



PRAVIDLA BYDLENÍ A SPOLUPRÁCE V AZYLOVÉM DOMĚ PRO MATKY S DĚTMI

I. Úvodní ustanovení

Pravidla jsou souborem postupů a popisem situací, které se musí v Azylovém domě pro matky s dětmi dodržovat. Dodržování pravidel je vnímáno jako nedílná součást poskytování sociální služby v Azylovém domě pro matky s dětmi (dále jen DMD). Uživatelka, podpisem Smlouvy, se zavazuje k dodržování těchto pravidel. Při prodloužení smlouvy o poskytování sociální služby je brán zřetel na dodržování Pravidel bydlení a spolupráce, aktivní přístup uživatelky při řešení své nepříznivé sociální situace. Porušování pravidel obvykle vede k řešení této situace, většinou vedoucí DMD, nebo dalšími pracovníky, které může pro uživatelku znamenat i ztrátu zázemí a ukončení smlouvy o poskytování služby.

II. Pravidla bydlení

- 1. Pokoj:** Každé užitelce je při nástupu do služby přidělen pokoj, který je vybaven základním nábytkem a spotřebiči: kuchyňská linka, stůl, židle, postele, skřín, odkládací stěna s botníkem, lednice a elektrický vařič. S tímto vybavením není povoleno manipulovat. Vlastní elektrospotřebiče musí užitelka nahlásit sociální pracovníci, předložit platný záruční list nebo platnou elektro revizi. Pokud užitelka ke spotřebiči nemá platný záruční list nebo elektro revizi, bude jí za poplatek zajištěna. Bez platné elektro revize se spotřebič nesmí používat. Užitelka je povinná ve svém pokoji a k vybavení pokoje se chovat tak, aby nedocházelo k jeho poškození a ničení. V případě poškození nebo ztráty majetku, je povinností užitelky neprodleně tuto skutečnost nahlásit pracovníkovi zařízení a na své náklady zajistit dle domluvy v co nejkratší době nápravu.
- 2. Klíče:** Po uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby, jsou užitelce předány klíče – od pokoje, od skřínky na boty, od kočárkárny pokud maminka potřebuje uložit kočárek, kolo, koloběžku apod. Je zakázáno pořizovat kopie klíčů pro svou potřebu nebo je předávat jiným osobám. Taktéž je zakázáno půjčovat klíče osobám, které nejsou užiteli služby. V případě ztráty nebo zlomení klíče, bude užitelce klíč zhotoven na její náklady.
- 3. Úklid pokojů:** Užitelky jsou povinné na svých pokojích uklízet, udržovat pořádek a čistotu. Do svých prostor nastěhuje užitelka pouze věci potřebné a v takovém množství, aby bylo možné pořádek udržovat.
- 4. Úklid společných prostor:** Užitelka je povinna provádět úklidy společných prostor včetně zahrady a prostranství kolem zařízení dle rozpisu, který je zveřejněn na nástěnce naproti kanceláři pracovníků v sociálních službách. Rozpis úklidů si užitelky plánují společně s podporou pracovníka, na krátké schůzce vždy v neděli v 18:30 hodin. Na této schůzce si také volí „Domovníka“ na každé patro pro daný týden, který dohlíží na provedení úklidu a v době od 19:00 do 21:30

o provedených/neprovedených úklidech informuje pracovníka na směně. Úklid provádějí dle daných pravidel.

