

vyřizuje: Miloš Štefančík  
tel.: 224 814 284  
e-mail: milos.stefancik@aids-pomoc.cz  
naše č.j.: CSAP/2020/0100  
vaše zn./č.j.:

vývěskou

V Praze 17. srpna 2020

## Šetření stížnosti na poskytování sociální služby v azylovém domě Domu světla – přístup sociální pracovnice

### I. Situace

Dne 27. 7. 2020 byla České společnosti AIDS pomoc, z. s. (ČSAP) postoupena „Stížnost na poskytování sociální služby v azylovém domě Domu světla- přístup sociální pracovnice“. Stížnost byla zapísána do Knihy stížnosti v souladu s Metodikou ke standardu č.7 – Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby. Text stížnosti je přílohou Postoupení stížnosti Magistrátem hlavního města Prahy č.j. MHMP 1140450/2020.

Je nutno dodat, že z kontextu stížnosti je patrné, že stěžovatel si stěžuje spíše na komerční službu ubytovny pro HIV pozitivní, která není sociální službou, nikoliv tedy na službu „azylové domy“ a stěžovatel nedokáže obě tyto služby od sebe rozlišit.

### II. Šetření stížnosti

Stížnost šetřil zástupce ředitele Domu světla Miloš Štefančík. Postup při šetření stížnosti vycházel z Metodiky ke standardu č.7 – Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby. Při šetření stížnosti ctíme presumpci nevin. Šetření probíhalo dotazováním se na okolnosti zmiňované ve stížnosti.

V sociální službě pravidelně probíhá v souladu s Metodikou ke Standardu č. 15 – Zvyšování kvality poskytované sociální služby anonymní dotazníkové šetření, kde se konkrétně dotazujeme na to, jak klienti vnímají chování pracovníků. V žádném z dotazníků jsme nebyli upozorněni na nestandardní chování sociální pracovnice.

ČSAP otevřeně vystupuje proti diskriminaci již obecně z podstaty své existence a její sociální služba tak navíc činí i v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků a pracovníků v přímé péči ČSAP.

Klienty sociální služby azylové domy ani zájemce o sociální službu podle etnického nebo národnostního původu nerozlišujeme. V posledním roce máme národnostně velmi pestrá klientelu z celého světa a v azylovém domě se mluví už celkem 6 jazyky (kromě češtiny a slovenštiny také



španělsky, anglicky, rusky a ukrajinsky). Podle organizací pracujících s azylanty (Organizace pro pomoc uprchlíkům, Poradna pro integraci, Správa uprchlických zařízení MV ČR) jsme dokonce jediné azylové zařízení, které přijímá i nečesky mluvící azylanty.

Z důvodu, že etnický a národnostní původ klienta neřešíme, nejsme schopni říci, kolik klientů se u nás kdy hlásilo k romskému původu. V posledních třech letech to sami o sobě prohlašovali určitě tři, protože šlo o jejich osobní téma, které pro ně bylo nějakým způsobem důležité. Těmto klientům jsme poskytovali sociální službu opakovaně a na řadu měsíců. S jedním z nich dokonce v této chvíli probíhá telefonicky jednání jako se zájemcem o sociální službu.

Praxe krátkodobých smluv o poskytování sociální služby s prodlužováním dodatky podle dohody s klientem funguje v azylovém domě už řadu let a je ukotvena i v Metodice ke standardu č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby. Nemá přímou souvislost se současnou sociální pracovníci. Žádné „smlouvy o ubytování“ se s klienty sociální služby nepracovávají.

V loňském roce byla doba průměrného pobytu klienta cca 3 měsíce, přičemž polovina se jich vracela do přirozeného sociálního prostředí, a podobné to bylo i v roce 2018. Viz i roční výkaz MPSV o sociálních službách za rok 2018 a 2019.

Klienti musí dokládat potvrzení, že využívají sociální službu azylový dům i v případě, že mají smlouvu uzavřenou na delší dobu. Aspoň taková je praxe některých pracovišť ÚP. Zároveň delší smlouva nezajišťuje nutně delší pobyt v AD. To zajišťuje pouze spolupráce klienta na jím stanovených cílech a v návaznosti na to individuální plán a smysl sociální služby.

