



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 uživatelce je při nástupu do služby přidělen pokoj, který je vybaven základním nábytkem a spotřebiči: kuchyňská linka, stůl, židle, postele, skříň, odkládací stěna s botníkem, lednice a elektrický vaříč. S tímto vybavením není povoleno manipulovat. Vlastní elektrospotřebiče musí uživatelka nahlásit sociální pracovníci, předložit platný záruční list nebo platnou elektro revizi. Pokud uživatelka ke spotřebiči nemá platný záruční list nebo elektro revizi, bude jí za poplatek zajištěna. Bez platné elektro revize se spotřebič nesmí používat. Uživatelka je povinná ve svém pokoji a k vybavení pokoje se chovat tak, aby nedocházelo k jeho poškozování a ničení. V případě poškození nebo ztráty majetku, je povinností uživatelky 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 uživatelce předány klíče – od pokoje, od poštovní schránky, 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 uživateli služby. V případě ztráty nebo zlomení klíče, bude uživatelce klíč zhotoven na její náklady.
- 3. Úklid pokojů:** Uživatelky jsou povinné na svých pokojích uklízet, udržovat pořádek a čistotu. Do svých prostor nastěhuje uživatelka pouze věci potřebné a v takovém množství, aby bylo možné pořádek udržovat.
- 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. Rozpis úklidů si uživatelky plánují společně s podporou pracovníka, na krátké schůzce vždy v neděli v 18:30 hodin. Uživatelky provádějí úklid dle daných pravidel. Provedení úklidu nahlásí pracovníkovi konajícímu směnu, který provedení úklidu překontroluje 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.
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. Pobyt 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 pracovníci 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 pracovníci i starším sourozencem a to na nezbytně nutnou dobu max. 4 hodiny. 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 pracovnice 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 uživateli 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 3 měsíců, a následně může být prodloužena v podobě písemného Dodatku na další 3 měsíce a po té na dalších 6 měsících. V individuálních případech může být Smlouva prodloužována po měsíci. 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. V případě potřeby na přivolání lékařské pomoci, případně poskytnutí první pomoci.
16. Přijímat návštěvy dle Návštěvního řádu.
17. Právo si po celou dobu pobytu nechat do zařízení zasílat poštovní zásilky.
18. Využívat prostory pokoje, dále i společné prostory – kuchyň, prádelna, sušárna, herna, kočárkárna, návštěvní místnost v souladu s provozními předpisy jednotlivých místností.
19. Zapůjčit si ložní prádlo, postýlku, dětskou vaničku, sušák, žehličku, žehličku, vysavač apod. na dobu nezbytně nutnou.
20. Zapůjčit si tablet k vyhledávání bydlení, práce apod.
21. 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 uživatelkami a pracovníky.
2. Hradit poskytované služby a jiné závazky vyplývající ze smlouvy v termínu, jak je stanoveno ve smlouvě.
3. Docházet na smlouvané schůzky s pracovníky v sociálních službách, sociální pracovníci a aktivně spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace.
4. Respektovat pokyny pracovníků zařízení a spolupracovat s nimi.
5. 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.).
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 uživatelka předem dohodnout s vedoucí nebo sociální pracovníci. Celková omluvená nepřítomnost v měsíci nesmí přesáhnout 8 dnů.
8. Dodržovat hygienické zásady, čistotu a pořádek na pokoji a společných prostorů DMD.
9. Neprodleně hlásit pracovníkům DMD každé podezření na výskyt parazitů a infekčního onemocnění.
10. Uživatelka 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. Uživatelka 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 uživatelkou.
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 bezpečností 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, hlučet, 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 (2x) obdrží uživatelka písemné upozornění a zpravidla po druhém písemném upozornění je s užívatelkou ukončená Smlouva o poskytování sociální služby.
2. Ústní i písemné upozornění jsou zaznamenány v dokumentaci užívatelky.

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

1. Narušování vzájemného soužití v DMD.
2. Nedostatečný dohled užívatelky 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 pokoji a ve společných prostorách, neprovedení úklidu společných prostor dle dohodnutého rozpisu úklidu.
5. Jestliže užívatelka manipuluje s vybavením DMD bez svolení pracovníků.
6. Za poškození majetku a vybavení zařízení DMD.
7. Jestliže návštěva nebo užívatelka nedodržuje Návštěvní řád.
8. Nespolupracuje s klíčovým pracovníkem nebo sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace.
9. Neomluvená absence na Domovních schůzkách s užívatelkami a pracovníky služby.
10. Pokud užívatelka 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 užívatelka po ústním upozornění min. 2x opakovaně poruší Pravidla bydlení a spolupráce.
2. V případě kouření v budově nebo mimo vyhrazené místo.
3. Vnesení alkoholických nápojů nebo omamných látek, nebo jiných nebezpečných látek.
4. Konzumace alkoholických nápojů či užití omamných látek v prostorách DMD.



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

5. Používání elektrospotřebičů bez řádné revize.
6. Opakované porušování stanovených pravidel dítětem, kdy zákonný zástupce toto nevhodné chování neřeší.

Důvody ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby:

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

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. Nabízení alkoholu, cigaret, drog nebo jiných návykových látek nezletilým dětem.
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 uživatelů, 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.
sociální pracovnice

Platnost od: 1. 6. 2023

Aktualizováno: 16. 11. 2023
17. 05. 2024
31. 08. 2024