



Armáda spásy v České republice, z. s.
Dům pro ženy a matky s dětmi Ostrava, azylový dům
Generála Píky 2980/25, 702 00 Ostrava-Fifejdy

I. Domovní řád azylového domu pro ženy a matky s dětmi

1. Obsah a průběh poskytovaných služeb

Tento domovní řád je určen pro Armádu spásy v České republice, z.s., ADELANTE – Dům pro ženy a matky s dětmi Ostrava, Gen. Píky 2980/25, Ostrava – Fifejdy 70200. Řád je závazný pro zaměstnance, uživatele služeb a osoby, které se pohybují v areálu Armády spásy.

a) Azylový dům poskytuje tyto služby:

Základní činnosti

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu či pomoc s přípravou stravy,
- nebo zajištění či poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.

Poskytnutí ubytování:

- ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
- umožnění celkové hygieny těla,
- vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla.

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

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Další činnosti

- možnost materiální pomoci (výdej šatstva a jídla dle aktuálních možností Azylového domu a dle potřeb uživatelů),
- možnost výkonu alternativních trestů (ve spolupráci s probační a mediační službou),
- možnost výkonu dobrovolnictví a odborné praxe (studenti vysokých a vyšších odborných škol),
- možnost využití dobrovolných volnočasových aktivit,
- možnost dobrovolných duchovních setkání a rozhovorů se zaměstnanci Azylového domu či jiných zaměstnanců Armády spásy.

b) Obsah a popis průběhu nabízených služeb:

- 1. Osoby, kterým Azylový dům poskytuje sociální službu, jsou ženy a matky nebo zákonní zástupci s dětmi, které se:**
 - ocitly v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení,

- jsou ohrožené sociálním vyloučením,
 - jsou fyzicky soběstačné (samostatné a bez pomoci další osoby vykonávají každodenní činnosti, sebeobsluhu, oblékání, hygienu a povinnosti vyplývající z domovního řádu),
 - mají zájem svou situaci aktivně řešit.
2. Věková hranice je u **ženy a matky od 18 let věku a dítě do 18 let věku**, popř. nad 18 let věku, jedná-li se o nezaopatřené dítě, které se nadále soustavně připravuje studiem na budoucí povolání (maximálně však do 26 let věku).
3. Kapacita Azylového domu:
- **12 pokojů (dvou až čtyřlůžkové) pro ženy** s celkovou kapacitou 30 míst.
 - **10 pokojů (tří až čtyřlůžkové) pro matky s dětmi** s celkovou kapacitou 32 míst.
- V odůvodněných případech může uživatelka požádat o změnu pokoje sociálního pracovníka. Při rozhodování se bude přihlížet k možnostem zařízení.
4. Odvoz svých věcí z Azylového domu si uživatelka **zařizuje sama na svoje náklady v den ukončení smlouvy**. Uživatelce, která opustila azylový dům bez předchozí dohody, budou věci skladovány po dobu sedmi dnů. Po uplynutí doby budou věci zlikvidovány.

2. Provoz zařízení

a) Denní řád

Provoz zařízení je nepřetržitý. Budova je z bezpečnostních důvodů uzamčena v době od 22:00 do 5:00 hodin.

- 05:00 otevření budovy
- 07:00 – 10:30 úklid společných prostor
- každou středu v 08:30 ranní setkávání zaměstnanců a všech uživatelék v jídelně
- 14:00 – 17:30 doba návštěv
- 17:00– 20:00 úklid společných prostor
- 22:00 – 06:00 noční klid
- 22:00 uzamčení budovy (příchod po této době je třeba domluvit dopředu na recepci)

Ranní setkání je pravidelně každou středu a skládá se ze dvou částí:

- **Organizační** – setkávají se zde všechny uživatelky a zaměstnanci Azylového domu. Sdělují se důležité informace.
- **Duchovní zamyšlení** – tato část slouží k duchovnímu zamyšlení, modlitbě, kterou mohou pronést jak zaměstnanci, tak uživatelky – tato část je dobrovolná.