5. **Kontrola pokojů:** Pracovníci zařízení provádí zpravidla 1x týdně kontrolu funkčnosti zařízení na pokojích, dodržování hygieny a čistoty jednotlivých pokojů.
6. **Noční klid** je od 22:00 do 6:00 hodin, kdy má být zachován klid v zájmu potřebného spánku. V tuto dobu není dovoleno rušit hlukem, neopodstatněným svícením, narušovat vzájemné soužití apod.
7. **Domovní schůzky s uživateli a pracovníky**, jsou povinné pro všechny uživatelky a pracovníky přítomné na směně. Probíhá zpravidla poslední úterý v měsíci vždy 9:00 hod. v Aktivizační místnosti v 1. patře. 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 alespoň 1 den předem.
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, a které také, každá uživatelka, obdrží při podpisu smlouvy.
9. **Návštěvy:** probíhají dle Návštěvního řádu od 8:00 do 18:00 hodin, v letním období za příznivého počasí do 20:00 v prostorách zahrady azylového domu. Za nepříznivého počasí je návštěvám k dispozici návštěvní místnost popř. Herna v přízemí zařízení, od 8:00 do 18:00 hodin. Uživatelka je odpovědná za svou návštěvu.
10. **Opuštění areálu služby:** čas příchodů a odchodů není časově stanoven, neměl by však narušovat zdravý vývoj a řád dětí (v pozdních večerních a nočních hodinách, kdy by děti měly už spát), a neměl by narušovat noční klid. Odchody i příchody, uživatelky hlásí pracovníkovi v sociálních službách. Uživatelka je povinna si zajistit za sebe úklidy po dobu své nepřítomnosti. Služba je poskytována nepřetržitě, avšak z bezpečnostních důvodů je budova i branka uzamčena v době od 22:00 do 6:00 hodin. Pobyť mimo zařízení na dobu delší než 1 den musí uživatelka nahlásit pracovníkovi na směně. V případě delšího pobytu mimo zařízení (více než 3 noci) musí toto uživatelka předem dohodnout s vedoucí či sociální pracovnící DMD. Před vícedenním pobytem mimo zařízení uklidí uživatelka svůj pokoj, vynese odpadky, zavře okna, odpojí elektrospotřebiče (kromě ledničky) ze zásuvky, vrátí krátkodobé zápůjčky.
11. **Děti, hlídání:** Uživatelka je v plné míře odpovědná za své děti, tuto odpovědnost a dohled nad dětmi nelze přenášet na pracovníky služby. Není dovoleno nechávat bez dozoru děti mladší 10 let. V odůvodněných případech lze po dohodě s pracovníkem, ponechat dítě v péči jiné uživatelky případně po dohodě se sociální pracovnící i starším sourozencem a to na nezbytně nutnou dobu max. 4 hodiny. Dohodnuté hlídání je stvrzeno písemně na příslušném formuláři. Děti od 10 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. Odpovědnost po dobu, kdy je dítě bez dozoru dospělého, nese matka dítěte.
12. **Kouření:** Ve všech vnitřních prostorách DMD je přísný zákaz kouření. Není povoleno kouřit ani před vchodem nebo na schodech při vstupu do zařízení. Kouřit můžete v altánu na zahradě, popřípadě na terase zařízení. V nočních hodinách pouze za předpokladu, že nebude docházet k rušení nočního klidu.



III. Pravidla spolupráce

1. Po celou dobu pobytu v DMD **spolupracujete s pracovníky DMD, především klíčovým pracovníkem**. Sociální pracovníce a vedoucí zařízení jsou Vám k dispozici ve své pracovní době od pondělí do pátku vždy od 9:00 do 14:00 hod, po individuální domluvě je možné sjednat si i jiný čas. Ostatní pracovníci se střídají v rámci nepřetržitého provozu na denních a nočních směnách.
2. Při nástupu do služby je každé uživatelce přidělen klíčový pracovník (pracovník v sociálních službách, sociální pracovník). Váš klíčový pracovník je osoba, která je s vámi v intenzivním kontaktu po celou dobu, kdy vám bude poskytována sociální služba v DMD. Je to právě on, s kým se pravidelně scházíte (minimálně 1x za měsíc) v rámci individuálního plánování. Společně plánujete jednotlivé kroky k dosažení vašich potřeb a cílů. Stanovíte si, pro změnu a dosažení Vašeho osobního cíle co pro to uděláte Vy a v čem Vám může pomoci pracovník DMD. Všichni pracovníci vám pak na základě toho poskytují potřebnou podporu.
3. Individuální plánování je nejčastěji zaměřeno na hledání možnosti samostatného bydlení, na hledání zaměstnání, hospodaření s penězi, péči o domácnost, výchovu dětí apod.
4. Smlouva o poskytování sociální služby Vám zajišťuje zejména dočasné zázemí v DMD. Smlouva je uzavřena na základě Vaší potřeby (např. potřeba nebýt na ulici) a Vašeho osobního cíle (např. najít si práci a bydlení). **Osobní cíl je to, čeho chcete dosáhnout, co chcete změnit.**
5. Smlouvou **se zavazujete ke spolupráci**, která vede **k naplnění tohoto cíle**.
6. Smlouva je uzavírána nejprve na dobu 6 měsíců, a následně může být prodloužena v podobě písemného Dodatku na dalších 6 měsíců. Podmínky pro uzavření Dodatku o prodloužení platnosti Smlouvy jsou: uživatelka, vůči DMD, nemá pohledávky po splatnosti, uživatelka aktivně spolupracovala na řešení své životní situace, uživatelka dodržuje pravidla služby.
7. Smlouva nad rámec jednoho roku je prodloužována jen výjimečně.
8. Služba DMD je určena především uživatelům, kteří chtějí dosáhnout změny ve svém životě. Spolupráce znamená, že když se společně s pracovníky dohodnete na určitých činnostech, úkolech a schůzkách, dohodu dodržíte.
9. Spolupráce bude pravidelně **jednou za dva měsíce plánována a hodnocena na individuálním plánování**.