Není také pravda, že většina klientů pobírá doplatek na bydlení. Tato skutečnost se mění v souvislosti se složením klientů v azylovém domě a jejich obměnou a jejich aktivitou směrem ke změně jejich sociální situace. V období od 1. 1. 2020 - 30. 6. 2020 žádný klient nepobíral dávky v hmotné nouzi a nefinancoval své bydlení z doplatku na bydlení. Klienti s pravidelnou léčbou HIV nemívají zvláštní zdravotní potíže související s HIV pozitivitou, a pokud nemají jiná zdravotní omezení, nemají v případě zájmu problém najít v Praze práci, a to kvalifikovanou i nekvalifikovanou. Býváme v situaci, kdy máme naráz všechny klienty sociální služby zaměstnané, a nepobírají dávky HN. To samozřejmě není podmínka, záleží na jejich možnostech, cílech a individuálním plánu. Klienti jsou motivováni ke změně své sociální situace a na tom s nimi spolupracují i pracovníci sociální služby podle písemně sestaveného individuálního plánu. Pokud klienti nespolupracují a svůj individuální plán neřeší, pak postupujeme v souladu s Metodikou ke standardům kvality sociálních služeb.

V prvním pololetí 2020 měla sociální služba 9 klientů. Jednomu klientovi byla smlouva sankčně ukončena k 18. 5. 2020 pro opakované vážné porušování smlouvy a provozního řádu užíváním návykových látek (marihuana) v azylovém domě. Klient byl nejprve jednou na porušení pravidel upozorněn výtkou, podruhé měl i pozitivní test na návykové látky (s testováním podepsal souhlas). Událost se stala v březnu 2020. Sankční ukončení smlouvy jsme ale odložili na dobu uvolnění opatření k zamezení šíření COVID 19 v ČR.

Azylový dům nemůže být v žádném případě primárně vyhrazen lidem 65+, žádné takové klienty ani nemáme, a dokonce neznáme, neobjevují se ani mezi uchazeči o sociální službu. Od roku 2015 ze všech 70 klientů azylového domu jich pouze 7 patří do kategorie 50-60 let a jen jediný překročil



60 let. V době čerpání sociální služby mu bylo 62 let. Věkový průměr klientů azylového domu byl v roce 2017 - 36 let, v letech 2018 a 2019 pak 39 let. Běžně využívají sociální službu klienti, jejichž věk teprve nedávno překročil 20 let.

Kapacita sociální služby je 15 osob a nijak se neměnila posledních 10 let. Od 1. 7. 2020 jsme snížili o dvě lůžka kapacitu ubytovny Domu světla. Jedná se o komerční aktivitu ČSAP a nijak nesouvisí s poskytováním sociální služby.

V současné době realizujeme projekt ESF, kterého cílem je vyvíjet nové poradenské služby, které by podpořily daleko větší skupinu HIV pozitivních lidí a jejich blízkých, než můžeme obsáhnout v současné době pouze formou pobytové sociální služby. Projekt je zaměřený právě na prevenci a řešení sociálního vyloučení HIV pozitivní komunity a na komplexní potřeby HIV pozitivní populace: sociální, zdravotní, psychologické a právní tak, aby ambulantní poradenské centrum vhodně doplnilo pobytovou sociální službu azylové domy a poskytlo pomoc celé HIV pozitivní populaci bez ohledu na jejich sociální situaci a místo bydliště.

### III. Závěr šetření

Na základě provedeného šetření konstatuji, že ze strany České společnosti AIDS pomoc, z. s. ani sociální pracovnice nedošlo k porušení § 88 zák. č. 108/2006 Sb., O sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Organizace má zpracované Standardy kvality sociální služby, kterými se pracovníci při realizaci sociální služby řídí. Fakta popisovaná ve stížnosti jsem prošetřoval za období roku 2020, protože se stěžovatel odvolával na „nedávnou dobu“.

Z rozhovorů s pracovníky v sociální službě ani v záznamech práce s klienty se mi nepodařilo najít přímé ukazatele nebo indicie, které by prokázaly skutečnosti uvedené stěžovatelem a které by mohly poukazovat na porušení standardů kvality sociální služby.

Stížnost bude využita ve prospěch zkvalitňování sociální služby k práci na zlepšení stávajícího stavu v souladu s Metodikou ke Standardu č. 15 – Zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Miloš Štefančík  
zástupce ředitele

### rozdělovník

Elektronická vývěska ČSAP

Hlavní město Praha, odbor, odb. soc. věcí, odd. soc. péče

Ministerstvo práce a soc. věcí, Odb. inspekce sov. služeb