



# DOMOVNÍ ŘÁD

## Základní ustanovení

1. Posláním Azylového domu pro matky s dětmi (dále AD) je pomoci matkám (otcům) s dětmi v překlenutí krizové životní situace ohrožující fungování rodiny. AD matkám (otcům) poskytuje ubytování a nabízí klidový prostor a odbornou pomoc, příp. její zprostředkování, pro vyřešení nejzávažnějších překážek pro samostatný a plnohodnotný život ve společnosti.
2. Žadatel je do AD přijat pouze k přechodnému ubytování. Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána vždy na dobu určitou, zpravidla na 3 měsíce, a na základě Žádosti o prodloužení je pobyt prodlužován. Pobyt lze prodlužovat maximálně na dobu 1 roku.
3. Při nástupu je s klientem vypracován individuální plán, který směřuje k celkovému řešení jeho situace. Klient je povinen se aktivně podílet na řešení své krizové situace.
4. Ustanovení Domácího řádu, upravují provoz azylového domu a vytváří vhodné podmínky pro soužití všech rodin. Určitá omezení jsou vzhledem k věku a potřebám dětí, prostorovým dispozicím v azylovém domě, těsnému sousedství všech uživatelů a celkovému bezpečí obyvatel zaměstnanců nezbytná.

## Zásady služby Azylového domu Otevřené srdce

1. Sociální poradenství: Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
2. Zakázka klienta: Individuální cíl klienta chápeme jako zakázku. Splnění cíle nebo plánu závisí zejména na aktivitě klienta; a je to hlavně klient, který na své zakázce pracuje.
3. Volba klienta: Respektujeme vůli klienta v oblasti sociální práce, individuálního plánování a ubytování. Jsme připraveni umožnit klientovi nést následky jeho vlastního rozhodnutí.
4. Aktivace a motivace: Klient je motivován a veden k řešení svého problému za pomoci služeb, které si sám vybere. Pomáháme klientovi hledat a využívat vlastní zdroje a dosahovat cíle vlastní cestou.

5. Dialog: Sociální práce je spoluprací klienta se sociálním pracovníkem a rovnocenným dialogem.
6. Diskrétnost: Dodržujeme mlčenlivost, ctíme práva klienta a chráníme osobní a citlivé údaje.
7. Odbornost: Dbáme a usilujeme o profesionální přístup, vzdělání a rozvoj pracovníků v oboru sociální práce.
8. Individuální přístup ke každému z klientů: Cílem naší práce je pracovat s klientem dle jeho současné situace, aktuálních potřeb a jeho možností.
9. Zachování lidské důstojnosti klienta: Pracovník jedná s klientem s úctou, jako rovný s rovným.

### **Práva a povinnosti klientů služby**

Klienti služby mají právo na:

1. Srozumitelné informace o nabízených sociálních službách
2. Svobodné rozhodnutí o ukončení pobytu v azylovém domě
3. Jednání respektující jejich důstojnost
4. Vlastní názor a rozhodnutí při dojednávání individuálních cílů
5. Ochranu osobních údajů
6. Ochranu soukromí ve svém bytě
7. Svobodný pohyb v domě i mimo dům
8. Sociální, právní poradenství a podporu při posilování samostatnosti a soběstačnosti klientky
12. Pomoc a ochranu při porušování dobrého soužití ze strany jiných uživatelů.
13. Podání stížnosti, pokud jsou nespokojeni s přístupem či jednáním jiných zaměstnanců AD a cítí-li se ohroženi ve svých právech

### **Pravidla provozu**

1. Klientovi je při ubytování poskytnuta vybavená bytová jednotka se sociálním příslušenstvím. Uživatel podpisem potvrdí převzetí inventáře, klíče od bytu a čipu od výtahu.
2. Klient je povinen složit vratnou kauci ve výši 5000 Kč pro případné škody na inventáři či ztráty.