b) Strava

Stravu si připravují uživatelky samostatně na svých pokojích nebo v kuchyňce na patře. Po dohodě se sociálním pracovníkem může být uživatelce zprostředkován oběd dle aktuálního ceníku.

c) Prostory vyhrazené pro uživatelky

1. Uživatelka využívá pro sebe a své děti pavilón, ve kterém je ubytována (jednotlivé pavilony jsou upraveny barvou).
2. Prostory s omezením:
 - **na recepci** – prostor je určen pouze pro zaměstnance,
 - **kuřárna** – mohou využívat jen osoby starší 18. let,
 - **na zahradě a venkovní areál** – děti do 7. let mohou využívat pouze pod dohledem dospělé osoby.

d) Klíče

- Každé uživatelce jsou zapůjčeny na dobu pobytu v Azylovém domě klíče: od pokoje, poštovní schránky, skříní (pouze v pokojích pro ženy ubytované bez dětí) a čip od brány. Pokoje i uzamykatelné skříně se doporučují z bezpečnostních důvodů zamykat.
- Matka může požádat o další čip od brány pro své dítě. Za čip zodpovídá matka. Čip je zpoplatněn vratnou zálohou.

e) Opuštění areálu služby

- Uživatelka může pro svůj příchod a odchod do služby použít svůj čip u branky do areálu služby, systém zaznamenává čas příchodu/odchodu. Při opuštění budovy, odevzdá klíče na recepci příp. do schránky na klíče u recepcce. Také si uživatelka zajistí za sebe úklidy po dobu své nepřítomnosti.
- Nepřítomnosti na noc a datu návratu informuje pracovníka v sociálních službách. O dlouhodobé nepřítomnosti (déle než 3 dny) osobně informuje sociálního pracovníka. Před vícedenním pobytem mimo zařízení uklidí uživatelka svůj pokoj, vynese odpadky, zavře okna, odpojí elektrospotřebiče (kromě ledničky) ze zásuvky a zanechá ve službě klíče od pokoje.
- Zákonný zástupce je zodpovědný za své dítě, v případě jeho nepřítomnosti je potřeba mít zajištěn dohled nad dítětem. Dohled je možno zajistit další uživatelkou, případně po dohodě se sociálním pracovníkem i starším sourozencem dítěte (starším 15 let).
- Doba hlídání je na nezbytnou dobu - max. 4 hod, nejpozději však do 20:00 hodin, pokud se nedomluví jinak. Slouží k tomu, aby si zákonný zástupce mohl vyřídit záležitosti spojené s řešením své nepříznivé sociální situace. Ve výjimečných případech může uživatelka zanechat v azylovém domě své dítě starší 12 let, je-li přesvědčena, že dítě zvládne být samotné a dokáže se v danou dobu o sebe samo postarat.

f) Návštěvy

V azylovém domě mohou probíhat návštěvy v době od 14:00 do 17:30. Uživatelka může s návštěvou trávit čas ve venkovním areálu nebo po domluvě se sociálním pracovníkem, případně pracovníkem v sociálních službách v jídelně. Návštěvy se řídí návštěvním řádem, který je umístěn na nástěnce vedle recepcce.

g) Úklidy (zahrnují prostory, které využívá uživatelka v rámci svého pobytu, přesný soupis je vyvěšen na každém pokoji)

Denní úklidy budovy - 2x denně v doporučených hodinách:

- dopoledne **od 7:00 – 10:30**, odpoledne **od 17:00 – 20:00**
- Každý pokoj uklízí vyhrazený úsek (chodba, schodiště, WC, koupelna aj) po dobu 1 týdne. Čisticí prostředky a hygienické rukavice (či jiné ochranné pomůcky) se vydávají na recepci. Provedený úklid je třeba zapsat do tabulky na nástěnce příslušného patra a nahlásit na recepci. Pracovnice v sociálních službách následně úklid zkontroluje. Pokud uživatelka nemůže provést úklid, musí si sama zajistit náhradu nebo se domluvit se sociálním pracovníkem.

