



## **PRAVIDLA BYDLENÍ A SPOLUPRÁCE V AZYLOVÉM DOMĚ PRO MATKY S DĚTMI**

### **I. Úvodní ustanovení**

Pravidla bydlení a spolupráce jsou souhrnem základních zásad, která upravují fungování a soužití v Azylovém domě pro matky s dětmi (dále jen azylový dům), k jejichž dodržování se každá uživatelka zavazuje podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby. Při prodloužení smlouvy se zohledňuje jejich dodržování, aktivní přístup i spolupráce uživatelky. Porušení pravidel může vést k ukončení smlouvy, a tím ke ztrátě zázemí.

### **II. Pravidla bydlení**

#### **1. Pokoj**

- Každé uživatelce je při podpisu smlouvy přidělen pokoj, který je vybaven základním nábytkem a spotřebiči: kuchyňská linka, stůl, židle, postele, skříň, odkládací stěna s botníkem, přebalovací pult, chladnička a elektrický vařič.
- Veškeré vybavení pokoje je sepsáno v „Předávacím protokolu“, který uživatelka při převzetí stvrdí svým podpisem.
- Vlastní elektrospotřebiče musí uživatelka nahlásit sociální pracovníci, která zajistí elektrovevizi spotřebiče (za poplatek - zpravidla 50,-Kč/kus). Bez platné elektrovevize se spotřebič nesmí používat.
- Uživatelka je povinna pečovat o svěřený majetek. V případě poškození nebo ztráty majetku, je povinností uživatelky tuto skutečnost neprodleně nahlásit pracovníkovi zařízení a na své náklady zajistit v co nejkratší době nápravu (viz Cenový list dlouhodobě zapůjčených předmětů v pokoji uživatelky).

#### **2. Klíče**

- Po uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby jsou uživatelce předány klíče od pokoje a poštovní schránky.
- Je zakázáno pořizovat kopie klíčů, nebo klíče předávat a půjčovat jiným osobám.
- V případě ztráty nebo zlomení klíče bude uživatelce zhotoven klíč na její náklady (dle aktuálního ceníku výrobce).
- Vstup do kočárkárny je možný pouze s pracovníkem v sociálních službách (dále jen PSS).

#### **3. Úklid pokojů**

- Uživatelka udržuje pořádek a čistotu ve svém pokoji (viz hygienický standard pokoje uživatelky).

#### **4. Úklid společných prostor**

- Uživatelka je povinna provádět úklidy společných prostor, včetně zahrady a prostranství kolem zařízení, dle rozpisu, který je zveřejněn na nástěnce vedle kanceláře pracovníků v sociálních službách.
- Rozpisy Úklidu společných prostor a Víkendových generálních úklidů jsou vyvěšeny vždy v pondělí na nástěnce u kanceláře pracovníků v sociálních službách.
- Uživatelka si sama vybírá místnost a činnost úklidu a zapíše své číslo pokoje do rozpisu Víkendových generálních úklidů. V případě, že se uživatelka do tabulky nezapíše, bude zapsána pracovníkem v sociálních službách.



- Uživatelky provádějí úklid dle daných pravidel (viz Víkendový rozpis generálních úklidů). Provedení úklidu nahlásí pracovníkovi konajícímu směnu, který provedení úklidu zkontroluje a potvrdí podpisem do rozpisu.

#### **5. Kontrola pokojů**

- Pracovníci zařízení provádí zpravidla 1x týdně kontrolu funkčnosti zařízení na pokojích, dodržování hygieny a čistoty jednotlivých pokojů.
- Pracovníci zařízení provádí 1 x měsíčně kontrolu stavu a počtu předaných věcí zaznamenaných v Předávacím protokole.

#### **6. Noční klid**

- Je od 22:00 do 6:00 hodin.
- V tuto dobu není dovoleno rušit vzájemné sousedské soužití jakýmkoli hlukem.

