření funkčních vazeb s rodinou, s vrstevníky a obyvateli azylového domu.

4.2 Cílová skupina aneb pro koho je poskytovaná sociální služba určena

Poskytovaná sociální služba je přednostně určena **těhotným ženám v tísnivé životní situaci, které se nacházejí v jakémkoliv stádiu těhotenství a ztratily bydlení či sociální zázemí**, a to z mnoha důvodů jako například nedostatečné finanční prostředky, nefunkční rodinné a partnerské vztahy, absence sociální sítě, domácí násilí, zavislosti na návykových látkách, někdy doprovázející psychiatrické onemocnění, nebo nesprávné návyky v péči o dítě apod. Právě pro těhotné ženy může být v azylovém domě v průběhu roku rezervován pokoj. Do cílové skupiny také spadají matky ve věku od osmnácti let, kdy věková hranice jejich dětí nepřesáhla věku sedmi let. Pokud je v azylovém domě volná kapacita, lze do azylového domu výjimečně umístit i (těhotnou) matku s dítětem starším sedmi let. Všechny uživatelky sociální služby musí mít trvalý pobyt na území České republiky nebo povolení k pobytu v ČR.

4.3 Podmínky poskytované sociální služby

Pokud klientka splňuje výše zmíněné základní podmínky a rozhodne se čerpat podporu v azylovém domě, má před nástupem do azylového domu doložit lékařské potvrzení o zdravotním stavu podle ustanovení zákona o sociálních službách. **Dohodou o znění Smlouvy o poskytované sociálně službě se klientka zavazuje k aktivní spolupráci v řešení její životní situace**. V případě poklesu motivace klientky nebo jejího zájmu v řešení důvodů umístění do pobytové služby, se v rámci spolupráce celého týmu azylového domu, popřípadě zapojení dalších odborníků, hledá příčina této změny, se kterou se následně pracuje. Důležitý je také souhlas s Domovním řádem. Těhotná žena má mít před nástupem do azylového domu vystavenou těhotenskou průkazku jakožto doklad o těhotenství. V případě tísně těhotné ženy, která dosud nemá těhotenskou průkazku, může být zájemkyně umístěna do azylového domu i bez dokladu o těhotenství s podmínkou, že doklad neprodleně po nástupu zajistí.

Kapacita azylového domu je nastavena maximálně pro **sedm klientek**, přičemž celková kapacita služby včetně dětí činí čtrnáct osob. Pokud je do azylového domu umístěna těhotná žena, sociální služba ji může být poskytována nejdéle do jednoho roku dítěte, tzn. **jeden rok po porodu**. Matka s dětmi smí sociální službu využívat **nejdéle jeden rok**.

Pobyt klientky lze výjimečně prodloužit, a to o 6–18 měsíců, pokud se jedná o matku ve věku do 25 let nebo vychovává své první dítě nebo pobírá invalidní důchod anebo je u ní zahájeno šetření pro účely invalidního důchodu. Stejně podmínky také platí pro matku, která je v dlouhodobé psychiatrické péči, v minulosti byla alespoň tři měsíce hospitalizována nebo byla uživatelkou drog či alkoholu. **K prodloužení standartní doby pobytu, které musí být podrobně odůvodněno, dochází zcela výjimečně**.

Klientka se také zavazuje k úhradě sociální služby, která činí 100 korun za den pro těhotnou ženu. V případě klientky, která není těhotná, činí úhrada 90 korun a 40 korun za dítě. Pokud má klientka více dětí, za každé další dítě činí úhrada 20 korun.

K předčasnému ukončení sociální služby dochází tehdy, pokud klientka opakovaně porušuje Domovní řád a bylo ji uděleno opakovaně písemné napomenutí dle Sankčního řádu nebo pokud nezaplatila úhradu za poskytovanou sociální službu.

4.4 Možnosti navázání spolupráce s azylovým domem

Zájemkyně o sociální službu může azylový dům kontaktovat telefonicky, osobně, popřípadě elektronickou formou komunikace jako e-mailovou poštou, facebookovými stránkami, SMS apod. Kontakt na azylový dům zájemkyně může najít na webových či facebookových stránkách, v registru poskytovatelů sociálních služeb, prostřednictvím letáčků umístěné v poradně Cesta těhotenstvím se sídlem v Ostravě nebo na doporučení pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí či jiných pracovníků pomáhajících v jednání s poskytovatelem sociální služby. Po prvním kontaktování ze strany zájemkyně je v azylovém domě nebo na jiném vhodném místě uskutečněn osobní kontakt s vedoucí domu nebo sociální pracovnící azylového domu. Na osobní schůzce jsou vysvětleny podmínky poskytované sociální služby a jsou nastíněny první cíle a možnosti řešení nepříznivé životní situace zájemkyně. Nepříznivá životní situace je mapována v zájmu nastavení optimální budoucí spolupráce. Zájemkyni je také nabídnuta prohlídka azylového domu. V případě umístění klientky do azylového domu se nastavují další kroky vedoucí k pomoci v její nepříznivé životní situaci.

4.5 Průběh poskytované sociální služby

Průběh poskytované sociální služby vychází ze zásad v práci s klientkami v azylovém domě, které jsou podrobně popsány níže. Jako nástroj k zajištění podmínek průběhu poskytované sociální služby slouží Smlouva o poskytované sociální službě. V den podpisu smlouvy se klientka zavazuje k plnění podmínek stanovené ve smlouvě a k dodržování Domovního řádu. **Ve smlouvě se zároveň zavazuje poskytovatel k vytváření optimální podpory klientce.** Klientka je také srozuměna s **nutnou spoluprací na řešení její životní tísně.** Na začátku průběhu sociální služby je **klientce přidělen klíčový pracovník, který pomáhá stanovovat a naplňovat cíle vycházející z individuálních potřeb klientky a jejího dítěte.** Aby sociální služba dosáhla účinné pomoci vedoucí k možnosti žít klientce s dítětem takovým způsobem, který je ve společnosti považován za běžný, je nezbytné věnovat se klientkám a jejich dětem v níže popsaných oblastech podpory poskytované sociální služby. Klientka má vždy možnost se ohledně své životní situace poradit s jakýmkoliv pracovníkem azylového domu. Stanovené cíle pomáhá klientce naplňovat celý pracovní tým azylového domu včetně externích pracovníků poskytujících klientce odbornou pomoc v rámci projektu Cesta mateřstvím.

4.5.1 Péče o děti, včetně péče o děti před narozením, rozvoj rodičovských kompetencí

Uživatelka azylového domu je vedena k **samostatnosti v uplatňování mateřských a rodičovských kompetencí za podpory celého pracovního týmu.** Podpora při posilování schopností a dovedností matky v péči o zdravý vývoj dítěte spočívá hlavně v dohledu nad hygienickými a stravovacími návyky, v péči o fyzické a psychické zdraví matky i dítěte. V těhotenství je v případě zájmu nastávající matce zajištěna předporodní příprava, která spočívá ve fyzickém cvičení, v nácvicích dýchacích procesů, ve vedení rozhovorů s doulou či porodní asistentkou, a také v edukaci zdravého životního stylu. Klientce je nabídnuta možnost výběru porodnice a její návštěva. Pracovnice v sociálních službách pomáhají klientce s materiální přípravou na příchod očekávaného miminka, jako je zajištění výbavičky apod.

Po porodu je klientce poskytována podpora v oblasti kojení, koupání, přebalování apod. a vytvoření podmínek k optimální životosprávě matky s dítětem, do které patří správné stravovací návyky, odpočinek, pobyt na čerstvém vzduchu a psychická pohoda matky s dítětem. Podpora v rozvoji rodičovských kompetencí je prováděna průběžně v rámci pobytu klientky v azylovém domě. V případě potřeby je klientce nastavena

individuální podpora vedoucí ke zlepšení těchto návyků. Veškerá podpora je založena na individuální spolupráci s pracovníci v sociálních službách a s klíčovou pracovnící každé klientky.

4.5.2 Opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí

Klientkám je v rámci poskytované sociální služby nabídnuta **podpora při řešení zdraví a bezpečnosti dětí spočívající v možnosti poradit se ohledně zdravotního stavu dítěte i matky, popřípadě v jednání dalších kroků vedoucí k lékařské intervenci.** V rámci této oblasti také pracovníce dohlíží nad plněním rodičovských povinností, jako jsou pravidelné lékařské prohlídky u dětského lékaře. Do oblasti podpory je zahrnut dohled nad zdravotním stavem matky. Při událostech jako je porod či akutní závažné zdravotní obtíže klientky či dítěte, je přivolána zdravotnická služba. V případě řešení různých závislostí (kterými jsou někdy klientky zatíženy z minulosti) je zprostředkován kontakt na odbornou pomoc jako je například adiktolog, psychiatr atd. K podpoře také patří vedení klientky v základní zdravotní péči a dodržování hygienických návyků jakožto prevence různých onemocnění.