Sanitární úklid:

- Větší úklid mimo běžné každodenní úklidy, provádí se co 2 týdny (včetně praní ložního prádla). O obsahu sanitárního úklidu informuje pracovnice v sociálních službách z recepcce.

Úklid pokoje:

- Uživatelky jsou povinny udržovat pořádek a čistotu rovněž na svých pokojích.

Zapojení do dalších úklidových aktivit:

- V průběhu celého roku se lze dobrovolně zapojit do úklidu zahrady a přilehlého okolí Azylového domu.

Odpady:

- Azylový dům využívá kontejnery na třídění odpadu.

h) Praní

V každém patře je k dispozici prádelna. Za použití automatické pračky je stanovená platba dle platného ceníku Azylového domu. Možnost praní je stanoveno dle vnitřního rozpisu a v čase od **6:00 do 18:00 (kromě neděle)**. Není možné prát jiným uživatelkám. Rovněž je zakázáno prát osobám nebytovaným v Domě pro ženy a matky s dětmi. Prádelnu je třeba předat vždy uklizenou a čistou.

i) Elektrické spotřebiče, majetek a nábytek

Pokoje jsou vybaveny nábytkem. Uživatelka může používat své drobné elektrospotřebiče, a to pouze ty, u kterých byla provedena elektro revize. Náklady na elektro revizi hradí uživatelka. Vybavení pokoje a zapůjčené věci jsou majetkem Armády spásy. **Veškeré ztráty, škody a závady na majetku Azylového domu je třeba neprodleně hlásit na recepci** pracovníci v sociálních službách, která je na směně (včetně klíčů).

j) Doručování poštovních zásilek

Každá uživatelka má přidělenou poštovní schránku. Dnem ukončení pobytu nebude možné poštu na zdejší adresu doručovat. Výjimku na stanovenou dobu lze domluvit u sociálního pracovníka.

k) Stížnosti

Každá uživatelka má možnost podávat stížnosti a náměty týkající se kvality poskytovaných služeb, způsobu jednání a přístupu zaměstnanců i jiných uživatelů. K podání stížností je umístěno celkem **5 schránek důvěry** (ve vestibulu, u každého schodiště a v klubovně) s uvedením pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Stížnosti je možné předávat i ústně či písemně zaměstnancům Azylového domu. Celý postup přijímání a vyřizování stížností řeší vnitřní předpisy Azylového domu, který je vyvěšen u každé schránky.

l) Nouzové a havarijní situace

Každá uživatelka, praktikant, dobrovolník i zaměstnanec musí být proškolen z bezpečnosti práce a požární ochrany pověřeným zaměstnancem Azylového domu. Na chodbách jsou umístěny požární poplachové směrnice a evakuační plány. Dále z důvodu bezpečnosti nepřenášet z pokojů ven z azylového domu uvařenou kávu a čaj. Uživatelky mají ve venkovním areálu k dispozici varnou konvici na přípravu teplých nápojů.

m) Kamerový systém

Venkovní prostor je snímán kamerovým systémem se záznamem. Pravidla jsou umístěny na nástěnce u recepcce.

3. Práva a povinnosti

Uživatelky azylového domu mají právo:

- a) Na poskytování sociální služby v souladu s veřejným závazkem.
- b) Na pomoc při uplatnění svých zákonných práv.
- c) Na poskytování služeb v souladu individuálně dohodnutým obsahem smlouvy.
- d) Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
- e) Na respektování svého náboženského vyznání.
- f) Na respektování svého soukromí.
- g) Na ochranu osobních údajů.