#### **7. Domovní schůzky s uživateli a pracovníky**

- Jsou povinné pro všechny uživatelky a pracovníky přítomné na směně.
- Probíhají zpravidla druhý a poslední týden v měsíci, v úterý v 10:30 hod. v herně, v letních měsících i ve venkovním altánu.
- Konkrétní termíny jsou vyvěšeny na nástěnce naproti kanceláři pracovníků v sociálních službách.
- Uživatelka je omluvena např. v případě nemoci, práce apod. – nepřítomnost je potřeba oznámit sociální pracovníci. A následně je povinna přijít za sociální pracovníci pro nové informace z domovní schůzky.

#### **8. Herna, návštěvní místnost, kočárkárna, prádelna, zahrada**

- Užívání těchto společných prostor se řídí Provozními postupy, které jsou vyvěšeny na nástěnce naproti kanceláři pracovníků v sociálních službách.

#### **9. Návštěvy**

- Probíhají dle Návštěvního řádu od 8:00 do 18:00 hodin, v návštěvní místnosti, herně, altánu.
- V letním období za příznivého počasí do 20:00 pouze v prostorách venkovního altánu.
- Uživatelka je odpovědná za svou návštěvu.

#### **10. Příchody a odchody z azylového domu**

- Čas příchodů a odchodů není časově stanoven, neměl by však narušovat zdravý vývoj a řád dětí a taktéž narušovat noční klid.
- V případě odhlášení uživatelky z azylového domu v den plánovaného úklidu, je potřeba zajistit úklid jinou uživatelkou, nebo domluvit přesun úklidu na jiný termín tak, aby byla zachována čistota a pořádek.
- Služba je poskytována nepřetržitě, avšak z bezpečnostních důvodů je budova uzamčena v době od 22:00 do 5:00 hodin.
- Pobyt s dítětem mimo zařízení na 1 noc musí uživatelka nahlásit pracovníkovi na směně.
- Pobyt s dítětem mimo zařízení delší, než tři, noci musí uživatelka předem dohodnout s vedoucí či sociální pracovníci azylového domu.
- Pokud se uživatelka na noc nevrátí do azylového domu (vícedenní nepřítomnost), musí ponechat svůj pokoj v takovém stavu, který nenarušuje bezpečnost zařízení (zhasnutá světla, zavřená okna, odpojené elektrické spotřebiče, mimo chladničky, vnesené odpadky) a vrátit krátkodobé zápůjčky.
- V případě příchodu po 22:00 je zapotřebí dopředu telefonicky (SMS) kontaktovat pracovníka v sociálních službách.

### 11. Dohled nad dětmi

- Uživatelka je v **plné míře odpovědná za své děti**, tuto odpovědnost a dohled nad dětmi **nelze přenášet na pracovníky služby**.
- Děti mladší 12 let není dovoleno nechávat bez dozoru v prostorách azylového domu.
- Děti od 12 do 18let lze ponechat v zařízení bez dozoru pouze na základě žádosti uživatelky, o tomto musí být vyhotoven písemný záznam, který je uložen v osobním spise, a to jen po nezbytně nutnou dobu, maximálně 4 hodiny. Odpovědnost po dobu, kdy je dítě bez dozoru dospělého, nese matka dítěte.

### 12. Kouření

- Ve všech vnitřních prostorách azylového domu je **přísný zákaz** kouření, včetně elektronických cigaret. Není povoleno kouřit ani před vchodem nebo na schodech při vstupu do zařízení.
- Kouření umožněno pouze v zahradním altánu.
- Od **22:00 – 00:00** je z důvodu zabezpečení nočního klidu umožněno **kouření vždy jen jedné uživatelce**.