4.5.3 Strava a stravování, poskytnutí materiální pomoci

Záměrem této oblasti podpory je **získání dovedností při přípravě stravy pro (nastávající) matku, a především pro dítě dle jeho věku, aby byl zajištěn jeho zdravý fyzický i psychický vývoj.** Klientkám je k dispozici vybavená kuchyň, v níž mohou kdykoliv připravit stravu samostatně, popřípadě za pomoci pracovníce. V případě nedostatku potravin k přípravě stravy je možnost potravinové pomoci dle finanční situace klientky. Podpora při získávání dovedností ohledně přípravy stravy je poskytována individuálně dle dohody s klientkou. V případě nedostatečného materiálního vybavení klientky je v azylovém domě možnost poskytnout materiální pomoc spočívající v darování oblečení, zajištění materiální pomoci v péči o dítě jako například darování či zapůjčení kojenecké výbavičky, dětské kosmetiky a drogerie a dalších potřebných věcí související s péčí o dítě. V rámci služby je klientce nabízeno zapůjčení lůžkovin, příkrývek apod. pro pobyt v azylovém domě. **Cílem oblasti podpory je zajištění základních životních potřeb jako je ošacení a obutí, strava, zdraví a bezpečnost matky s dítětem.**

4.5.4 Ubytování včetně navazujícího bydlení

Podmínkou k udržení ubytování v azylovém domě je plnění náležitých podmínek uvedených ve smlouvě o poskytování sociální služby, mezi které patří například účast na individuálním plánování, motivace k řešení životní situace, aktivní účast na udržování pořádku azylového domu jako je úklid společných prostor, úklid pokoje apod. Klientka je také vedena a motivována k **hledání navazujícího bydlení.** Monitoruje trh s bytovými nabídkami, podává žádosti a vyřizuje další náležitosti ohledně navazujícího bydlení. V případě potřeby veškeré kroky realizuje za podpory pracovního týmu, především sociální pracovníce. Pokud klientka nemá navazující bydlení nebo pro ni (prozatím) není samostatné bydlení z různých důvodů vhodné, je jí poskytnuta podpora v zajištění jiných sociálních služeb.

4.5.5 Hospodaření s finančními prostředky, řešení dluhové problematiky

V pomoci při řešení nepříznivé životní situace je nezbytné klientku vést k hospodaření s finančními prostředky. S klientkou je veden rozhovor o její současné finanční situaci a pracovním týmem je motivována k tvorbě finančního plánu. **Finanční plán vede klientku k vytváření finančních rezerv a k hledání možností úspor finančních prostředků.** V případě zadluženosti je nezbytné klientku motivovat k řešení dluhové problematiky a pomoci s nastavením splátkového kalendáře, popřípadě oslovit služby zabývající se řešením dluhové problematiky hlouběji. Klientka se může účastnit odborné přednášky ohledně finanční gramotnosti konající se v rámci projektu Cesta mateřstvím.

4.5.6 Příprava zařazení se na trh práce, udržení si zaměstnání

Klientkám je nabídnuta možnost zapojit se do projektu Začít znovu, který nabízí klientkám přivýdělek spočívající v úklidu kuchyně nebo jiných činnostech v rámci areálu azylového domu. Klientky si tak mohou

finance přivydělat formou dohody o provedení práce. Pokud mají možnosti, je jim poskytnuta **podpora při hledání vhodných pracovních příležitostí** tak, aby mohly skloubit své rodičovské role s pracovními, což ovšem nebývá snadné vzhledem k jejich mateřství. Klientky se dvakrát do roka účastní vzdělávání ohledně sladění pracovních a rodičovských rolí, které se opět konají v rámci projektu Cesta mateřstvím.

4.5.7 Základní informace, možnost poradit se

Klientky jsou seznámeny s možností řešení své životní situace s kvalifikovaným personálem v přímé péči, ale také s odborníky, kteří poskytují odbornou psychologickou pomoc. V případě potřeby se mohou klientky kdykoliv poradit s kompetentními pracovníky azylového domu. Klientky mají možnost požádat o doprovod k lékaři, na úřady nebo o asistenci při důležitých jednáních. Uživatelkám sociální služby je nabízena možnost poradit se ohledně postupu při vyřízení identifikačních a jiných dokladů jako například rodného listu, občanského průkazu apod. V rámci podpory v této oblasti je nabídnuta možnost dopomoci se zajištěním potřebných dokladů při jejich ztrátě. **Cílem podpory je, aby klientky získávaly kompetence a dovednosti v řešení jejich nepříznivých životních situací.**

4.5.8 Vytváření funkčních vazeb v mezilidských vztazích a potřeba smyslu života a životních hodnot

Klientky jsou podporovány v upevňování partnerských a rodinných vztahů prostřednictvím návštěv v azylovém domě a trávení společného času s rodinnými příslušníky či vrstevníky. Klientky mají k dispozici rozhovory s psychologem, který jim pomáhá nalézat zdroje podpory v jejich nefunkčních vztazích. V rámci společných aktivit pořádaných v azylovém domě klientky budují mezilidské vztahy s jeho obyvateli, ale také s veřejností a dobrovolníky, kteří do azylového domu přicházejí. Klientkám je dále nabízena možnost vést osobní rozhovory s pracovníci v přímé péči či s psychologem o hodnotách svého života, o jejich budoucích plánech a obavách s nimi spjaté. Pracovnice v sociálních službách prostřednictvím rozhovorů napomáhají k **rozvoji pozitivních zdrojů klientky a k podpoře psychické pohody při řešení životní situace.** Personál je také nápomocný při řešení běžných životních záležitostí.

4.6 Hodnocení poskytované sociální služby

K efektivnímu a účinnému poskytování sociální služby je nezbytné pravidelně uskutečňovat proces hodnocení. Nastavení poskytované sociální služby je hodnoceno ve čtyřech rovinách, a to ředitelem a správní radou, zaměstnanci azylového domu, uživateli poskytované sociální služby a příležitostně s dobrovolníky či návštěvníky, kteří se dostávají do styku se sociální službou.

Ředitel v procesu hodnocení sleduje, zda je sociální služba poskytovaná v souladu s jejím posláním. Využívá např. statistik sledující počet zájemkyň o poskytovanou sociální službu a integraci klientek do běžného života po opuštění azylového domu. Náplní dalšího hodnocení poskytované sociální služby je soulad s cíli a zásadami sociální služby. Soulad s cíli je zjišťován prostřednictvím reflexe vedoucího služby či sociálního pracovníka o naplněných cílech klientek v poskytované sociální službě s důvody jejich umístění do azylového domu. Zásady sociální služby jsou hodnoceny náhledem do knihy každodenních záznamů, ale také pozorováním komunikace pracovního týmu s klientkami nebo rozhovorem přímo s uživateli poskytované sociální služby. Ředitel může písemně navrhnout opatření správní radě, která slouží k přijetí doporučení ohledně prací na zlepšování poskytované sociální služby. Správní rada opatření schvaluje či zamítá v souladu s ředitelem.

Sociální služba je hodnocena jejími uživateli, a to v průběhu poskytování, prostřednictvím anonymních dotazníků a možností podání stížností či běžnou zpětnou vazbou. Klientka může kdykoliv vyjádřit svoji spokojenost či nespokojenost s poskytovanou sociální službou během společných schůzek klientek se sociální pracovníci jednou za týden nebo v rámci individuálního plánování (IP), v němž je klientce přímo položena otázka, jak je se službou spokojena. V rámci IP se také vyhodnocují individuálně stanovené cíle jako například zajištění navazujícího bydlení, zlepšení mateřských a rodičovských kompetencí, spolupráce na zlepšení rodinných a partnerských vztazích, zařazení se na trh práce a udržení si zaměstnání, řešení dluhové

problematiky, získání kompetencí v řešení nepříznivé sociální situace pomocí vlastních či běžně dostupných zdrojů apod.