- h) Na zajištění nebo možnost přípravy stravy dle provozních pravidel azylového domu.
- i) Podávat stížnosti, podněty a návrhy vztahující se k životu a chodu azylového domu.
- j) Na uzamykatelný prostor pro osobní věci a oblečení dle provozních možností azylového domu.
- k) Na dostatečný prostor k uplatnění vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace.
- l) Nahlížet do svých spisů v papírové i v elektronické podobě.
- m) Na možnost přizvat k jednání o službě třetí osobu.
- n) Uživatelkám musí být zachována všechna další práva daná vyššími právními normami České republiky.

Uživatelky azylového domu jsou povinny:

- a) **Spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace se zaměstnanci Armády spásy.**
- b) Udržovat v celém prostoru sociální služby pořádek a čistotu.
- c) Hlásit neprodleně zaměstnancům azylového domu Armády spásy každé **podezření na výskyt parazitů, nakažlivé a infekční nemoci** své i svých dětí.
- d) Ve zcela výjimečném případě na požádání předložit k nahlédnutí obsah svých zavazadel a umožnit přístup osobních věcí z důvodu zajištění bezpečnosti, dle pravidel stanovených ve vnitřní směrnici zařízení.
- e) Uživatelka je povinna zpřístupnit svůj pokoj zaměstnancům Armády spásy.
- f) Nahlásit zaměstnancům Armády spásy opuštění budovy na dobu delší než jeden den.
- g) Každá uživatelka plně odpovídá za škodu, kterou způsobila. Věci přidělené uživatelce zůstávají majetkem Armády spásy. Uživatelky jsou povinny s nimi šetrně zacházet a při ukončení poskytování služby je musí vrátit v nepoškozeném stavu.
- h) Nést odpovědnost za své děti a návštěvy.
- i) Nenarušovat svým jednáním dobré sousedské vztahy.

V objektu Armády spásy je zakázáno:

- a) Kouřit, používat otevřený oheň mimo stanovené prostory.
- b) Používat elektrické spotřebiče, pokud to není v souladu s vnitřní směrnicí.
- c) Používat jakékoli násilí.
- d) Porušovat bezpečnostní předpisy azylového domu.
- e) Vnášet do objektu Armády spásy alkohol, drogy nebo je v zařízení konzumovat.
- f) Vnášet do zařízení zbraně nebo nebezpečné předměty.
- g) Vstupovat do areálu Armády spásy se zjevným úmyslem agresivního chování (se znaky agresivního chování).
- h) Manipulovat s nábytkem a zařízením azylového domu bez svolení zaměstnanců Armády spásy.
- i) Narušovat dobré soužití v azylovém domě.

HRUBÉ PORUŠENÍ DOMOVNÍHO ŘÁDU:

1. Používat otevřený oheň a kouřit v budově azylového domu.
2. Prokázaná trestná činnost uskutečněná na osobě ubytované v Azylovém domě (např. krádeže aj.)
3. Umožnění noclehu ve svém pokoji cizím lidem.
4. Vnesení zbraně, nebezpečných předmětů a látek uživatelkou nebo dítětem.

rozhoduje: vedoucí sociálních služeb po poradě v pracovním týmu.

ZVLÁŠT' ZÁVAŽNÉ PORUŠENÍ DOMOVNÍHO ŘÁDU:

1. Fyzická agrese v azylovém domě.

Uživatelka do rozhodnutí nevyužívá službu azylového domu.

rozhoduje: vedoucí sociální služby po poradě v pracovním týmu.

