

# DOMOVNÍ ŘÁD

## Azylového domu pro matky s dětmi Otevřené srdce

### Poslání Azylového domu:

1. Azylový dům pro matky s dětmi Otevřené srdce (dále jen Azylový dům) poskytuje matkám (otcům) s dětmi, které se nacházejí v krizové situaci ubytovací a sociální služby.
2. Provoz Azylového domu je ve všech složkách podřízen především zájmům a potřebám dětí.

### Pravidla k zajištění sociálních služeb pro uživatele:

- a) Vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu, nebo pomoc s přípravou stravy:  
Každý uživatel má ve své ubytovací jednotce vybavený kuchyňský kout pro přípravu stravy. Má zde dvouvařič, el. troubu, lednici, kuchyňskou linku s dřezem a veškeré nádobí.  
V případě potřeby poskytne sociální pracovník součinnost jak v návodu na přípravu jídla, tak hospodaření s finančními prostředky a nákupy.
- b) Poskytnutí ubytování:  
Každý uživatel má svou bytovou jednotku vybavenou nábytkem, lůžkovinami, ložním prádlem i na výměnu, sušákem na prádlo, potřebami na úklid.  
K dispozici má žehličku, prádelnu s automatickými pračkami, použití praček je bezplatné.
- c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:  
Sociální pracovníci poskytují součinnost a pomoc při realizaci individuálního plánu, formou mediace upevnění rodinných vazeb a kontaktů s rodinnými příslušníky a otci dětí.  
Sociální pracovníci pomáhají při vyřizování a uplatnění zákonných nároků a pohledávek např. vyřizování sociálních dávek, návrhů k soudu, dluhové problematiky. Zajišťují součinnost s jinými NNO a institucemi dle požadavků a potřeby uživatelů.  
Sociální pracovníci se maximálně snaží pomoci uživateli se zpět začlenit do normálního života, aby dokázal sám hájit své zájmy a zájmy svých dětí.

### **Zásady provozu Azylového domu:**

1. Matka je do Azylového domu přijímána na základě vlastní písemné žádosti. Pokud se matka s dítětem ocitne v krizové situaci, lze tento problém ve výjimečných případech řešit ihned, dle možností Azylového domu. Matka a děti předloží lékařské potvrzení ne starší jednoho týdne, že jsou schopni pobytu v AD.
2. Při nástupu do AD se uzavře smlouva na zkušební dobu 1 měsíce. Po uplynutí této lhůty, může matka podat pracovníci Azylového domu písemnou žádost o prodloužení pobytu v zařízení s konkrétním odůvodněním. Pobyt se zpravidla prodlužuje na 3 měsíce, maximální délka pobytu činí zpravidla 1 rok.
3. Při nástupu je s matkou vypracován individuální plán, který směřuje k celkovému řešení její situace. Matka je povinna se aktivně podílet na řešení své krizové situace.
4. Do Azylového domu mají přístup kromě matek, dětí a pracovníků AD osoby které vykonávají v zařízení inspekci, kontrolu, popřípadě provádějí nutné opravy. Sociální pracovníci odd. sociálně právní ochrany dětí a mládeže příslušné městské části a jiných státních orgánů v případě, že mají s uživatelkou návštěvu domluvenou a ta s ní souhlasí a je přítomna v AD. O vstupu do budovy výše uvedených osob musí být informován přítomný pracovník AD. Sociální pracovníci AD vstupují do ubytovací jednotky uživatele vždy po domluvě s uživatelem a s jeho souhlasem.
5. Při vstupu do budovy je uživatelka povinna se vždy vrátnému prokázat platným občanským průkazem.

Uživatelky mohou v zařízení přijímat návštěvy přímých rodinných příslušníků ( své rodiče, otce dětí, sourozence)- nejvýše 2 dospělé osoby a děti najednou v době od 15 do 18 hod. v užívané ubytovací jednotce. Seznam rodinných příslušníků na návštěvy nahlásí matka v kanceláři AD, aby nedocházelo k vpuštění nežádoucích osob do objektu. Příchod i odchod nahlásí návštěva při předložení občanského průkazu na vrátnici.

6. Uživatelky s dětmi jsou povinny být do 22 hod zpět v Azylovém domě. Odchází-li matka během dne i na noc bez dítěte, je povinna nahlásit sociální pracovníci (v nepřítomnosti sociální pracovníce ve výjimečném případě na recepci), jak má matka zajištěno hlídání dítěte zletilou osobou.

7. Je-li to v zájmu uživatelky a dítěte, může odcházet z Azylového domu i na delší dobu, např. soboty, neděle, svátky, dovolené nejdéle na 7 nocí v měsíci. Nepřítomnost matky přes noc je nutno z bezpečnostních důvodů předem nahlásit sociální pracovníci. Pokud matka s dítětem stráví více než 7 nocí v měsíci mimo Azylový dům (kromě prázdninových měsíců a vánočních svátků) bez souhlasu ředitelky AD, může být její pobyt ukončen.