Spokojenost se službou má také klientka možnost vyjádřit při výstupním zamyšlení, které vyplňuje při ukončení pobytu v azylovém domě. Klientky mají možnost svoji nespokojenost vyjádřit anonymně vhozením písemné zprávy do schránky stížností, o jejímž umístění a smyslu jsou klientky informovány při nástupu do azylového domu a pak i opakovaně, příležitostně. Hodnocení stížností provádí vedoucí domu, pokud by tím nevznikl střet zájmu. Klientky jednou za čtvrt roku vyplňují anonymní dotazník na vyjádření své spokojenosti s poskytovanou sociální službou, který vyhodnocuje vedoucí domu a výsledky jsou prezentovány před pracovním týmem a klientkami.

Dotazy na zpětnou vazbu dostávají příležitostně také dobrovolníci, návštěvníci azylového domu, kteří jsou pravidelněji v kontaktu s poskytovanou sociální službou v rámci jejich činnosti. Reflexe poskytované sociální služby může být také vyžádána od úřadů, které se dostávají do kontaktu s azylovým domem osobně či elektronicky. Reflexi k poskytování sociální služby prostřednictvím dotazníku poskytují také studenti vykonávající odbornou stáž.

Pracovní tým je na hodnocení sociální služby doptáván z hlediska pracovní pozice každého zaměstnance a jeho pracovní náplně. V rámci hodnocení probíhá minimálně čtvrtletně rozhovor vedoucí domu se zaměstnancem, mimo jiné o jeho spokojenosti či nespokojenosti s pracovní pozicí a náplní vykonávané v rámci sociální služby. Hodnocení ředitelem probíhá minimálně jednou ročně.

Pokud dojde k zaznamenání pochybení ze strany pracovního týmu snižující kvalitu sociální služby, jsou realizována opatření jako například poučení pracovního týmu či aktualizace směrnice, aby nedocházelo ke snižování kvality sociální služby azylového domu. Ředitel, vedoucí domu, popř. správní rada určují možná opatření vedoucí ke zlepšení poskytované sociální služby. Cílem hodnocení je tedy celkové zkvalitnění poskytované sociální služby, jehož autentičnost vychází z atmosféry bezpečného vyjádření všech zúčastněných k hodnocení poskytované sociální služby.

5 Specifika práce s klientkami v azylovém domě

Zde se dostáváme k nejdůležitějšímu, tedy k popisu vlastní práce s klientkami v azylovém domě. Pro lepší pochopení specifik práce v azylovém domě je nejdříve nutné popsat zásady, ze kterých samotná práce s klientkami vychází. Dále se zaměříme na přístupy aplikované v sociální službě, které vedou k pomoci a podpoře klientek v řešení jejich tísně. K aplikaci těchto specifických přístupů pomáhají níže popsané nástroje poskytované sociální služby. Výše zmíněné aspekty jsou důležité k tomu, abychom komplexně porozuměli specifické práci s klientkami v azylovém domě vedoucí k efektivní podpoře a pomoci poskytované klientkám.

5.1 Zásady práce s klientkami v azylovém domě

Zásady práce s klientkami v azylovém domě **vycházejí ze základních lidských práv a hodnot jako jsou lidská důstojnost, individuální přístup, podpora ve všech oblastech života, ale také hranice a limity v poskytované podpoře a doprovázení v rámci partnerského a profesionálního přístupu.** Níže zásady blíže popíšeme.

5.1.1 Úcta k lidské důstojnosti, úcta k osobě matky a dítěte

Pro efektivní spolupráci a řešení životní situace klientky je především základem **vzájemná úcta** mezi klientkami a pracovním týmem vyjadřovaná **důstojností a respektem** mezi všemi obyvateli azylového domu, zejména ve vztahu k dětem. Pracovní tým také respektuje klientku jako matku a vede ji k přijetí její role.

5.1.2 Podpora rozvoje samostatnosti a aktivní působení na klientku

Samostatný život ve vlastní domácnosti je základním cílem poskytované služby. Klientky jsou proto aktivně konfrontovány s činnostmi a aktivitami, které jsou s rolí matky spojené.

5.1.3 Motivace a vytváření podmínek k začlenění klientky do běžné společnosti

Uplatňování zásady znamená pro klientku nabízení a vytváření příležitostí, které ji podpoří v řešení náročné či komplikované situace a v jejím mateřství.

5.1.4 Rovnocennost a jednota v práci s klientkami

Každé klientce jsou při poskytování služby spravedlivě nabízeny **stejně možnosti a rovné příležitosti** v pomoci řešení jejich životní tísně. Klientkám je nabízen vzor **stejného přístupu se zohledněním individuální situace**.

5.1.5 Doprovázení v pomoci řešení životní tísně klientky

Služba využívá profesionálně lidského vztahu mezi klientkou a pracovníkem jako motivujícího prvku v rámci kontinuální podpory při řešení její životní tísně.

5.1.6 Důslednost

Důslednost je zásadou, která **podporuje klientku v dosažení zvoleného cíle a znamená cílevědomou práci na zvolených osobních cílech**. Klientka tak sama může v uplatňovaném přístupu zažít, jak je důslednost důležitá hodnota vedoucí k cíli.

5.1.7 Bezpečnost a diskrétnost

Vzhledem k realizaci všech výše uvedených zásad je klientce vytvářeno **bezpečné a diskrétní prostředí**, ve kterém může řešit svou sociální situaci, nacházet pozitivní stránky svého mateřství a rozvíjet se.

5.2 Nástroje sociální služby užití ve specifické práci s klientkami azylového domu

Nástroje aplikované v přístupech ke klientkám azylového domu slouží k naplňování stanovených cílů sociální služby, které vedou k pomoci v jejich současné životní situaci. **Pomáhají také vyhodnocovat účinnost poskytované podpory**. Důležitá je jejich **návaznost a propojenost**, aby poskytovaná pomoc a podpora pracovního týmu měla co nejpozitivnější dopad na životní situaci každé klientky v azylovém domě.

5.2.1 Smlouva o poskytované sociální službě

V rámci podpisu smlouvy o poskytování sociální služby se klientky zavazují k dodržování podmínek sociální služby, mezi které patří právě aktivní účast na nástrojích motivující k řešení životní tísně každé klientky v azylovém domě. Ve smlouvě je mimo jiné uveden rozsah, místo a čas poskytované služby a podmínky o její úhradě. Klientka je v rámci uzavřené smlouvy seznámena o podpoře v oblasti ubytování, pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoci při rozvoji rodičovských a mateřských kompetencí a poradenství zaměřené na osobní rozvoj. Smlouva je podepsána vedoucím azylového domu (nebo v zastoupení sociálním pracovníkem) a uživatelkou sociální služby. Vzor smlouvy o poskytované sociální službě je přílohou č. 2.

5.2.2 Vstupní zamyšlení

Klientka se na počátku spolupráce v azylovém domě sama v soukromí zamýšlí nad současnou životní situací, **hledá pozitivní zdroje k jejímu řešení a nalézá rizika bránící v nedosažení stanoveného cíle**. Soukromí poskytuje klientce dostatečný prostor k upřímnému vyplnění vstupního zamyšlení (příloha č. 3) a k vyjádření vlastních emocí. **Ze vstupního zamyšlení vyplývá očekávání od poskytované sociální služby a vize do budoucnosti**. Vstupní zamyšlení je klientce předáno co nejdříve po nástupu do azylového domu a slouží jako podklad k dlouhodobé práci s klientkou v rámci individuálního plánování.

5.2.3 Individuální plánování (IP)

Nástroj individuální plánování (dále IP) slouží k postupnému řešení životní situace klientky po celou dobu poskytování sociální služby v rámci kontinuální podpory. **IP vychází z potřeb, osobních cílů a silných stránek klientky, aby poskytovaná podpora byla v řešení její životní tísně co nejefektivnější.** Pracovníkům také udává směr o náplni poskytované sociální služby. Metoda je realizována za přítomnosti klíčové pracovnice. Klientka si sama stanovuje cíle, kterých chce v rámci pobytu v azylovém domě dosáhnout. Klíčová pracovnice dohlíží na srozumitelnost, měřitelnost a reálnost stanovených cílů. Současně s IP jsou využívány další nástroje vedoucí k naplnění stanovených cílů jako například individuální podpora, videotrénink interakcí apod. Cíle individuálního plánování jsou v rámci rozhovoru vyhodnocovány s klíčovou pracovnicí klientky. Proces naplňování cílů je realizován za podpory celého pracovního týmu na různých úrovních. V případě nesplnění stanoveného cíle pomáhá pracovnice klientce uvědomit si překážky vedoucí k nenaplnění cíle a další opatření ke splnění. Vzor IP je přílohou č. 4.