## III. Pravidla spolupráce

### 1. Smlouva o poskytování sociální služby

- Zajišťuje uživatelce zejména dočasné zázemí v azylovém domě. Je uzavřena na základě jejich potřeb (potřeba osobní stabilizace – finance, vztahy, rodina, zdraví, psychické problémy, plánování řešení situace a další směřování života, zvýšení osobních kompetencí) A jejich osobních cílů (např. najít si práci a bydlení). **Osobní cíl je to, čeho chce dosáhnout, co chce změnit.**
- Uzavřením smlouvy se uživatelka zavazuje ke spolupráci směřující k naplnění jejich stanovených cílů.
- Smlouva je uzavírána nejprve na dobu 3 měsíců, a následně může být prodloužena v podobě písemného Dodatku na další 3 měsíce a poté na dalších 6 měsíců. V individuálních případech může být Smlouva prodlužována po měsíci.
- Smlouvy se prodlužuje v těchto případech: **uživatelka, vůči azylovému domu, nemá pohledávky po splatnosti, uživatelka aktivně spolupracovala na řešení své životní situace, uživatelka dodržuje pravidla služby.**
- Smlouva nad rámec jednoho roku je prodlužována jen výjimečně v odůvodněných případech.

### 2. Po podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby je každé uživatelce přidělen **klíčový pracovník** (sociální pracovník) a **patron** (pracovník v sociálních službách).

- Uživatelka se pravidelně schází s klíčovým pracovníkem v rámci individuálního plánování (zpravidla jednou týdně), přičemž společně plánují konkrétní kroky vedoucí k naplnění jejich potřeb a cílů.
- **Stabilizační plán** je nastaven na úvodních 14 dní pobytu; po jejich uplynutí navazuje proces **individuálního plánování**, který vychází z aktuálních potřeb a cílů uživatelky.
- V **Individuálním plánu** si uživatelka stanovuje, co sama podnikne pro změnu a dosažení svých osobních cílů, a v čem jí může být nápomocen pracovník azylového domu.
- Individuální plánování se nejčastěji zaměřuje na hledání možností samostatného bydlení, uplatnění na trhu práce, hospodaření s finančními prostředky, péči o domácnost, výchovu dětí a další oblasti každodenního života.
- Spolupráce je od počátku platnosti smlouvy systematicky plánována a po celou dobu jejího trvání pravidelně vyhodnocována v rámci individuálního plánování.



- Pracovníci poskytují uživateli podporu vycházející z jejího Individuálního plánu.
3. Po celou dobu pobytu v azylovém domě uživatelka **spolupracuje s pracovníky zařízení, zejména s klíčovým pracovníkem a patronem**. Sociální pracovníce a vedoucí zařízení jsou uživatelce k dispozici ve své pracovní době, a to od pondělí do pátku vždy od 8:00 do 14:00 hodin. Po individuální domluvě je možné sjednat i jiný termín. Ostatní pracovníci se střídají v rámci nepřetržitého provozu na denních a nočních směnách.
  4. **Azylový dům pro matky s dětmi je primárně určen uživatelkám, které usilují o pozitivní změnu ve svém životě**. V rámci pobytu je klíčová spolupráce mezi uživatelkou a pracovníky zařízení, která spočívá ve **vzájemné dohodě na konkrétních aktivitách, úkolech a schůzkách**, přičemž je důležité tuto dohodu dodržet, aby byl proces podpory co nejefektivnější.

#### **IV. Základní práva uživatelék**

1. Na poskytování sociální služby dle veřejného závazku a smlouvy,
2. Na pomoc při uplatňování práv a ochranu osobních údajů.
3. Na individuální přístup a zachování mlčenlivosti.
4. Na informace a základní sociální poradenství.
5. Kontaktovat pracovníky při řešení osobních záležitostí.
6. Nahlížet do spisu a svobodně vyjadřovat názory.
7. Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
8. Na přizvání třetí osoby k jednání o službě.
9. Podávat stížnosti, podněty a připomínky.
10. Na návštěvy dle návštěvního řádu a příjem pošty.
11. Využívat prostory azylového domu v souladu s provozními řády místností a pokynů vyplývajících z Pravidel bydlení a spolupráce (Pokyny k Pravidlům bydlení a spolupráce jsou umístěny na nástěnce naproti kanceláři pracovníků v sociálních službách.).
12. Ukončit smlouvu o službě kdykoli bez udání důvodu.