3. Klienti, zaměstnanci a všechny osoby jsou povinni zachovávat veškerá protipožární opatření a zásady bezpečnosti a ochrany zdraví. S těmito zásadami jsou uživatelé při nástupu do azylového domu seznámeni.
4. V bytové jednotce je **přísný zákaz provádět stavební a jiné úpravy, včetně přestavování nábytku**. Klient nesmí přinášet do bytové jednotky vlastní nábytek, lůžkoviny a elektrické spotřebiče, kromě malých elektrospotřebičů k osobní hygieně (fén, holící strojek apod.) jestliže odpovídají ČSN a jsou používány podle návodu výrobce.
5. Vybavení a zařízení ubytovací jednotky, které bylo klientovi předáno k užívání je majetkem Azylového domu. Klient je povinen zacházet se zařízením tak, aby nedocházelo k jeho poškození. Spotřebiče nesmí být použity k jiným účelům, než jsou určeny. Vzniklé závady ohlásí klient neprodleně pracovníci Azylového domu.
6. Klient nesmí odnášet mimo AD nebo komukoli zapůjčovat předměty a zařízení z majetku AD Otevřené srdce, rozumí se tím též klíč. Při odchodu je klient povinen odevzdat klíč na recepci AD. **Klient z bezpečnostních důvodů nesmí nechávat zevnitř klíče v zámku. Může být ale zamknut.**
7. Pracovníci AD mohou do bytu uživatele vstoupit pouze s jeho souhlasem a v jeho přítomnosti. Výjimku tvoří situace, kdy mají obavy z ohrožení bezpečí osob a majetku, nebo – po předchozí dohodě s uživatelem – při provádění oprav. V takovém případě mohou použít náhradního klíče.
8. Jedenkrát v týdnu probíhá v pravidelném termínu na pokojích kontrola stavu svěřených prostor a inventáře.
9. Do Azylového domu mají přístup kromě ubytovaných klientů, dětí a pracovníků AD osoby, které vykonávají v zařízení inspekci, kontrolu, popřípadě provádějí nutné opravy. Sociální pracovníci OSPOD a příslušné městské části a jiných státních orgánů v případě, že mají s klientem návštěvu domluvenou a ten s ní souhlasí a je přítomen v AD. O vstupu do budovy výše uvedených osob musí být informován přítomný pracovník AD.
10. Klienti mohou využívat dětské hřiště. Zde jsou povinni udržovat pořádek. Děti do 5 let mohou být na hřišti pouze s dozorem plnoleté osoby. Je přísný zákaz vstupovat na hřiště s jídlem a pitím.
11. Klient ručí za své věci a věci svého dítěte, v případě ztráty, odcizení nebo poškození, a to kdekoliv v objektu AD. Při odchodu ze své ubytovací jednotky si klient vždy zamkne.
12. Klíče od prádelny přebírá klient ve vrátnici, po zahájení praní vrátí klient klíče od uzamčené prádelny zpět na recepci. Klient nesmí zadržovat klíče od prádelny po celou dobu svého praní. Předávání klíčů od kočárkárny jsou stejné, jako u klíčů od prádelny viz výše.

13. Uživatelé udržují svou bytovou jednotku a svěřený inventář v pořádku zejména s ohledem na zdraví dítěte. V případě závažnějších nedostatků s udržováním pořádku je klientovi nabídnuta pomoc a spolupráce na vytváření těchto dovedností a je zakotvena v individuálních cílech klienta. Pokud uživatel pomoc odmítne a závažné nedostatky v udržování stavu domácnosti přetrvávají, je to vnímáno jako porušování smlouvy a domovního řádu.
14. Je zakázáno chovat a držet v Azylovém domě jakákoliv zvířata.
15. Klienti jsou povinni se zúčastňovat pravidelných a předem ohlášených organizačně podpůrných skupin (schůze), kde se řeší organizační a provozní záležitosti AD.
16. Provoz azylového domu je nepřetržitý. V době 8-12 a 13 - 18 je přítomen sociální pracovník pro klienty.
17. Doba návratu do azylového domu s dítětem je s ohledem na jejich potřeby stanovena do
18. 21:00. Výjimku tvoří klienti, kteří chodí po 21:00 např. z důvodu zaměstnání, tu si domluví se sociálním pracovníkem.
19. Má-li klient v úmyslu přijít po 21. hodině, či přespat mimo AD je třeba, aby to předem oznámil sociálnímu pracovníkovi, který tuto skutečnost zaznamená do Knihy záznamů a sdělí to pracovníkovi recepce. Pokud se klient s dítětem vrátí po 21hod, je toto považováno za „noc mimo AD“. Odchází-li klient kdykoliv během dne bez dítěte, je povinen nahlásit, jak má zajištěno hlídání dítěte zletilou osobou (kým a kde) – formou speciálního formuláře. (podepisuje hlídající osoba i matka hlídaného dítěte). Pokud se klient s dítětem vrátí po 21hod, je toto považováno za „noc mimo AD“.
20. Každý měsíc má klient umožněno strávit 7 nocí mimo AD (netýká se letních prázdnin a vánočních svátků). Pokud klient 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. Nenahlášení nepřítomnosti přes noc je považováno za porušení DŘ.
21. Od 22:00 do 6:00 je noční klid.
22. Doba návštěv je od 9.00 do 18.00 hodin, maximálně 4 hodiny. Návštěva se hlásí na recepci, předloží doklad totožnosti a je zapsán do Knihy návštěv. Klient má možnost dát zákaz vstupu osobám, které nechce, aby byly vpuštěny do AD.
23. Rodiče se vyvarují jednání, které by jim znemožňovalo řádně pečovat o dítě, zejména nadměrného požívání alkoholu (tj. více než 0,5 promile alkoholu) v těle či zneužívání nealkoholových drog. Stav silné podnapilosti nebo omámení při současné péči o dítě je hrubým porušením domovního řádu. Pro všechny klienty platí přísný zákaz kouření v ubytovacích jednotkách (kouření povoleno pouze na místech k tomu určených – na konci každé pavlače).