5.2.4 Výstupní zamyšlení a závěrečné zhodnocení

Výstupní zamyšlení vede klientku k hodnocení pobytu a stanovených cílů sociální služby. Klientka se zamýšlí nejen nad přínosy pobytu v sociální službě, ale také nad situacemi vyžadující kontinuální práci. Uvědomuje si, jaké možnosti a nástroje existují ve zvládnutí vlastní životní situace a jakými získanými zkušenostmi disponuje. Ve výstupním zamyšlení zcela svobodně vyjadřuje důležité momenty z pobytu sociální služby, které ji mohou inspirovat a vést v následujícím období integrace do běžného života. Závěrečné zhodnocení slouží ke konečnému shrnutí pobytu klientky v AD a přínosu poskytnuté sociální služby. V závěrečném zhodnocení jsou shrnuty nejdůležitější oblasti, ve kterých byla klientka podpořena a na kterých pracovala v rámci IP. Závěrečné zhodnocení zpracovává sociální pracovnice na základě závěrů z IP a před odchodem klientky z AD společně s ní vede rozhovor o dosažených cílech, případně o cílech, na kterých bude klientka pracovat i po odchodu z AD. Sociální pracovnice v průběhu rozhovoru k závěrečnému zhodnocení předává klientce kontakty na další odborné služby, které mohou klientce napomoci s dosahováním dalších cílů (např. sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, OSPOD apod.).

5.2.5 Plán podpory

Plán podpory (příloha č. 5) vychází z individuálního plánování a je nastaven v situaci, kdy klientka potřebuje intenzivnější a cílenou podporu k naplnění stanoveného cíle, přičemž jí v této oblasti může scházet dostatek vůle a motivace. Nad průběhem plnění individuálního plánu podpory je stanovena intenzivní podpora celého pracovního týmu.

5.2.6 Projekt Začít znovu a Cesta mateřstvím

V azylovém domě pro těhotné ženy v tísně v Hamrech u Hlinska jsou realizovány dva projekty zaměřené na podporu klientek při zvládnutí jejich nelehké životní situace a **zaměřují se na oblasti mateřství a zaměstnávání.** Zčásti jsou tyto projekty financovány Nadačním fondem Betlém nenarozeným.

Projekt Cesta mateřstvím

Hlavním záměrem projektu Cesta mateřstvím je **vytváření příležitostí k intenzivnějšímu osvojování a rozvoji mateřských a rodičovských kompetencí.** Prakticky se jedná o účast na přednáškách odborných lektorů s tématy jako je např. péče, výchova a rozvoj dítěte, finanční poradenství apod. Záměrem projektu je také **rozvoj komunikačních dovedností a posílení vztahu mezi matkou a dítětem** v rámci videotréninku interakcí, skupinových i individuálních sezení s psychologem, arteterapeutem atd. Klientka má v azylovém domě možnost se kdykoliv poradit ohledně všeho, co souvisí s mateřstvím a rodičovstvím. Projekt se od svého vzniku postupně stal nedílnou součástí poskytované sociální služby v azylovém domě. Financování a celková administrativní část jsou vedeny odděleně. Skrze projekt Cesta mateřstvím je realizován další nástroj sociální služby, kterým je již zmíněný videotrénink interakcí.

Videotrénink interakcí (VTI)

Nástroj slouží v azylovém domě k **rozvoji rodičovských kompetencí a komunikačních dovedností v mateřství**. Účastí alespoň na třech setkáních VTI se klientka zavazuje podepsáním smlouvy o poskytované sociální službě. VTI je realizován pod vedením zkušeného videotrenéra, který sice **nalézá příčiny nefunkčních vztahů** mezi matkou a dítětem, **ale soustředí se na vyhledávání pozitivních prvků komunikace**. Vede rozhovor s klientkou a na základě dohody s ní sdílí informace s pracovním týmem. Spolupráce má vést k **nastavení dalších podpůrných služeb vedoucí ke zlepšení vztahu mezi matkou a dítětem**. Smyslem je také uvědomění si komunikačních možností klientky a nastínění možností jejich rozvoje.

Projekt Začít znovu

Smyslem projektu Začít znovu je **získávání pracovních návyků a zařazení klientek na trh práce v podobě tréninkového zaměstnávání**. Zaměstnavatelem je Obecně prospěšná společnost Dlaň životu, která klientkám nabízí dohodu o provedení práce či (výjimečně) dohodu o pracovní činnosti. Klientky tak mají možnost účasti na různých činnostech v areálu **azylového domu zvýšit své příjmy a sladit rodičovské a pracovní role**. Drobné zaměstnávání může mít také přínos ve vnímání pozitivního sebeobrazu klientky v rámci osvojení si pracovních návyků a zvladatelnosti ve slučování rodičovských a pracovních rolí. Zaměstnání klientek také přináší pozitivní vzory pro jejich děti. Financování a celková administrativa jsou rovněž vedeny odděleně od sociální služby.

5.2.7 Společné aktivity vedoucí k posílení vztahů mezi obyvateli azylového domu

Klientky se podpisem smlouvy o poskytované sociální službě zavazují k účasti na týdenních společných schůzkách se sociálním pracovníkem. Obsahem společných schůzek je dohoda společných pravidel soužití v azylovém domě, ale také vzájemné oceňování klientek i pracovníků azylového domu. Jednou měsíčně se také může plánovat společný oběd, který připravují klientky s pracovníci. Společného oběda se účastní všechny klientky, jejich děti a přítomní zaměstnanci. Cílem společného oběda je posílení dovedností klientky při přípravě pokrmu a nabízí se **prostor pro společně strávený čas k utváření pozitivních vztahů mezi klientkami a zaměstnanci azylového domu**. Klientkám je dále nabízena možnost se účastnit tradičních akcí místních obyvatel jako masopust, slavení Velikonoc, Vánoc nebo akcí pro rodiny s dětmi pořádané městem Hlinsko a dalším okolím. V rámci trávení volného času je klientkám nabízeno společné posezení u ohně s opékáním špekáčků, houbaření, procházky v přírodě apod.

V azylovém domě se (rovněž v rámci projektu Cesta mateřstvím) pravidelně konají přednášky související s tématy rodičovství a mateřství, kterých se účastní klientky azylové domu, personál, ale i široká veřejnost. V rámci přednášek se otevírá společný prostor k diskusi na daná témata. Příležitostně pracovníce azylového domu pořádají výlet s klientkami a jejich dětmi za cílem **upevnit společné vztahy a podpořit klientky k aktivnímu trávení volného času se svými ratolestmi**.

5.2.8 Finanční plán

Finanční plán je nástroj vedoucí klientku k **osvojení si kompetencí v oblasti hospodaření s finančními prostředky**. Klientka má možnost si za podpory klíčové pracovníce sestavit vlastní **finanční plán přiměřený její aktuální finanční situaci za účelem optimálního vycházení s penězi a v neposlední řadě také vytváření finančních rezerv**. Klientka tak má možnost kriticky přemýšlet, za co peněžité prostředky vynaloží. S možností finančního plánování je klientka srozuměna při zahájení individuálního plánování. Plánování financí s klientkou je písemně evidováno.

5.3 Specifické přístupy v práci s klientkami v azylovém domě

Pobyt klientky a dětí žijících v azylovém domě je ovlivněn přístupy všech, kteří se nějakým způsobem podílejí na jeho provozu. Velmi záleží na způsobu předání veškeré podpory, které se obyvatelům azylového domu dostává. Níže popsané **přístupy mohou být pro klientky pozitivními vzory, kterých se jim dosud v životě nedostalo**, a které mohou předat svým dětem. Např. přístup vedoucího domu nespočívá pouze v lásce

a bezpodmínečném přijetí, ale také v důslednosti, nastavování limitů, z čehož vyplývá ono přijetí, bezpečí a ochrana. Z těchto důvodů je nezbytné, aby **přístupy k obyvatelům azylového domu byly adekvátně nastavené jako podstata úspěšné pomoci v řešení jejich těžkostí**. Pracovní tým se dostává do kontaktu s klientkami a jejich dětmi nejčastěji, proto je proškolen v aplikaci následujících přístupů do pomáhající praxe.