#### **V. Základní povinnosti uživatelék**

1. Dodržovat Smlouvu o poskytování sociální služby, Pravidla bydlení a spolupráce, Poučení o bezpečnosti a požární ochraně, Provozní řády místnosti, Návštěvní řád a stanovená pravidla z Domovních schůzek s uživatelkami a pracovníky azylového domu.
2. Hradit poskytované služby a jiné závazky vyplývající ze smlouvy v termínu, jak je stanoveno ve smlouvě.
3. **Docházet na smluvené schůzky** se sociální pracovníci a pracovníky v sociálních službách a **aktivně spolupracovat** na řešení své nepříznivé sociální situace.
4. Respektovat pokyny pracovníků azylového domu a spolupracovat s nimi.
5. Bezodkladně hlásit jakékoliv změny, týkající se Vaší osoby nebo ubytovaných dětí (změna trvalého bydliště, jména svého nebo svých dětí uvedených ve smlouvě, nástup do zaměstnání, vyřazení z úřadu práce, ztrátu nároku na dávky hmotné nouze apod.).
6. Dodržovat noční klid od 22:00 do 6:00 hodin.
7. Pobyt mimo azylový dům na jednu noc nahlásit pracovníkovi na směně. Pobyt delší než tři noci předem domluvit s vedoucí nebo sociální pracovníci. Celková nepřítomnost v jednom kalendářním měsíci nesmí přesáhnout sedm nocí.

8. Dodržovat **hygienické zásady, čistotu a pořádek** na pokoji (dle hygienického standardu pokoje uživatelky) a ve společně využívaných prostorách azylového domu.
9. Neprodleně hlásit pracovníkům azylového domu každé podezření na výskyt parazitů a infekčního onemocnění.
10. Uživatelka je povinná umožnit pracovníkům azylového domu vstup do pokoje z provozních a technických důvodů, při podezření na ohrožení zdraví či života osob, nebo při porušování pravidel bydlení.
11. Uživatelka plně odpovídá za škodu, kterou způsobí na majetku azylového domu (ve formě nedbalosti nebo úmyslu), je povinná ji uhradit (viz Cenový list).
12. Uživatelka je povinná se k pracovníkům azylového domu, ostatním spolubydlícím, dětem, sousedům či návštěvníkům azylového domu chovat v souladu s pravidly slušného chování, zdržet se jakýchkoliv projevů agresivity verbální i fyzické. Neomezovat práva ostatních uživatelů, jejich dětí a pracovníků, dodržovat zásady občanského soužití. K tomu vést i své děti.
13. **Uživatelka je plně odpovědná za své děti**, je povinná
  - řádně pečovat o své děti
  - usměrňovat nevhodné a nepřiměřené chování svých dětí
  - hovořit s dětmi slušně a vychovávat děti bez použití fyzického trestání
  - zajistit povinnou předškolní a školní docházku, potřebné školní pomůcky a pravidelnou přípravu na vyučování
  - zajistit trávení volného času svých dětí, nenechávat děti bez dozoru
  - řešit odpovídajícím způsobem zdravotní stav svých dětí
  - zamezit kouření svých dětí v prostorách azylového domu

Za péči o děti zodpovídá výhradně uživatelka, **pracovníci azylového domu tuto odpovědnost nepřebírají.**

**Pracovníci azylového domu mají ohlašovací povinnost vůči orgánům sociálně právní ochrany dětí v případě zanedbání, týrání, zneužívání dětí nebo v případě, že uživatelka nezajistí dítěti řádný dohled a péči.**