24. Při ukončení pobytu je povinností uživatele předat **bytovou jednotku čistou a uklizenou**,
- a. vrátit všechny zapůjčené předměty a uhradit vzniklé škody. Sociální pracovník provede kontrolu bytové jednotky a inventáře a případně vyčíslí vzniklé škody na majetku.
    - a. Malování bytu včetně úklidu po malování činí 1000,-Kč
    - b. Úklid bytové jednotky včetně vyprání potahů na matrace příp. ložního prádla činí 500,-Kč.
    - c. Samostatné vyprání ložního prádla činí 200,-Kč.
25. **Klient se musí v den ukončení pobytu odstěhovat do 14:00 hod.** V případě, že má uživatel v době ukončení pobytu dluh na poplatcích za poskytování služby, je s ním sepsáno uznání dluhu, kde je nastavena výše splátek podle jeho možností.

#### **Opatření v případě porušení domovního řádu**

V případě porušování pravidel (např. neúčast na domluvené schůzce se soc. pracovníkem bez omluvy, neprovedení úklidu, nenahlášení noci mimo AD, děti bez dozoru na hřišti, neúčast na schůzi bez omluvy), je klient nejprve ústně upozorněn na nevhodnost určitého chování. Pokud bude klient v nevhodném chování pokračovat, bude mu udělena výtka, **při třetí výtce obdrží vytýkací dopis. Druhý vytýkací dopis znamená ukončení poskytování soc. služby.** V případě hrubého porušení DŘ klient obdrží vytýkací dopis nebo v závažných případech mu je ukončena Smlouva o poskytování ubytování.

Hrubé porušení Domácího řádu:

- 1) Opakovaný vulgární verbální útok vůči zaměstnanci AD
- 2) Agresivní chování vůči zaměstnancům AD nebo klientům
- 3) Opuštění dítěte (odchod z azylového domu bez dítěte), aniž by byl nad dítětem zajištěn dohled
- 4) Nepřiměřené fyzické trestání (bití do hlavy, kopání, třesení s dítětem, používání předmětů k bití), psychické ubližování dítěti: vulgární nadávky, ponižování, vyhrožování. Děje se opakovaně a uživatel na upozornění, že je to nepřipustné, nereaguje.
- 5) Prokázaná krádež (peněz i předmětů)
- 6) Přijímání návštěvy po stanovené době bez předchozí dohody a ohlášení
- 7) Užívání nelegálních drog v AD
- 8) Nabízení nelegálních drog klientům AD
- 9) Záměrné ničení nebo poškozování majetku AD

- 10) Kouření a rozdělávání ohně (svíčky, aromalampy) v bytových jednotkách
- 11) Dítě útočí na ostatní děti, klienty, zaměstnance
- 12) Úmyslné šíření infekčního onemocnění
- 13) Sexuální a psychické obtěžování obyvatel AD
- 14) Zveřejňování fotografií a osobních údajů klientů a zaměstnanců na sociálních sítích
- 15) Nezaplacení za ubytování ve stanoveném termínu

### **Možnosti podání stížnosti**

Stížnost může podat každý klient AD Otevřené srdce. Ústní stížnost je možno podat kdykoliv v pracovní době sociálních pracovníků AD. Pokud klient 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 Novákové, e-mail: [azylovy.dum@seznam.cz](mailto:azylovy.dum@seznam.cz)
- Vedoucí AD, Bc. Markéta Šelembová, DiS., email: [marn@seznam.cz](mailto:marn@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:

- MPSV – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování soc. služby, MPSV-ČR, Praha 2, 128 01, Na Poříčnickém právu 1/376, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz) , tel. 221 921 111

• Kancelář veřejného ochránce práv – JUDr. Stanislav Křeček, Brno, 602 00, Údolní 39, tel. 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Uživatel je před uzavřením Smlouvy o poskytování sociálních služeb seznámen s Domácím řádem a podpisem smlouvy se zavazuje k jeho dodržování.

Tato verze domovního řádu byla schválena představenstvem AD a je platná od 24.5.2023.

Michaela Nováková  
ředitelka Azylového domu pro matky s dětmi Otevřené srdce