5.3.1 Individuální přístup v zájmu klientky

Jeden z nejdůležitějších přístupů při poskytování sociální služby je právě individuální přístup, který pracovnímu týmu pomáhá lépe uchopit životní situaci klientky a **nastavit cíle poskytované sociální služby tak, aby vycházely ze specifických potřeb a dobře zdůvodněných zájmů klientky a jejího dítěte**. V rámci popsaného přístupu se klientkám dostává **intenzivní podpory** v nejrůznějších životních oblastech. Individuální přístup je uplatňovaný v individuálním plánování klientky s její klíčovou pracovnící, ale i v kontaktu klientky s celým pracovním týmem. Každá klientka má možnost vést rozhovor s pracovníky v přímé péči, s vedoucím sociální služby či se sociálním pracovníkem dle individuální potřeby obou stran. Klientkám je poskytována individuální podpora v řešení závislosti a dalších těžkostí, se kterými se potýkají, prostřednictvím dalších odborníků jako adiktolog, psychiatr, pracovník intervenčního centra apod. Možnost pravidelně aplikovat individuální přístup je také zajištěn kapacitou azylového domu, v němž je možné poskytnout lůžka maximálně sedmi maminkám s jejich dětmi. Poskytování služby je zaměřeno na podporu samostatnosti klientek, která je realizována aktivním doprovázením klientky a tvořivou podporou oblastí, ve kterých klientka podporu vyžaduje. V některých případech je klientka vedena k řešení obtíží, kterých si sice ona sama není vědoma, ale nahlíží je pracovní tým a podporuje klientku v jejich řešení.

Opět v rámci projektu Cesta mateřstvím mohou všechny klientky individuálně využívat možnosti vedení rozhovoru s psychologem, který pomáhá nalézat zdroje podpory v nefunkčních vztazích i jiných tématech a s videotrenérem, který pomáhá rozvíjet jejich rodičovské dovednosti.

5.3.2 Profesionální přístup založený na lidském vztahu

Absence přirozených pozitivních mezilidských vztahů je pro klientky výrazným handicapem, se kterým do azylového domu přicházejí. Profesionálním přístupem uplatňovaný ke klientkám v azylovém domě znamená **odborný přístup s respektováním všech poznatků, které se týkají lidské osoby, její důstojnosti, jejího prožívání a podmíněnosti tohoto prožívání**. Ukazatelem profesionality je schopnost či maximální snaha **respektovat možnosti i limity konkrétní klientky a zachovávat úctu ke klientce v každé události a při každém jejím rozhodnutí**. Profesionální přístup je vyžadován od každého pracovníka. Součástí tohoto přístupu je i vlastní práce pracovníka s negativními emocemi, které v něm může vyvolávat klientčino jednání a chování. Profesionální přístup zahrnuje týmovou spolupráci a respektování všech zásad poskytované služby. Pracovnice v rozhovorech a při denních činnostech napomáhají k rozvoji pozitivních zdrojů klientky a k podpoře psychické pohody při řešení životní situace. Personál je také nápomocný při řešení běžných životních záležitostí.

5.3.3 Partnerský a rovnocenný přístup

Při práci s klientkami v azylovém domě je žádoucí poskytovat klientkám spolupráci směřující ke zlepšení jejich životní situace prostřednictvím **poskytování rovných příležitostí a partnerského přístupu**, v němž je klientce důvěřováno v osvojení si dovedností k postupně samostatnému řešení životní tísně. Pracovní tým usiluje o to, aby si klientka osvojila náležitě dovednosti související s její životní rolí a s péčí o dítě a rovnocenně ji poskytuje podporu v náležitých oblastech. Rovnocenný přístup podporuje potřebnou týmovou spolupráci. Pracovního tým usiluje o dodržování základních práv, **žádná klientka není upřednostňována nebo diskriminována**.

5.3.4 Multidisciplinární přístup

V azylovém domě se často setkáváme s klientkami se specifickými potřebami vyplývajících ze životních událostí, kterými prošly. Mnohé z nich v minulosti užívaly návykové látky, zažívaly psychické či fyzické týrání,

byly zanedbávány nebo neměly šanci zažít pozitivní rodinné vzory. V některých situacích je služba poskytována i klientkám, které mají zdravotní omezení, ale zároveň jsou kompetentní se s dopomocí postarat o své dítě. Všechny tyto klientky **potřebují jedinečnou péči odborníků a je nezbytné, aby sociální služba poskytovaná v azylovém domě uměla pružně reagovat na specifické potřeby klientek**. Jak již bylo zmíněno, azylový dům spolupracuje s dalšími důležitými odborníky, kteří mohou výrazně přispět k pomoci klientkám potýkající se s rozmanitými těžkostmi.

Všichni zmínění odborníci pracují na zvyšování kompetencí a dovedností klientek v potřebných oblastech jejich života. Mezi další možnosti multidisciplinárního přístupu patří **spolupráce s ostatními službami**, které klientkám pomáhají v různých oblastech jejich života či v následné podpoře. Mezi takovéto služby patří například Dětské centrum Veská, Laxus Pardubice, Centrum J. J. Pestalozzi Chrudim, Fokus Vysočina Hlinsko apod. Multidisciplinarita spočívá i v komplexní pomoci poskytované celým pracovním týmem, od které se odvíjí i kvalita sociální služby.

5.3.5 Důsledný přístup s intenzivní podporou

Podpora v životě je důležitá pro každého z nás, zvláště pro ty, kterým se v životě podpory dostalo velmi málo. Podpora přináší přijetí a motivaci k rozvoji osobnosti klientky. Pokud má podpora naplnit cíl poskytované sociální služby, je nezbytné ji poskytovat zároveň s důsledností, která je zajišťována také kontrolou dodržování stanovených podmínek poskytované sociální služby. Mnohé z klientek nezažily bezpečné hranice a limity přinášející životní bezpečí a jistotu i dobrou orientaci pro život ve společnosti. **Cílem přístupu není primárně klientky kontrolovat, ale prostřednictvím podpory a důslednosti je vést k samostatnosti a přinášet jim do života pocity i vědomí přijetí, bezpečí a ochrany, aby je předávaly svým dětem ve výchově.** Podpůrný přístup je uplatňovaný ve všech oblastech poskytované sociální služby jako je například rozvoj mateřských a rodičovských kompetencí, péče o dítě v jakékoliv oblasti, dále v rámci individuálního plánování a sestavování individuální podpory s klíčovou pracovníci nebo v tréninkovém zaměstnávání z projektu Začít Znovu apod. Podpůrně i důsledně ke klientkám přistupuje celý pracovní tým azylového domu.

5.3.6 Spirituální přístup

V rámci poskytované sociální služby je dále uplatňován spirituální přístup **naplňující základní lidské hodnoty a sociální principy jako je solidarita, subsidiarita, spravedlnost a obecné blaho**. Hlavním cílem spirituálního přístupu vycházejícího z židovsko-křesťanských zásad, které formovaly a utvářely veškerou euroatlantickou kulturu, je především **bezpodmínečné přijetí klientky bez jakéhokoliv odsouzení či hodnocení její minulé a současné životní situace**. To samozřejmě nebrání, ale naopak podporuje zohlednit její veškerý potenciál schopností respektovat tyto zásady.

Za projev úcty ke klientce je považována ochota a nastavení personálu ji pomoci uchopit toto pletivo vztahů, přístupů i dovedností odpovídající kulturní zralosti naší doby.

Rozhodně není považován za projev respektu ke klientce tolerance k její zakořeněnosti v číře živočišných a pouze hraničně-fyziologických (umožňujících přežití) přístupech k dítěti, případně ke spoluubytovaným klientkám, na úrovni nezralosti předchozích staletí (řekněme na úrovni „pavlačového typu“) v případě, že existuje možnost jim pomoci zahlédnout a pomoci se přiblížit k ideálu 21. století v míře, kam naše kultura a citlivost k osobnostním a spirituálním hodnotám dozněla.

Projev úcty ke svobodě konkrétní klientky není spatřován v tolerování její hodnotové nediferencovanosti, v celistvé lidské neintegrovánosti a nesocializovanosti.

Celistvě integrovaný přístup s ohledem na většinou zanedbaný spirituální osobnostní rozměr klientek je naplňován v rámci duchovních rozhovorů s pověřenými osobami ohledně smyslu života, hledání životních hodnot a otázek týkající se přesahu v životě člověka. Princip přesahu a lidské svobody, která si může zvolit dobro, je uplatňován v řešení konfliktů, jehož klíčovými prvky jsou především smíření a svornost.

Cílem spirituálního přístupu je pomoc klientkám v znovu nalezení jejich smyslu života, v uspořádání a sestavení jejich životních hodnot, ale také dosažení vnitřního uzdravení a odpuštění. Víra a spirituální založení není podmínkou umístění do azylového domu, klientka přijímá služby založené na spiritualitě zcela dobrovolně dle vlastního uvážení.