14. Při ukončení služby je uživatelka povinná
  - **uklidit svůj pokoj** a odevzdat **klíče**
  - **uhradit své finanční závazky** vůči službě
  - vrátit veškeré zapůjčené věci v **nepoškozeném a čistém stavu**. Nevrácený majetek bude uživatelka hradit dle ceníku. (viz Cenový list dlouhodobě zapůjčených předmětů v pokoji uživatelky)
  - **odstěhovat** veškeré osobní věci. V případě, že nemá možnost věci ihned odnést, může využít **úschovu** na dobu **14 dnů** v **garáži azylového domu** (kromě potravin). Věci určené k úschově se **evidují** v protokolu „**Potvrzení o úschově osobních věcí a označení poštovní schránky**“. **Po uplynutí 14 dnů se nevyzvednuté věci likvidují.**

## **VI. V prostorách azylového domu je zakázáno**

1. Kouřit a manipulovat s otevřeným ohněm (zapalování svíčky) mimo vyhrazené prostory.
2. Používat elektrické spotřebiče, které nemají řádnou revizi.
3. Používat jakékoliv násilí.
4. Porušovat bezpečnostní předpisy azylového domu.
5. Vcházet do objektu azylového domu jiným vstupem než hlavními dveřmi.
6. Neoznámít pobyt nebytované osoby v prostorách azylového domu (např. pokoj uživatelky atd.).
7. Vnášet do prostor azylového domu alkoholické nápoje, omamné a psychotropní látky, nebo je konzumovat.



8. Vnášet do azylového domu zbraně, výbušniny, nebezpečné předměty, sběrné a odpadní suroviny, vysoce hořlavé látky apod.
9. Projevovat verbální či fyzickou agresi vůči ostatním osobám v azylovém domě.
10. Manipulovat s nábytkem a vybavením azylového domu bez svolení pracovníků azylového domu.
11. Narušovat vzájemné soužití azylového domu (Opakované stížnosti na chování uživatelky, rušení nočního klidu, bezohledné chování vůči ostatním – dlouhé svícení v době nočního klidu, neudržování pořádku v bytě, obnažování, bouchání dveřmi, hlasitá hudba a TV. Sexuální obtěžování, vyhrožování, verbální či fyzická agrese vůči ostatním osobám, rozšiřování nepravdivých informací.)

## **VII. Doporučení azylového domu k zachování dobrých sousedských vztahů**

V rámci zachování dobrých sousedských vztahů je uživatelkám a dětem doporučováno nezdržovat se na ulici Budečská. Je zakázáno přelézat ploty, pokřikovat na psy, být hlučný, zvonit na zvonky, či jiným způsobem narušovat občanské soužití. Je doporučeno využívat prostranství blízkého parku. Uživatelky mají povinnost řídit se pokyny pracovníků, které se vztahují k dané oblasti.

### **Postup při porušení Pravidel bydlení a spolupráce**

Porušování Pravidel bydlení a spolupráce je vždy řešeno individuálně. Při jednorázovém porušení pravidel uživatelku upozorníme a dohodneme se na dalším postupu. Při opakovaném nebo hrubém, či zvláště hrubém porušení pravidel uživatelku upozorníme písemně nebo může dojít také k ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Ústní i písemná upozornění jsou zaznamenána v dokumentaci uživatelky.

### **Důvody pro ústní upozornění formou pohovoru se sociální pracovnící**

1. Nespolupráce s klíčovým pracovníkem (sociálním pracovníkem) a patronem, na řešení své nepříznivé sociální situace.
2. Neomluvená absence na Domovních schůzkách s uživatelkami a pracovníky služby.
3. Narušování vzájemného soužití v azylovém domě.
4. Nedostatečný dohled uživatelky na svými dětmi, popřípadě nad dětmi, které hlídá.
5. Nedodržování nočního klidu od 22:00 do 6:00 hodin.
6. Nedodržování hygienických zásad, čistoty a pořádku na pokoji a ve společně využívaných prostorách azylového domu.
7. Neprovedení úklidu společných prostor dle dohodnutého rozpisu úklidu.
8. Manipulace s vybavením azylového domu bez domluvy s pracovníky.
9. Poškození majetku a vybavení azylového domu.
10. Nedodržování návštěvního řádu uživatelkou nebo její návštěvou.
11. Neomluvení pobytu s dítětem mimo zařízení na dobu jedné noci, nebo v případě, nedohodnutí si pobytu delšího než 3 noci s vedoucí nebo sociální pracovnící.
12. Nepřítomnost v měsíci delší než 7 nocí.