IV. Základní práva uživatelů

1. Na poskytování sociální služby v souladu s veřejným závazkem a individuálně dohodnutým obsahem smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Na pomoc při uplatňování svých práv.
3. Na individuální přístup.
4. Na zachování mlčenlivosti.
5. Na poskytnutí potřebných informací.
6. Na poskytnutí sociálního poradenství.
7. Možnost obracet se na pracovníky při řešení svých problémů.
8. Nahlížet do svého spisu.
9. Možnost svobodně vyjadřovat své názory.
10. Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.

11. Na respektování svého soukromí.
12. Na ochranu osobních údajů.
13. Na možnost přizvat k jednání o službu třetí osobu.
14. Podávat stížnosti, podněty a návrhy vztahující se ke kvalitě poskytované služby, života a chodu DMD.
15. Na možnost odkládat si finanční hotovost v pokladně služby.
16. V případě potřeby na přivolání lékařské pomoci, případně poskytnutí první pomoci.
17. Přijímat návštěvy dle Návštěvního řádu.
18. Právo si po celou dobu pobytu nechat do zařízení zasílat poštovní zásilky.
19. Využívat prostory pokoje, dále i společné prostory – kuchyň, prádelna, sušárna, herna, kočárkárna, návštěvní místnost v souladu s provozními předpisy jednotlivých místností.
20. Zapůjčit si ložní prádlo, postýlku, dětskou vaničku, sušák, žehlicí prkno, žehličku, vysavač apod. na dobu nezbytně nutnou.
21. Zapůjčit si tablet k vyhledávání bydlení, práce apod.
22. Možnost ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby bez udání důvodů.

V. Základní povinnosti uživatelů

1. Dodržovat Smlouvu o poskytování sociální služby, Pravidla bydlení a spolupráce, Poučení o bezpečnosti a požární ochraně, Provozy místnosti, Návštěvní řád a ujednání z Domovních schůzek s užívatelkami a pracovníky.
2. Docházet na smluvené schůzky s pracovníky v sociálních službách, sociální pracovníci a aktivně spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace.
3. Respektovat pokyny pracovníků zařízení a spolupracovat s nimi.
4. Bezodkladně hlásit jakékoliv změny, týkající se jejich 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.).
5. Hradit poskytované služby a jiné závazky vyplývající ze smlouvy v termínu, jak je stanoveno ve smlouvě.
6. Dodržovat noční klid od 22:00 do 6:00 hodin.
7. Pobyt s dítětem mimo zařízení na dobu delší než jeden den nahlásit pracovníkovi na směně, V případě pobytu delšího než 3 noci, musí toto užívatelka předem dohodnout s vedoucí nebo sociální pracovníci.
8. Dodržovat hygienické zásady, čistotu a pořádek na pokojích a společných prostorů DMD.
9. Neprodleně hlásit pracovníkům DMD každé podezření na výskyt parazitů a infekčního onemocnění.
10. Užívatelka je povinna z provozních důvodů a z důvodů podezření na ohrožení zdraví či života osob, porušování pravidel bydlení, umožnit pracovníkům zařízení vstup do pokoje.
11. Užívatelka plně odpovídá za škodu, kterou způsobí na majetku DMD nebo na majetku třetích osob (ve formě nedbalosti nebo úmyslu), je povinná ji uhradit.



12. Uživatelka je povinná chovat se k pracovníkům, ostatním spolubydlícím, dětem, sousedům či návštěvníkům zařízení 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 odpovědná za chování svých dětí a nevhodné a nepřiměřené chování a jednání usměrňovat.
14. Uživatelka je povinná řádně pečovat o své děti, a to způsobem, který odpovídá věku dítěte a jeho potřebám.
15. Uživatelka je povinná chovat se k dítěti takovým způsobem, kterým nenarušuje jeho zdravý a příznivý vývoj (uživatelka nesmí k dítěti hovořit vulgárně).
16. Uživatelka je povinná zajistit dítěti účast na povinné předškolní a školní docházce, zajistit dítěti školní pomůcky a dbát na řádnou přípravu na vyučování.
17. Uživatelka je zodpovědná za trávení volného času svých dětí. Pracovníci nejsou za děti zodpovědní. Uživatelka se dětem věnuje, má přehled o svých dětech a děti nenechává bez dozoru.
18. Uživatelka je povinná řešit odpovídajícím způsobem zdravotní stav svých dětí.
19. Uživatelka je povinná zamezit kouření svých dětí v prostorách zařízení i mimo ně.
20. Uživatelka je povinná, v odůvodněných případech, dohodnout si hlídání dětí jinou užívatelkou.
21. Při ukončení služby je uživatelka povinná uklidit pokoj, vrátit všechny zapůjčené věci v nepoškozeném a čistém stavu, vrátit klíče a uhradit své závazky vůči službě. Dále je uživatelka povinná odstěhovat si všechny svoje věci. Pokud nemá možnost si své věci odnést, může využít úschovy věcí na 7 dnů. Potraviny se neukládají. Věci se zapisují do protokolu o úschově osobních věcí. Po uplynutí této doby se věci likvidují.