6 Integrace veřejnosti

Azylový dům pro těhotné ženy v tísni vyniká také svým otevřeným přístupem vůči užšímu i širšímu okolí, v němž je služba poskytována. Veřejnost se může zapojit do chodu azylového domu v rámci dobrovolnické činnosti nebo se podílí na akcích pořádaných Obecně prospěšnou společností Dlaň životu.

K nástrojům integrace veřejnosti patří především pravidelné měsíční brigády dobrovolníků, jejichž cílem je usnadnit provoz azylového domu pracemi jako jsou drobné technické opravy, sečení trávy, úklid listů či sněhu, příprava dřeva na topnou sezónu apod. Někteří dobrovolníci také matkám napomáhají rozvojem rodičovských kompetencí nebo věnují svůj čas dětem zprostředkováním různých aktivit. Dobrovolníci tak v rámci prospěšné činnosti mohou vidět život v azylovém domě, setkat se s jeho obyvateli a poznat jejich skutečné příběhy, které je přivedly do pobytové služby. K dalším nástrojům zapojení veřejnosti do chodu azylového domu patří pořádání nejrůznějších akcí zaměřené na podporu rodin s dětmi. Mezi takovéto aktivity patří například pořádání dětských dnů, hraní divadelních pohádek, odborné přednášky psychologa pro klientky azylového domu a širokou veřejnost apod. V nabídce je také možnost prohlídky azylového domu s výkladem o poskytované sociální službě.

Azylový dům mimo jiné nabízí možnost zakoupení již užitého oblečení v Obchůdku Na jevišti nebo příjemné ubytování pro hosty v kouzelném prostředí v úpatí Žďárských vrchů. Tyto služby probíhají v rámci doplňkové výdělečné činnosti organizace. Každé první úterý v měsíci je azylový dům otevřen ke společnému slavení mše svaté v kapli azylového domu.

Záměrem integrace veřejnosti do chodu azylového domu je **předcházet předsudkům a negativnímu hodnocení klientek** žijících v azylovém domě, ale také **posílení a rozvoj vzájemné solidarity nejen v širším okolí, ale i v celé společnosti.** Místní obyvatelé tak mohou sami pocítit smysl a potřebu sociální služby v azylovém domě, která nabízí klientkám bezpečí v souladu s poskytovanou sociální službou.

7 Financování poskytované sociální služby

Azylový dům pro těhotné ženy v tísni je projektem Obecně prospěšné společnosti Dlaň životu a jeho financování je zajištěno vícezdrojově. Hlavním donátorem je Nadační fond Betlém nenarozeným, který definuje poslání služby a spolufinancuje mimo azylový dům také projekty Začít znovu a Cesta mateřstvím. Zhruba 50 % finančních prostředků na provoz azylového domu jsou zprostředkovány z Evropských sociálních fondů, Operační program Zaměstnanost – projekt Rozvoj sociálních služeb Pardubického kraje II. (období 2019–2021). Tento projekt je spolufinancován z rozpočtu Pardubického kraje. Poskytování sociální služby je spolufinancováno také městem Hlinskem. Mezi významné donátory patří další nadace a nadační fondy (aktuálně Nadace Sirius, Nadace ČEZ, Nadační fond Josefa Luxe, Nadace Dobré dílo atd.). Významným zdrojem jsou dary fyzických a právnických osob. Ke spolufinancování přispívají i ubytované klientky, patří zde i příjmy od klientek – úhrady za poskytování sociální služby. Azylový dům v rámci doplňkové činnosti organizace provozuje také vlastní výdělečnou činnost jako prodej darovaného oblečení v obchůdku na Jevišti, ubytovací služby – nabídka ubytování pro veřejnost za účelem rekreace, prodej vlastních výrobků, na jejichž výrobě se podílejí také dobrovolníci, jako například tašky, svíčky, košíky atd. Výtěžek z doplňkové činnosti je také určen na provoz azylového domu, snahou je částečně se podílet vlastní činností na úhradě nákladů na provoz azylového domu.

Závěrem

Milí čtenáři,

doufáme, že jsme zachytili náš specifický přístup ke klientkám v azylovém domě a naše metodická práce s nimi Vám bude k užítku v pomoci a podpoře těm, které hledají pomocnou ruku.

Přeji všem odborníkům, ale i dalším lidem s otevřeným srdcem, aby byli pevnou skálou a oporou pro všechny, které se potýkají s výše popsanými těžkostmi ve svých životech, které jim brání v zajištění adekvátní péče a zralému vývoji jejich ratolestí.

Maminkám s dětmi přeji, aby se jim nejen v azylových domech dostávalo toho, co potřebují a hlavně, aby se co nejdříve dostali z nepříznivé situace měnící jejich životní cesty.

Bc. Veronika Fantová

Seznam použitých zkratk

apod.	a podobně
atd.	a tak dále
ČR	Česká republika
IP	individuální plánování
OSPOD	orgán sociálně právní ochrany dětí
PSS	pracovník v sociálních službách
VTI	videotrénink interakcí

Seznam příloh

Příklad dobré praxe

Smlouva o poskytované sociální službě

Vstupní zamyšlení

Individuální plánování (formulář vytvořen z elektronického programu NPV3 sloužící k dokumentaci práce s uživatelkami sociální služby)

Individuální plán podpory

Výstupní zamyšlení

Finanční plán – hospodaření s penězi

8 Přílohy

8.1 Příklad dobré praxe

Domácí psychické násilí, omezovaná osobní svoboda a ztížená péče o vlastní děti. Tohle všechno dlouhá léta zažívala maminka se dvěma dětmi, která se z těchto důvodů rozhodla odejít ze společné domácnosti sdílené s partnerem a jeho matkou. S pomocí sociální pracovnice nejbližší sociální služby zkontaktovala azylový dům pro těhotné ženy v tísní v Hamrech u Hlinska, ve kterém po sociálním šetření a vzájemné dohodě o spolupráci našla potřebné zázemí.

Při nástupu do azylového domu pro těhotné ženy v tísní provedla sociální pracovnice s klientkou úvodní konzultaci, kdy se sociální pracovnice ještě blíže seznámila s tíživou situací klientky a společně tak začaly pracovat na řešení jednotlivých potřeb. Klientka si zpracovala vstupní zamyšlení, ze kterého se mimo jiné vycházelo při individuálním plánování. Klientka si v individuálním plánování nastavovala krátkodobé i dlouhodobé cíle. Mezi takové cíle patřilo například zajištění mateřské školy, dětského lékaře, svěření dětí do péče matky, zprostředkování asistovaného kontaktu otce s dětmi, řešení dluhové problematiky, zařazení se na trh práce, zajištění navazujícího bydlení apod. Cíle individuálního plánování byly vyhodnocovány se sociální pracovnicí každý týden, nejpozději jednou za čtrnáct dní. K naplňování stanovených cílů klientce pomáhala její klíčová pracovnice a pracovní tým azylového domu. V případě individuální potřeby klientka využívala konzultace s jakýmkoliv kompetentním pracovníkem azylového domu. Nepostradatelnou roli v pomoci hrály také následující nástroje sociální služby.

Klientka se pravidelně účastnila videotréninku interakcí, jehož prostřednictvím docházelo ke zpevnění vztahu mezi matkou a dětmi. V rámci konzultací s videotrenérem mohla matka rozvíjet své rodičovské kompetence a pracovat na funkčních rodinných vztazích. V péči o děti a rozvoji rodičovských kompetencí klientce dále pomáhala účast na odborných přednáškách souvisejících s výchovou dětí zaštitěné projektem Cesta mateřstvím, ale také zajištění odborné psychologické pomoci. Psycholog klientce pomáhal porozumět projevům dětí a pracovat tak na fungujících vztazích rodiny. Plán podpory v péči o děti klientky po dobu pobytu nebyl nastaven, neboť v péči o děti byla samostatná a v případě potřeby vše konzultovala s pracovním týmem azylového domu. Klientka se také zapojila do projektu Začít Znovu, který ji pomohl stabilizovat její finanční situaci a získat pracovní zkušenosti v tréninkovém zaměstnání. Klientka uzavřela dohodu o provedení práce a v rámci pracovní činnosti v prostorách azylového domu mohla zlepšovat své dovednosti v chodu domácnosti. V azylovém domě také probíhaly přednášky o sladění rodičovských a pracovních rolí, kterých se klientka účastnila. V rámci přednášek byly klientky seznámeny s možnostmi flexibilního zaměstnání, které umožňují skloubení zaměstnání s péčí o děti. Klientka se sociální pracovnicí konzultovala řešení dluhové problematiky. Společně nastavily splátkový kalendář a sestavily finanční plán, jehož součástí bylo tvoření finanční rezervy. Klientka se také účastnila přednášek o finanční gramotnosti, v níž si osvojila hospodaření s finančními prostředky a možnosti řešení dluhové problematiky.