8. Ve všech částech Azylového domu je třeba dodržovat zásady hygieny podle platných hygienicko-epidemiologických předpisů a podle pokynů pracovníků

Azylového domu. Úklid ubytovací jednotky uživatelka provádí sama. Uživatelky jsou povinny dodržovat pořádek ve společných prostorách a hlídat své nezletilé děti, aby tento pořádek taktéž dodržovaly. Jsou rovněž povinny podílet se na úklidu společných prostor AD dle rozpisu služeb vyvěšeného na nástěnce, která je umístěna v průjezdu AD. Úklid se provádí po 19. hodině.

9. Uživatelkám jsou na základě dohodnutého individuálního plánu a momentální potřeby poskytovány sociální služby, které mohou být během pobytu kdykoli na žádost matky rozšířeny nebo ukončeny.

10. Poruší-li uživatelka Domovní řád, má právo se k dané situaci pracovníci AD vyjádřit. Dle závažnosti porušení domovního řádu bude uživatelce udělena písemně výtka, při třetí výtce může být ukončeno poskytování sociální služby v AD. Při méně závažném přestupku bude s užívatelkou proveden pohovor a je povinna se opatřeními vyplývajícími z tohoto pohovoru řídit.

11. Za hrubé porušení Domovního řádu se považuje jakékoliv svévolné opuštění dítěte nebo ohrožení jeho života a zdraví, dluh na úhradách za ubytování a fyzické napadení pracovníka AD nebo jiného uživatele. Za hrubé porušení Domovního řádu je možné okamžité ukončení poskytování sociální služby a to jeden den po prokazatelném doručení písemného vyhotovení.

12. Pro všechny uživatele platí zákaz užívání drog, kouření v ubytovacích jednotkách a užívat alkohol v míře ohrožující zdraví, život a bezpečí.

13. Uživatelé i všechny ostatní osoby v Azylovém domě jsou povinny zachovávat základní zásady bezpečnosti a ochrany při práci a požární ochrany.

14. Uživatelé mají povinnost dodržovat bezpečnostní předpisy topidly WAV:

- Záclony a závěsy musí být vzdáleny od topného tělesa minimálně 10 cm a nad topidlem rovněž minimálně 10cm.
- V okolí topného tělesa se nesmí nacházet žádné předměty, a je přísný zákaz na něm sušit prádlo
- Topidlo je nutné regulovat dle venkovní teploty a při odchodu snížit výkon na minimum.

15. Je zakázáno chovat a držet v Azylovém domě jakákoliv zvířata.

16. Uživatelka je povinna, na výzvu pracovnice Azylového domu v případě havárie nebo nutné údržby umožnit vstup do ubytovací jednotky, v případě její nepřítomnosti lze z těchto důvodů vstoupit do ubytovací jednotky pouze s pracovníkem AD. V ostatních případech vstupuje sociální pracovník jen se souhlasem uživatele.

17. Uživatelky jsou povinny se zúčastňovat pravidelných organizačně podpůrných skupin kde se řeší organizační a provozní záležitosti AD

**Pobyt matky s dítětem v Azylovém domě:**

1. Při nástupu do Azylového domu předloží matka pracovníci Azylového domu všechny potřebné doklady( OP, těhotenský průkaz, lékařské potvrzení o způsobilosti k pobytu v AD, rozsudek o svěřeni dítěte do péče atd.) a společně s ní vyplní všechny vstupní doklady, seznámí se s domovním řádem a matka uzavře smlouvu o poskytování sociální služby a uhradí první poplatek za poskytování služby a dále složí vratnou zálohu 1000,-Kč na pobyt.
2. Pracovnice Azylového domu seznámí matku se základními zásadami bezpečnosti a ochrany při práci a požární ochrany, dále s požárním a evakuačním plánem, což matka stvrdí svým podpisem.
3. Při splnění těchto náležitostí je matce přidělena ubytovací jednotka ve stavu způsobilém užívání, matka svým podpisem stvrdí převzetí inventáře a klíčů.
4. V termínu uvedeném ve smlouvě o poskytování sociálních služeb musí matka uhradit náklady na pobyt a další poskytované služby. Pokud matka, bez vážného důvodu nezaplatí v termínu, bude jí pobyt v Azylovém domě ihned ukončen. V odůvodněných případech, lze dohodnout splátkový kalendář na úhradu dlužných částek.
5. Vybavení a zařízení ubytovací jednotky, které bylo matce předáno k užívání je majetkem Azylového domu. Matka je povinna zacházet šetrně se zařízením, u spotřebičů dodržovat návod k použití. Veškerá zařízení a spotřebiče nesmí být použity k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny. Vzniklé závady ohlásí matka neprodleně pracovníci Azylového domu a vzniklé škody uhradí při ukončení pobytu.
6. Matka nesmí odnášet mimo Azylový dům, nebo komukoliv půjčovat předměty a zařízení z majetku Azylového domu, rozumí se též klíče, z nichž není dovoleno zhotovovat kopie. Matka z bezpečnostních důvodů nesmí nechávat zevnitř klíče v zámku. Může být ale zamknuta.
7. V přiděleném pokoji není dovoleno provádět stavební, ani jiné úpravy (měnit základní vybavení pokoje). Matka může používat vlastní elektrické spotřebiče, jestliže odpovídají ČSN a jsou používány dle návodu výrobce. Všechny své spotřebiče nahlásí v den nástupu v kanceláři AD a používá tak, aby jejich provoz nerušil spolubydlící a je zároveň zodpovědná za jejich bezpečný provoz. Matky jsou povinny v případě, že používají rozhlas a televizi je přihlásit a hradit příslušné poplatky.
8. Matka ručí za své věci a věci svého dítěte, v případě ztráty, odcizení nebo poškození a to kdekoliv v objektu Azylového domu. Při odchodu ze své ubytovací jednotky si matka vždy zamkne.
9. Klíče od prádelny přebírá matka ve vrátnici, klíč ihned po spuštění pračky odevzdá ve vrátnici a nahlásí počet praček.