### **Důvody písemného upozornění pro hrubé porušování Pravidel bydlení a spolupráce**

Písemné upozornění je uděleno v případě, že uživatelka po dvou předchozích ústních upozorněních znovu poruší Pravidla bydlení a spolupráce.

### **Za hrubé porušení považujeme zejména následující jednání:**

1. Kouření v budově nebo mimo vyhrazené místo.
2. Vnesení a konzumace alkoholických nápojů v prostorách azylového domu.
3. Používání elektrospotřebičů bez řádné revize.



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
**Azylový dům pro matky s dětmi**  
**Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava**  
**Telefon: 595 054 003, www.css-ostrava.cz**

4. Opakované porušování stanovených pravidel dítětem, kdy zákonný zástupce toto nevhodné chování neřeší.
5. Opuštění dítěte v prostorách azylového domu v denních i nočních hodinách a nezajištění řádného hlídání. (Bude kontaktována PČR, která kontaktuje OSPOD.)
6. Sexuální obtěžování.
7. Neodhlášení dvou nocí mimo azylový dům.

**Důvody ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby výpovědí ze strany poskytovatele s výpovědní dobou zpravidla 7 dní, podle individuální situace uživatelky může být výpovědní doba zkrácena nebo prodloužena, popř. nebude uzavřena navazující smlouva o poskytování sociální služby.**

1. Opakované porušení Pravidel bydlení a spolupráce, po dvou písemných upozorněních.
2. Nezaplacení úhrady za poskytování sociální služby do 20. dne v měsíci nebo v domluveném termínu.
3. Přítomnost nebytované osoby ve Vašem pokoji.
4. Vnesení a konzumace omamných a psychotropních látek v prostorách azylového domu.
5. Opakované vnesení a konzumace alkoholických nápojů v prostorách azylového domu.
6. Nevrácení uživatelky bez odhlášení na noc do DMD a nepodání o sobě zprávy ani během následujících 2 dnů.

**Zvlášť hrubé porušení Pravidel bydlení a spolupráce, které je důvodem pro ukončení smlouvy s výpovědní dobou 1 den (do 24 hodin):**

1. Nabízení alkoholu, cigaret, nebo jiných omamných a psychotropních látek nezletilým dětem.
2. Vulgární či agresivní projevy chování k pracovníkům.
3. Fyzické napadení jiné uživatelky nebo dítěte.
4. Uživatelka nebo dítě vneslo zbraně, výbušniny, nebezpečné předměty, sběrné a odpadní suroviny, vysoce hořlavé látky apod.
5. Prokáže-li se krádež věcí ostatních uživatelů, pracovníků služby nebo zařízení, nebo prokazatelně provedený trestný čin.
6. Opakované opuštění dítěte v prostorách azylového domu v denních i nočních hodinách a nezajištění řádného hlídání. (Bude kontaktována PČR, která kontaktuje OSPOD.)
7. Platební neschopnost uživatelky.

**Za zvlášť hrubé porušení Pravidel bydlení a spolupráce, obecně považujeme jednání, které jakýmkoli způsobem závažně ohrožuje ostatní osoby, přestože není konkrétně uvedeno ve výčtu situací výše.**

**Při ukončení smlouvy ze strany poskytovatele je vždy kontaktován OSPOD.**

Zpracovala: Bc. Markéta Skopková, vedoucí sociální pracovnice  
Soňa Krayzelová, DiS., sociální pracovnice

Platnost od: 1. 8. 2025