Po dobu pobytu v azylovém domě se s klientkou také pracovalo na vytváření funkčních vazeb s rodinou. Pracovní tým azylového domu pomáhal klientce v komunikaci s bývalým partnerem. Nezbytné bylo také navázání spolupráce s neziskovou organizací, která zprostředkovala asistovaný kontakt pro otce s dětmi. Klientka byla také pracovnicemi či dobrovolníky doprovázena k asistovaným kontaktům dětí s jejich otcem, které klientka pochopitelně prožívala se strachem a obavami. Doprovod klientky byl opatřením pro případ jeho nežádoucího chování.

Klientka také budovala vztahy se svými vrstevníky a s obyvateli azylového domu prostřednictvím společných aktivit jako společné vaření, opékání, procházky, účast na společenských či kulturních akcích

pořádané azylovým domem pro jeho obyvatele i veřejnost, ale také účast na schůzkách klientek s pracovním týmem, které vedly k udržení funkčních vztahů mezi obyvateli azylového domu a pracovního týmu. Do azylového domu také dojížděla dobrovolnice, která zprostředkovávala aktivity pro matku s dětmi. Klientka také využívala konzultace s duchovním, který do azylového domu docházel.

Klientka si vždy řádně plnila své povinnosti, nikdy jí nebyla udělena žádná sankce za porušení Domovního řádu sociální služby. Po deseti měsících pobytu v azylovém domě si klientka s pomocí našla navazující bydlení. Azylový dům klientku podpořil také finančně v rámci Fondu pro rodiny se startem do nového a samostatného života.

V současné době klientka žije sama s dětmi v podnájmu. Obě děti již navštěvují mateřskou školu, tudíž si klientka aktivně hledá zaměstnání. Kontakt s azylovým domem udržuje v případě individuální potřeby jako podporu na své cestě životem. Klientka je zvána na společenské a kulturní akce, které může dle svého uvážení navštívit za účelem podpory i sdílení životních radostí. Stále pracuje na začleňování do běžného života. Klientka je vděčná za lidský přístup ze strany pracovního týmu azylového domu v pomoci a podpoře jí i jejím dětem.

8.2 Smlouva o poskytované sociální službě



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Smlouva č. X/20XX o poskytování sociální služby v azylovém domě

Níže uvedeného dne, měsíce a roku

Paní:

Narozena:

Trvalé bydliště:

Kontaktní adresa: --

(v textu smlouvy dále jen „klientka“)

a

Obecně prospěšná společnost Dlaň života, Českobratrská 1229/13, 702 00 Ostrava

IČ: 26806541, zapsaná v rejstříku obecně prospěšných společností vedeném u Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. O 149,

zastoupena Mgr. Pavlou Glogarovou, vedoucí azylového domu, na základě pověření Organizačním předpisem č. 22/2014

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tuto

smlouvu o poskytování sociální služby

v azylovém domě podle § 57 cit. zákona, v textu této smlouvy dále jen „smlouva“.

I.

Rozsah poskytování sociální služby

- (1) Poskytovatel nabídne klientce
 - (a) ubytování
 - (b) pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

- (c) pomoc při zajištění stravy
- (d) poradenství zaměřené na osobnostní rozvoj
- (e) psychologickou podporu a jiné související aktivity v rámci projektu Cesta mateřstvím
- (f) zajištění pravidelné psychiatrické péče v blízké lokalitě (minimálně po dobu 6 měsíců od nástupu do azylového domu)
- (g) podporu v oblasti domácího násilí (návazná spolupráce s IC apod.)
- (h) zaměstnání v rámci projektu Začít znovu

I.a

Ubytování

- (1) Klientce je poskytováno ubytování v samostatném pokoji č. 3. Změna pokoje v průběhu pobytu klientky je vyhrazena.
- (2) Pokoj je vybaven zařízením popsaným v Protokole o převzetí pokoje, který klientka podepíše při převzetí pokoje do užívání.
- (3) Klientka má k dispozici společnou kuchyň s uzamykatelnou skříňkou a základním vybavením, dále WC, koupelnu a společnou místnost v 1. patře. Rovněž má klientka k dispozici bezplatné připojení k internetu prostřednictvím privátní bezdrátové sítě (tzv. Wi-Fi), a to za předpokladu, že je vlastníkem zařízení, které je schopno se k takovéto síti připojit.
- (4) Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu a elektrický proud.
- (5) Klientka uklízí svůj pokoj, místo v kuchyni, které užívá při vaření a prostory jí v kuchyni vyhrazené. Klientka se podílí na úklidu společných prostor dle platných pravidel.
- (6) Poskytovatel se zavazuje k udržování prostor určených k ubytování a užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání. Dále se poskytovatel zavazuje zajistit ochranu práv klientky spojených s užíváním těchto prostor.
- (7) Klientka se zavazuje řádně užívat prostory vyhrazené jí k ubytování a k užívání. V prostorách může klientka provádět změny po dohodě s poskytovatelem.
- (8) S klientkou bude užívat pokoj její syn

I.b

Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- (1) Klientka si za účasti klíčového pracovníka stanoví rozsah podpory při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, který bude formulován v individuálním plánu. Individuální plán bude klientka hodnotit zpravidla jednou za 14 dní se svým klíčovým pracovníkem.

I.c

Pomoc při zajištění stravy

- (1) Klientka si stravu zajišťuje sama. Pomoc při zajištění a úpravě stravy je stanovena individuálně.

I.d

Poradenství zaměřené na osobnostní rozvoj

- (1) Klientka se účastní individuálního plánování se svým klíčovým pracovníkem, které je vyhodnocováno zpravidla jednou za 14 dní. Podle domluvy se svým klíčovým pracovníkem zakotvené v individuálním plánu se účastní činností a aktivit spojených s poskytováním sociální služby v azylovém domě.

II.

Místo a čas poskytování služby

- (1) Služby sjednané v čl. I smlouvy se poskytují v Azylovém domě pro těhotné ženy v tísni, na adrese Hamry 107, 539 01 Hlinsko.
- (2) Služby sjednané v čl. I smlouvy jsou poskytovány 24 hodin denně po dobu platnosti smlouvy.

III.

Výše úhrady a způsob jejího placení a vyúčtování

- (1) Klientka se zavazuje zaplatit úhradu za poskytování sociální služby dle platného ceníku, a to v částce 90,- Kč denně za dospělou osobu a 40,- Kč denně za dítě, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování, tzn. celkem 130,- Kč denně, a za fakultativní služby dle platného ceníku.
- (2) Úhradu za poskytování sociální služby za měsíc srpen 2019 (od 1. 8. 2019 do 31. 8. 2019, tedy za 31 dní poskytování sociální služby) ve výši 4 030,- Kč uhradí klientka v hotovosti ve dvou splátkách. První splátku ve výši 2 000,- Kč uhradí v den podpisu smlouvy, druhou splátku ve výši 1 040,- Kč uhradí nejpozději do 15. 8. 2019.
Úhrady za každý další měsíc poskytování sociální služby bude klientka hradit v hotovosti vždy do 15. dne kalendářního měsíce, za který úhrada náleží.

Úhrady za fakultativní služby bude klientka hradit v hotovosti vždy do 15. dne kalendářního měsíce, za který úhrada náleží.

- (3) Poskytovatel se zavazuje vystavit klientce doklad o zaplacení úhrady za poskytování sociální služby a za úhradu fakultativních služeb.

IV.

Ujednání o dodržování Domovního řádu stanoveného poskytovatelem

pro poskytování sociální služby

- (1) Klientka prohlašuje, že byla seznámena s Domovním řádem, svými právy a povinnostmi v azylovém domě pro těhotné ženy v tísni, v němž jí bude poskytována sociální služba podle této smlouvy.
- (2) Klientka se zavazuje Domovní řád dodržovat.

V.