PORUŠENÍ DOMOVNÍHO ŘÁDU A JEJICH ŘEŠENÍ

- Podle míry závažnosti jsou porušení Domovního řádu řešena ústním nebo písemným upozorněním. Za opakované ústní upozornění obdrží uživatelka písemné upozornění a zpravidla po druhém písemném upozornění je s užívatelkou ukončena smlouva o poskytnutí sociální služby.
- Při hrubém porušení domovního řádu a při zvlášť závažném porušení domovního řádu dojde k ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby až na dobu 6 měsíců.
- V případě ukončení služby zákonnému zástupci dítěte je kontaktován OSPOD.
- Porušení domovního řádu jsou zaznamenány v dokumentaci užívatelky.
- **Odvolání:**
 - Proti všem rozhodnutím se může užívatelka azylového domu odvolat k vedoucímu sociální služby, která vyhotoví písemný zápis a nejpozději do 7 dnů po poradě pracovního týmu rozhodne.
 - Ve výjimečných případech (např. zhoršený zdravotní stav) může vedoucí sociální služby zmírnit délku opatření při porušení domovního řádu.
 - Odvolání nemá odkladný účinek.

Důvody pro ústní upozornění formou pohovoru se sociálním pracovníkem nebo s pracovníkem v sociálních službách:

- Narušování vzájemného soužití v azylovém domě.
- Návštěva užívatelky porušuje stanovená pravidla.
- Nedostatečný dohled zákonného zástupce nad svými dětmi, případně nad dětmi, které hlídá.
- Rušení nočního klidu od 22 hodin užívatelkou nebo dítětem.
- Neudržování čistoty a pořádku ve svém pokoji a ve společných prostorách, neprovedení úklidu společných prostor dle rozpisu úklidů v zařízení.
- Pokud užívatelka manipuluje s vybavením Armády spásy bez svolení pracovníků.
- Nespolupráce se sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace.
- Neomluvená absence na setkání s pracovníky služby.

rozhoduje: sociální pracovník, případně pracovník v sociálních službách.

Důvody pro písemné upozornění:

- V případě, že užívatelka po ústním upozornění min. 1x opakovaně porušil domovní řád v předchozím bodu „Důvody pro ústní upozornění formou pohovoru se sociálním pracovníkem nebo pracovníkem v sociálních službách“.
- Vulgární či agresivní projevy chování k ostatním osobám v areálu služby.
- Používání nezrevidovaného elektrického spotřebiče.
- Sexuální obtěžování.
- Opakované porušování stanovených pravidel dítětem, kdy zákonný zástupce toto nevhodné chování neřeší.
- Manipulace s požárním hlásičem.
- Opakovaná nespolupráce s pracovníky na řešení své nepříznivé sociální situace.

rozhoduje: sociální pracovník.

Důvody pro podmíněčné ukončení služby:

- Vnesení alkoholických nápojů nebo omamných látek, zbraní nebo nebezpečných předmětů.
- Konzumace alkoholických nápojů či užití omamných látek v prostorách služby azylový dům.

rozhoduje: sociální pracovník.

Důvody ukončení služby až na dobu 6 měsíců:

- Uživatelka po dvou písemných upozorněních opakovaně porušil Domovní řád, jednom podmíněčném písemném ukončení služby nebo nespolupracovala na vyřešení své nepříznivé sociální situace.

Výpovědní lhůta je 1 den.

rozhoduje: sociální pracovník po poradě v pracovním týmu.

4. Závěrečná ustanovení

- a) Jakékoliv změny v Domovním řádu schvaluje ředitel organizační jednotky a jeho přímý nadřízený. Jednotlivé body domovního řádu se individuálně přizpůsobí uživatelkám, a to formou dohody např. ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.
- b) Ukáže-li se, že některá z uživatelék není ochotna se podřídit Domovnímu řádu azylového domu, popřípadě jiným pravidlům, může mu být na základě rozhodnutí vedoucího sociální služby, po poradě v pracovním týmu, ihned ukončeno poskytování služby.
- c) Tento řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2023 a platí do odvolání.

ředitel organizační jednotky ADELANTE

Pavčina
Vopeláková
VZ.

oblastní ředitel

Digitálně podepsal
Pavčina Vopeláková
Datum: 2022.12.28
11:10:10 +01'00'