Pracovníci zařízení 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.

VI. V objektu DMD je zakázáno:

1. Kouřit a manipulovat s otevřeným ohněm mimo vyhrazené prostory.
2. Používat elektrické spotřebiče, které nemají řádnou revizi.
3. Používat jakékoliv násilí.
4. Porušovat bezpečnostní předpisy DMD.
5. Vnášet do objektu DMD alkohol, drogy nebo je v zařízení konzumovat.
6. Vnášet do objektu DMD zbraně, výbušniny, nebezpečné předměty, sběrné a odpadní suroviny, vysoce hořlavé látky apod.
7. Vstupovat do areálu DMD se zjevným úmyslem agresivního chování.
8. Manipulovat s nábytkem a zařízením DMD bez svolení pracovníků DMD.

9. Narušovat dobré soužití DMD.
10. V rámci zachování dobrých sousedských vztahů je uživatelkám a dětem zakázáno zdržovat se na ulici Budečská (postávat tam, vysedávat, dotýkat se nebo dokonce přelézat plot, pokřikovat na psy, hluchet, zvonit na zvonky apod.). Uživatelky mají povinnost respektovat výzvy, službukonajícího pracovníka, týkající se této oblasti.

VII. Seznam situací při hrubém porušení Pravidel bydlení a spolupráce a jejich řešení

1. Podle míry závažnosti jsou porušení Pravidel bydlení a spolupráce řešena ústním nebo písemným upozorněním. Za opakované ústní upozornění obdrží uživatelka písemné upozornění a zpravidla po třetím písemném upozornění je s uživatelkou ukončená Smlouva o poskytování sociální služby.
2. Ústní i písemné upozornění jsou zaznamenány v dokumentaci uživatelky.

Důvody pro ústní upozornění formou pohovoru s pracovníkem v sociálních službách nebo sociální pracovníci:

1. Narušování vzájemného soužití v DMD.
2. Nedostatečný dohled uživatelky na svými dětmi, popřípadě nad dětmi, které hlídá.
3. Rušení nočního klidu od 22:00 do 6:00 hodin.
4. Nedodržování čistoty a pořádku ve svém bytě a ve společných prostorách, neprovedení úklidu společných prostor dle dohodnutého rozpisu úklidu.
5. Jestliže uživatelka manipuluje s vybavením DMD bez svolení pracovníků.
6. Za poškození majetku a vybavení zařízení DMD.
7. Jestliže návštěva nebo uživatelka nedodrжуje Návštěvní řád.
8. Nespolupracuje s klíčovým pracovníkem nebo sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace.
9. Neomluvená absence na Domovních schůzkách s uživatelkami a pracovníky služby.
10. Pokud uživatelka nenahlásí pobyt s dítětem mimo zařízení na dobu delší než jeden den nebo v případě, že si předem nedohodne s vedoucí nebo sociální pracovnící pobyt delší než 3 noci.

Důvody pro písemné upozornění:

1. V případě, že uživatelka po ústním upozornění min. 1x opakovaně poruší Pravidla bydlení a spolupráce.
2. Vnesení alkoholických nápojů nebo omamných látek, nebo jiných nebezpečných látek.
3. Konzumace alkoholických nápojů či užití omamných látek v prostorách DMD.
4. Používání elektrospotřebičů bez řádné revize.
5. Opakované porušování stanovených pravidel dítětem, kdy zákonný zástupce toto nevhodné chování neřeší.



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

Důvody ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby:

1. Uživatelka po 3 písemných upozorněních opakovaně poruší Pravidla bydlení a spolupráce.
2. V případě přespání nebytované osoby na svém pokoji.
3. V případě neuhrazení poplatků za poskytování sociální služby.

Výpovědní lhůta je dle závažnosti porušení stanovena zpravidla na 7 dní, popř. nebude uzavřena navazující smlouva o poskytování sociální služby.

Zvlášť závažné porušení Pravidel bydlení a spolupráce

1. V případě kouření v budově nebo mimo vyhrazené místo.
2. Vulgární či agresivní projevy chování, k ostatním uživatelkám, jejich dětem nebo pracovníkům.
3. V případě, že uživatelka nebo dítě vneslo zbraně, výbušniny, nebezpečné předměty, sběrné a odpadní suroviny, vysoce hořlavé látky apod.
4. V případě, že se prokáže krádež věcí ostatních uživatelék, pracovníků služby nebo zařízení.
5. V případě opuštění dítěte.

Zvlášť závažné porušení pravidel bydlení a spolupráce vede k okamžitému ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby. Je kontaktován OSPOD.

Zpracovala: Bc. Barbora Rakošanová, DiS.
vedoucí zařízení

Platnost od: 1. 6. 2023