**Péče o děti:**

1. Matka je povinna poskytnout svému dítěti kvalitní všestrannou péči, starat se o stravování své a svého dítěte, dbát o co nejdélejší pobyt dítěte na čerstvém vzduchu. Je také nutné, aby matka svému dítěti věnovala dostatek času a péče tak, aby nebyl zanedbán vývoj dítěte.
2. Matka samostatně navštěvuje dětského lékaře, poradnu pro těhotné. Chodí na pravidelné prohlídky a očkování a navštěvuje lékaře při onemocnění dítěte, nebo při úrazu, zajišťuje pravidelnou docházku svých dětí do školy.
3. Matka je povinna zajistit, aby po 20. hod. děti nepobíhaly po domě a nerušily spánek ostatních dětí. Není dovoleno nechat pobíhat děti bez dozoru dospělé osoby po domě, na hřišti AD a před budovou, ani běhání dětí s jídlem a pitím ve společných prostorách objektu.
4. V době od 22. hod. je nutné dodržovat noční klid v celém objektu .

**Ukončení pobytu matky v Azylovém domě:**

1. Pobyt matky může být ukončen z důvodu uvedených ve Smlouvě o ubytování. Po ukončení pobytu matka nese i nadále odpovědnost za případné nedoplatky za pobyt a služby, za poškození, či nevrácení inventáře apod. Matka je povinna tyto dluhy vyrovnat nejpozději do dvou měsíců po svém odchodu. Po uplynutí této lhůty, je možno pohledávky vymáhat soudně.
2. Při odchodu matka předá pracovníci Azylového domu uklizenou ubytovací jednotku, kompletní inventář, klíče a další zapůjčené předměty o čemž je proveden zápis. V případě poškozené malby, je matka povinna malbu obnovit.

**Možnosti podání stížnosti:****Kdo a kdy může podat stížnost:**

Stížnost může podat každý uživatel AD Otevřené srdce. Ústní stížnost je možno podat kdykoliv v pracovní době sociálních pracovníků AD. Pokud uživatel není schopen sám stížnost podat, může jí podat v jeho zájmu jím pověřená fyzická i právnická osoba (rodinný příslušník, sousedka, obhájce práv apod.).

**Jak může být stížnost podána:**

- ústně - přímým sdělením pracovníkovi AD, telefonicky,
- písemně - předáním písemné stížnosti pracovníkovi AD osobně, poštou
- zápisem do **Knihy stížností**, uložené u ředitelky AD, zápis obsahuje konkrétní výroky stěžovatele, nejen interpretaci pracovníků AD,
- anonymně - do schránky na stížnosti, návrhy a připomínky - schránka je umístěna v průchodu. Vybírá ji ředitelka AD.

**Komu lze podat stížnost:**

- **Soc. pracovníkovi AD** - kdykoliv v průběhu poskytování služeb
- **Ředitelce AD.**  
Michaela Nováková, Za Papírnu 7, Praha 7 e-mail : azylovy.dum@seznam.cz

**Vyřízení stížnosti:**

Stížnost bude řešena s ředitelkou AD, sociální pracovnící a stěžovatelkou ve lhůtě 1 měsíce. O řešení stížnosti bude učiněn zápis, jedno vyhotovení obdrží stěžovatelka.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti v rámci AD, je možno stížnost podat i nezávislým orgánům:

- Kanceláři veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
tel: 542 542 111
- Českému helsinskému výboru  
Ostrovského 253/3, 150 00 Praha  
tel: 220 515 188, po - pá 10:00 – 14:00 hod.

#### **Závěrečná ustanovení:**

1. Výjimky z Domovního řádu může povolit pouze ředitelka zařízení.
2. Veškeré připomínky a náměty ke zlepšení provozu a poskytování sociálních služeb Azylového domu jsou vítány. Uplatnit je lze při organizačních skupinách, písemně do schránky k tomu určené, případně v kanceláři AD.

**Tento domovní řád platí od 1.12 2013**

za Azylový dům pro matky s dětmi  
Otevřené srdce  
ředitelka Michaela Nováková