Ukončení smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Smlouva zaniká:

- (1) ze strany klientky kdykoliv bez udání důvodu
- (2) na základě písemné dohody uzavřené mezi poskytovatelem a klientkou ve smluvené lhůtě
- (3) uplynutím sjednané doby trvání smlouvy
- (4) písemnou výpovědí ze strany poskytovatele pouze tehdy, když klientka porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, za toto porušení je považováno:
 - (a) opakované přestupování Domovního řádu, za které bylo klientce uděleno písemné

napomenutí dle Sankčního řádu. Za opakované přestupování se u méně závažného porušení Domovního řádu považuje 5. písemné napomenutí dle čl. I Sankčního řádu a u závažného porušení 3. písemné napomenutí dle čl. II Sankčního řádu.

- (b) jestliže klientka nezaplatí úhradu za poskytování služeb dle čl. III. této smlouvy v dohodnutém termínu, aniž by se předem dohodla s poskytovatelem jinak.
 - (c) porušení pravidel Domovního řádu hrubým způsobem dle čl. III Sankčního řádu.
- (5) písemnou výpověď ze strany poskytovatele v případě, že poskytovatel zjistí informace nebo okolnosti, které při uzavírání této smlouvy neměl a nemohl mít k dispozici, které by jinak způsobily odmítnutí uzavření této smlouvy podle § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- (6) Výpověď daná poskytovatelem dle čl. V odst. 4 a 5 této smlouvy musí být učiněna písemně a je účinná okamžikem jejího doručení klientce. Poskytovatel může v odůvodněných případech (zejména potřeba zajištění péče o dítě) prodloužit výpovědní dobu na nejdéle 7 kalendářních dnů ode dne doručení výpovědi, což uvede ve výpovědi.

VI.

Doba trvání Smlouvy

- (1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
- (2) Datum nástupu je stanoveno na Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do s ohledem na aktuální situaci klientky, s možností prodloužení.

VII.

Ochrana osobních údajů

- (1) Poskytovatel informuje klientku, že bude zpracovávat její osobní údaje z důvodu plnění právních povinností dle zákona o sociálních službách a také plnění této smlouvy.
- (2) Osobní údaje budou zpracovávány v tomto rozsahu: identifikační údaje klientky a jejich dětí (zejména jméno, příjmení, datum narození), kontaktní údaje (zejména doručovací adresu nebo adresu bydliště, e-mail, telefon), kontaktní údaje na rodinné příslušníky, další kontaktní osoby, majetkové a příjmové údaje, kontaktní údaje na pracovníky poskytující předchozí a návazné sociální služby, doba poskytování sociální služby, vzdělání klientky. Zvláštní kategorie osobních údajů: očekávaný termín porodu, údaje o zdravotním stavu klientky, případně jejich dětí (anamnéza osobní a rodinná a posudek lékaře), údaje o vývoji sociální situace klientky.
- (3) Osobní údaje budou zpracovávány v souladu se Zásadami zpracování osobních údajů, které jsou k dispozici na www.dlanzivotu.cz a rovněž k pročtení v azylovém domě.
- (4) Pracovníci azylového domu se zavazují, že získané osobní údaje zabezpečují jak fyzicky v kancelářích, tak zabezpečením elektronických dat. Získané osobní údaje klientky nebudou bez jejího souhlasu nikde zveřejňovat, šířit ani zpřístupňovat a budou užívat získané pracovní údaje pouze pro spolupráci s klientkou.

VIII.

Všeobecná ustanovení

- (1) Klientka byla informována o možnosti kdykoliv nahlížet do své dokumentace o poskytování sociální služby.
- (2) Klientka byla informována o možnostech a způsobech podávání stížnosti v průběhu poskytování sociální služby.

- (3) Klientka prohlašuje, že adresa uvedená v záhlaví smlouvy je adresou jejího trvalého bydliště.
- (4) Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- (5) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemným dodatkem ke smlouvě.
- (6) Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely za nevýhodných podmínek.
- (7) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- (8) Klientka převzala při podpisu smlouvy tyto dokumenty: Rámcový rozsah podpory při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, Ceník služeb, Domovní řád, Postup při podávání stížností. Aktuální znění těchto dokumentů je uloženo ve společné místnosti v Průvodci klientky.

Hamry 20. 4. 2020

.....
klientka

.....
poskytovatel

8.3 Vstupní zamyšlení

VSTUPNÍ ZAMYŠLENÍ

Moje jméno:

Zkuste si představit, že uplynul nějaký čas a vy už od nás odcházíte...

Jaká byste chtěla být a co byste chtěla mít před sebou?

K Vaší odpovědi Vám mohou pomoci následující otázky nebo pište, co Vás napadá...prostě jen tak.....a nebojte se psát i na druhou stranu.

1. Můj život teď...

2. Co mám ráda, mé silné stránky (co umím, v čem jsem dobrá, co dělám ráda?)

3. Co nemám ráda (co mě nebaví, štve, rozčiluje, co dělám nerada?)

4. S čím mám problémy, z čeho mám obavy, s čím potřebuji pomoci?

5. Jaké mám přání, touhy, sny, ?

Datum a podpis:

8.4 Individuální plánování

Základní informace o plánu:

Datum vytvoření:

Délka trvání (min):

Přímá práce (min):

Typ jednání:

- Intervence Kontakt Nespecifikováno

Obsah individuálního plánu:

Osobní cíle a potřeby

.....

.....

Úkoly a dojednaná podpora

.....

.....

Přístup k záznamu:

Plán vytvořil:

Témata plánování

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ubytování včetně navazujícího bydlení | <input type="checkbox"/> Hygiena | <input type="checkbox"/> Příprava na zařazení se na trh práce |
| <input type="checkbox"/> Strava | <input type="checkbox"/> Základní informace, možnost poradit se | <input type="checkbox"/> Ostatní osobní doklady |
| <input type="checkbox"/> Zařazení se a udržení se na trhu práce | <input type="checkbox"/> Identifikační doklady | <input type="checkbox"/> Řešení dluhové problematiky |
| <input type="checkbox"/> Doklady – oblast rodinného práva, OSPOD | <input type="checkbox"/> Hospodaření s finančními prostředky | <input type="checkbox"/> Péče o děti |
| <input type="checkbox"/> Využití sociálních dávek | <input type="checkbox"/> Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody) | <input type="checkbox"/> Vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky |
| <input type="checkbox"/> Opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí | <input type="checkbox"/> Vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou | <input type="checkbox"/> Řešení infekčních onemocnění |
| <input type="checkbox"/> Vytváření funkčních partnerských vztahů | <input type="checkbox"/> Základní zdravotní péče | |
| | <input type="checkbox"/> Materiální pomoc | |

Informace o podpisu a hodnocení plánu:

Datum podpisu:

Proběhlo hodnocení:

Informace o hodnocení plánu:

Dohodnutý termín hodnocení:

Hodnocení proběhlo dne:

Délka trvání:

Přímá práce:

Procento plnění:

Hodnocení:

.....

8.5 Individuální plán podpory – příklad

Konkrétní příklad individuální podpory



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Individuální podpora

Jméno, příjmení:

Datum	Učení dítěte na používání nočníku či toalety (podpora/dopomoc PSS) 3 x denně	Hra matky s dítětem (podpora/dopomoc PSS) min. 0,5 hod. 1 x denně

8.6 Finanční plán

Hospodaření s penězi		(pouze na žádost klientky k IP)
Co pro tento měsíc budu určitě potřebovat zaplatit?		
Příjem celkem:	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	
Nájem:	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	
Zálohy:	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	
Potřeby dítěte:*		
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
celkem:		
Potraviny a jiné:		
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 180px; height: 20px;" type="text"/>
celkem:		
Splátky dluhů:		
	1. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> +	Za posláné složenek:
	2. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	3. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	4. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	5. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	6. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	7. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	8. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	9. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	10. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	11. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	12. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
	13. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 90px; height: 20px;" type="text"/>
celkem:		
Rezerva:		
Celkové výdaje: <input style="width: 280px; height: 20px;" type="text"/>		
* Tzn. Sunar, pleny a jiné výdaje, které musí být placeny každý měsíc nebo jiné předvídatelné nebo opakované výdaje za měsíc		

Podpis klientky:

Podpis pracovnice:

9 Zdroje

Obecně prospěšná společnost, Dlaň životu [online]. [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: <http://dlanzivotu.cz/nabizime/dum-v-hamrech/>.

Standardy kvality sociálních služeb, Azylový dům pro těhotné ženy v tísní, Hamry u Hlinska, 2008, včetně aktuálních znění.

Standardy kvality sociálních služeb: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. *MPSV Portál* [online]. [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů.