



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**Charita
Přerov**

Azylový dům pro matky s dětmi v tísní
Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín
tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232
e-mail: ad@prerov.charita.cz
www.prerov.charita.cz

Domácí řád

Azylový dům pro matky s dětmi v tísní

Kontakty

Vedoucí služby:

Mgr. Vladimíra Horácková

tel.: 730 589 232

e-mail: vladimira.horackova@prerov.charita.cz

Sociální pracovník:

Lenka Margecínová, DiS.

tel.: 734 666 417

e-mail: lenka.margecinova@prerov.charita.cz

Projekt „Azylové domy v Olomouckém kraji III.“, reg. č. CZ.03.02.01/00/22_003/0004654“ je spolufinancován v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus.

Obsah

Obecná ustanovení Azylového domu pro matky s dětmi v tísní	3
Ubytování	3
Krátkodobé ubytování dítěte.....	4
Zajištění hygieny, úklid, praní prádla	4
Bezpečnost.....	4
Kouření, požívání alkoholu, omamných látek	6
Škody způsobené uživatelem (dítětem)	6
Doba nočního klidu.....	6
Návštěvy	6
Individuální plánování sociální služby.....	7
Spolupráce uživatelů v rámci poskytování služby	7
Soukromá korespondence	7
Úhrada za službu.....	7
Hlídní dětí.....	8
Stížnosti	8
Ukončení pobytu ze strany uživatele, stěhování uživatele	8
Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele	10
Dodržování a porušování Domácího řádu	10

Obecná ustanovení Azylového domu pro matky s dětmi v tísní

Domácí řád upravuje pravidla vzájemného soužití, stanovuje zásady zajišťující důstojnost, soukromí a respektování individuálních potřeb uživatelů v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní (dále jen AD). Pravidla jsou závazná pro uživatele služby, pracovníky a osoby, které se zdržují v místě poskytování služby.

AD poskytuje sociální službu podle §57 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a platných prováděcích vyhlášek, ubytování matkám s dětmi a těhotným ženám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení na dobu určitou v délce nepřesahující zpravidla jeden rok. V některých případech je možné službu prodloužit a to z důvodu ohrožení matky s dětmi na životě, či ve zvláště závažném případě. Prodloužení smlouvy konzultuje vedoucí služby v součinnosti se sociálním a klíčovým pracovníkem.

V rámci AD jsou poskytovány tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- d) sociálně terapeutické činnosti

Ubytování

AD disponuje sedmi pokoji pro ubytování. Součástí každého pokoje jsou postele, skříň, stůl, židle, lednice. Některé pokoje jsou vybaveny mikrovlnnou troubou, další mikrovlnné trouby mají uživatelé k dispozici ve společných kuchyních. Dva pokoje jsou vybaveny kuchyňskou linkou. Uživatelé si mohou dovybavit pokoj vlastními drobnými předměty (obrázky, hodiny, květiny apod.). Bez souhlasu vedoucího služby/sociálního pracovníka není uživatel oprávněn provádět žádné změny (zásahy do instalací, přemísťovat vybavení, apod.).

Každou závadu, příp. poškození zařízení pokoje nebo společně užívaných prostor či jiného majetku jsou uživatelé povinni ihned nahlásit službu konajícímu pracovníkovi.

Uživatel v den zahájení služby přebírá klíče od pokoje a uzamykatelné skříňe nebo zásuvky sloužící k uložení peněz a cenností. Uživatel nese plnou odpovědnost za svěřené klíče od pokoje, není oprávněn půjčovat klíče třetí osobě nebo zhotovovat jejich kopie. Uživatel je povinen ihned oznámit případnou ztrátu klíčů od pokoje, skříňky. Zhotovení náhradních klíčů zajistí službu konající pracovník (ve spolupráci s údržbářem), náklady spojené s výrobou klíče hradí uživatel.

Není dovoleno, aby uživatel poskytl komukoliv přenocování ve svém pokoji či v prostorách AD, na pokojích není dovoleno přechovávat zvířata, věci a potraviny hygienicky závadné.

V pokoji je možno používat pouze elektrospotřebiče, u kterých byla odborně způsobilou osobou provedena revize. V AD provádí pravidelné revize smluvně zajištěná firma. Uživatel hradí revize vlastních elektrospotřebičů ze svých prostředků. Pokud nevyužije revize ze strany AD, zajišťuje si revizi sám. Bez platné revize a předložení dokladu o jejím provedení není možné z bezpečnostních důvodů povolit užívání elektrospotřebičů. Revize je nutná u elektrospotřebičů starších 2 let, u nově zakoupených je třeba doložit doklad (paragon) o zakoupení.

V případě používání vlastní televize nebo rádia v pokoji uživatel hradí tzv. koncesionářské poplatky (dle zákona č. 348/2005 Sb.) a bere na sebe plnou zodpovědnost při nehrazení těchto poplatků.

Uživatelé mají k dispozici společné prostory - společná kuchyně, společenská místnost, návštěvní místnost, prostor dvora, hřiště.

Uživatel má povinnost seznámit se s obsluhou elektrospotřebičů, které jsou majetkem AD (pračka, sporák, mikrovlnná trouba). Záznam o seznámení je uložen v osobní složce uživatele, je součástí individuálního plánování v adaptačním procesu.

Uživatelé mají přístup k Wi-Fi z důvodu získání/upevňování digitální gramotnosti a vyhledávání informací.

V případě nouzové a havarijní situace (technická závada) nebo kontroly vybavení, může pracovník s další osobou (svědek) vstoupit do pokoje i bez vědomí a souhlasu uživatele. Jedná se také o situaci, kdy uživatel opustí AD, nezavře okno a venku prší. Uživatele o svém vstupu neprodleně informují a vysvětlí důvody vstupu. Personál je oprávněn zlikvidovat hygienicky závadné potraviny.

Není dovoleno, aby uživatel pořizoval jakýkoliv záznam (zvukový, video, fotografie) ostatních uživatelů a dětí.

Uživatel umožní vstup do pokoje policii, pracovníkům a dalším pověřeným osobám v případě, kdy se jedná o podezření na porušení vnitřních pravidel (zanedbávání, týrání dítěte, podezření, že se v pokoji zdržuje neohlášená osoba apod.).

AD si vyhrazuje právo přestěhovat uživatele do jiného pokoje z důvodu efektivnějšího využití kapacity lůžek v AD nebo z důvodu havárie, závady a následné opravy.

Krátkodobé ubytování dítěte

Jedná se o pobyt, přenocování dítěte (tzv. krátkodobé ubytování), které s uživatelem v AD stále nebydlí (dítě umístěno v náhradní rodinné péči, v ústavní péči, v péči druhého rodiče). Pobyt schvaluje vedoucí služby ve spolupráci se sociálním pracovníkem za předpokladu, že jsou pro dítě zajištěny adekvátní podmínky (důstojné prostředí pro spánek, dostatek potravin apod.). Platby za pobyt jsou ve výše uvedeném případě sníženy na 45 Kč za den a to s ohledem na finanční možnosti uživatele (další náklady spojené s pobytem dalšího dítěte) a z důvodu zachování rodinných vazeb.

Zajištění hygieny, úklid, praní prádla

V zájmu samotného uživatele je řádně pečovat o hygienu vlastní osoby a také všech dětí s ním společně žijících, protože její zanedbávání může vést ke zhoršování mezilidských vztahů (omezování a obtěžování ostatních osob). K osobní hygieně mohou uživatelé služby využívat tři sprchy a dvě toalety v mezipatře, dále sprchu v 1. nadzemním podlaží (za kuchyní). Uživatelé v přízemí mají k dispozici také sprchu a využívají WC v přízemí budovy, další WC se nachází vedle pokoje č. 7.

Za udržování pořádku a čistoty společných prostor AD a ubytovacích jednotek jsou odpovědní uživatelé, kteří pravidelně v pokoji uklízí a nehromadí nepotřebné věci. V případě, že uživatel opustí AD na více než jeden den, uklidí před svým odchodem svůj pokoj a zlikviduje potraviny podléhající zkáze.

V době, kdy uživatel pere prádlo, neopouští prostory AD, po skončení pracovního cyklu vytáhne a pověsí vyprané prádlo, aby neomezoval ostatní uživatele.

Před zahájením praní prádla a po ukončení oznámí toto pracovníkovi konajícímu službu z důvodu, aby pracovník ověřil, zda nedošlo k poškození pračky, že je čistá a k dispozici pro další užívání.

Bezpečnost

Cílem stanovení pravidel je snížení nežádoucích rizikových situací, které by mohly jakýmkoliv způsobem ohrozit nebo poškodit zdraví uživatelů, dětí či pracovníků nebo majetek organizace. Všechny osoby,

kteře se pohybují v AD, jsou povinny respektovat nařizení týkající se bezpečnosti a protipožární prevence.

Při zahájení služby je uživatel seznámen s používáním elektrospotřebičů (mikrovlánná trouba, elektrický sporák, pračka) a současně je seznámen s požární poplachovou směrnicí. O tomto seznámení podepisuje protokol.

Hlavní vchod do budovy (vrata) je z bezpečnostních důvodů opatřen pevnou koulí a elektrickým prvken, který umožňuje otevírání vrat z kanceláře pracovníků. Prostor před hlavním vstupem do budovy, stejně jako vstupní prostor přízemí (průjezd) a dvorní trakt snímá kamerový systém z důvodu zajištění bezpečnosti a zabránění možnosti vstupu nežádoucích osob do prostor AD.

Hlavní vchod se odemýká v 5:00 hod. a uzamyká ve 22:00 hod. Odemýkání a zamykání objektu zajišťuje službu konající pracovník.

Uživatel svůj pokoj po jeho opuštění vždy zamyká. Při odchodu z pokoje zhasne světla, vypne všechny spotřebiče (vyjma ledničky) a zavře okna.

Při odchodu uživatele z budovy je doporučeno nahlásit pracovníkovi předpokládanou dobu návratu. Po návratu je doporučeno tuto skutečnost sdělit pracovníkovi.

Uživatel i jeho děti dodržují denní dobu návratu do AD, nejpozději do 22:00 hodin. Matka nese plnou zodpovědnost za to, aby děti školou povinné byly připraveny do školy a zároveň měly dostatek času ke spánku a odpočinku.

V případě, že uživatel s dítětem opustí AD na více než jeden den, je povinen oznámit tuto skutečnost, sdělit pravděpodobnou dobu návratu službu konajícímu pracovníkovi a předat mu klíče od pokoje.

Pokud se uživatel nemůže ve stanovený den vrátit, je povinen podat telefonickou zprávu (tel. 581 761 152, 776 305 195) a oznámit den a přibližnou dobu návratu.

Jestliže uživatel náhle (např. hospitalizace) opustí AD, je AD povinen zabezpečit osobní věci před ztrátou, poškozením.

Z bezpečnostních důvodů se uživatelé řídí těmito zásadami:

- Ve všech vnitřních prostorách platí zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm.
- Zákaz přinášení jakékoli střelné zbraně a střeliva.
- Neodhazují jakékoliv odpadky a předměty z oken.
- Zápalky a zapalovače je nutno ukládat mimo dosah dětí.
- Uživatel neprodleně informuje kteréhokoliv pracovníka AD o onemocnění infekční chorobou, a to z důvodu zamezení šíření choroby a ochrany zdraví dalších uživatelů, dětí, pracovníků. Uživatel je povinen dodržovat lékařem nařizený léčebný režim.
- Pokud jsou uživatel nebo jeho děti nemocné, včetně infekčního onemocnění, zdržují se ve svém pokoji, nevyužívají společných prostor (spol. místnost) ani se neúčastní společných akcí.
- V případě agresivního, ohrožujícího způsobu chování vůči ostatním uživatelům, dětem, pracovníkům služby nebo jiným osobám (např. ubližování, vulgární, hrubé slovní urážky a napadání, fyzické napadání atd.), má pracovník právo požádat o součinnost Policii ČR a Městskou policii Kojetín.
- Jestliže dojde k rizikové situaci (např. požár, ohrožení zdraví apod.), kterou zjistí uživatel, je povinen tuto situaci bezprostředně oznámit pracovníkům služby. Při mimořádných událostech se uživatelé řídí pokyny pracovníků AD, policie, hasičů.

Kouření, požívání alkoholu, omamných látek

Kouření je povoleno jen v prostorách dvora a to v místě k tomu vyhrazeném. Kouření ve večerních (ranních) hodinách je možno za předpokladu, že uživatel při odchodu ze dvora za sebou zavře vrata na petlici.

V AD platí zákaz přinášení a požívání alkoholických nápojů.

Požítí alkoholu mimo AD, stejně tak jako „přiměřená míra“, je vždy na zvážení uživatele a uvědomění si následků a rizik s tím spojených. Požitím alkoholu nesmí dojít k porušení práv dítěte, zanedbání péče o dítě, k porušení práv dalších uživatelů a pracovníků, k ničení a poškozování majetku a ke znečišťování prostor budovy. V opačném případě může být přivolána Policie ČR, informován Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).

V AD platí zákaz výroby, konzumace, přechovávání a distribuce omamných látek.

Škody způsobené uživatelem (dítětem)

Uživatel je povinen šetrně zacházet s veškerým majetkem a v plném rozsahu odpovídá za škodu, kterou prokazatelně způsobí na majetku AD, osobním majetku jiného uživatele, případně pokud prokazatelně poškodí zdraví jiného uživatele, dítěte nebo pracovníka. V případě prokazatelného zničení či poškození majetku způsobeného uživatelem / jeho dítětem, uhradí uživatel vzniklou škodu z vlastních finančních prostředků. Za poškození zařízení nebo ztráty z nedbalosti zaplatí uživatel úhradu podle ustanovení § 2951 Občanského zákoníku (č. 89/2012 Sb.). Pokud uživatel škodu neuhradí ihned, nebo se na splácení nedohodne se sociálním pracovníkem, bude mu tato úhrada stržena ze zaplacené kauce. Povinností uživatele je také vedení dětí k šetrnému zacházení s majetkem a uživatel nese plnou odpovědnost za škodu způsobenou jeho dítětem.

Doba nočního klidu

Doba nočního klidu se stanovuje od 22:00 do 6:00 hodin. V této době je každý povinen chovat se tak, aby nerušil další uživatele a děti. Sledování TV či poslech rádia nesmí nadměrnou hlasitostí obtěžovat ostatní. Pokud mají uživatelé k dispozici sluchátka určená k poslechu TV nebo rádia, doporučuje se v době nočního klidu je používat.

Návštěvy

Uživatelé mohou přijímat návštěvy v době od 8:00 do 18:00 hodin v pracovní dny a od 10:00 do 18:00 hodin o víkendech a státních svátcích.

Uživatel, za kterým přijde návštěva, oznámí pracovníkovi tuto skutečnost, stejně tak jako ukončení návštěvy. Návštěvy se samostatně nepohybují v prostorách AD, mají k dispozici návštěvní místnost, dvůr AD. Návštěvy v pokojích uživatelů jsou povoleny, a to vždy s ohledem na další uživatele a provoz služby.

Uživatel odpovídá za chování i délku pobytu své návštěvy. Osobám vykazujícím známky opilosti a hrubě se chovajícím je vstup do AD zakázán.

Pokud by se návštěvy chovaly hlučně, agresivně, vulgárně, jsou pracovníci oprávněni je na nevhodné chování upozornit a požádat je o opuštění AD. V případě potřeby mohou pracovníci požádat o pomoc Policii ČR a Městskou policii v Kojetíně.

Individuální plánování sociální služby

AD je povinen v souladu s platnou legislativou vést písemné individuální záznamy o průběhu a poskytování sociální služby, plánovat a hodnotit průběh poskytování sociální služby. Průběh služby plánují uživatelé s podporou pracovníků tak, aby poskytovaná služba v nejvyšší možné míře naplnila potřeby a požadavky. Uživatel se aktivně podílí na řešení své tíživé životní situace, pracovník je pro něj doprovodným nástrojem pomoci a podpory (základní sociální poradenství, doprovod na úřad, pomoc s vyplněním formulářů, vypsáním žádosti apod.).

Při zahájení služby je uživateli přidělen klíčový pracovník, se kterým probíhá sestavování, naplňování a vyhodnocování individuálního plánu. Uživatel má právo kdykoliv požádat sociálního pracovníka / vedoucího služby o změnu klíčového pracovníka (nedůvěra, nesympatie).

Spolupráce uživatelů v rámci poskytování služby

Setkávání uživatelů s vedoucím služby / sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách se koná 2x měsíčně. Účast na těchto schůzkách je chápána jako jedna z možností vedoucí ke zkvalitňování poskytované služby. Omluveni jsou pouze uživatelé, kteří jsou v tu dobu v zaměstnání, na úřadech (úřad práce, soud apod.), u lékaře. Pro tyto uživatele platí povinnost seznámení se s písemným zápisem ze schůzky.

Předmětem setkávání jsou aktuální informace týkající se chodu služby, uživatelé se vyjadřují k činnostem, řeší se případné drobné neshody, navrhuje se opatření sloužící k lepšímu soužití. Je žádoucí, aby zde uživatelé podávali své náměty, připomínky týkající se poskytované služby a života v AD.

Ze schůzky je vyhotoven zápis, s jeho obsahem jsou seznámeni jak pracovníci, tak i uživatelé.

Soukromá korespondence

Poštovní zásilky určené do vlastních rukou a peněžní zásilky přebírá uživatel. Pošta je doručována do poštovní schránky na vstupních vratech AD. Pracovník konající denní službu vybere poštu, kterou předá uživatelům/adresátům. V případě, že uživatel není přítomen, pracovník uloží korespondenci (dodejku, oznámení) v kanceláři pracovníků a po návratu uživatele mu poštu předá. Pokud se adresát z AD odstěhoval, vrací se veškeré zásilky zpět poště.

Uživatel má možnost zřízení P. O. BOX (zamykatelná poštovní přihrádka) na místní poště.

Úhrada za službu

Uživatelé jsou při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby seznámeni s měsíčními úhradami a se způsobem úhrady za pobyt (např. hotovost, bankovní převod nejpozději do 26. dne v měsíci) dle platného ceníku. V případě, že neuhradí částku za pobyt, může být uživateli do 5 pracovních dnů ukončena Smlouva o poskytování sociální služby a uživatel je povinen se do 5 pracovních dnů od ukončení vystěhovat. Jestliže uhradí pouze poměrnou část, má uživatel za povinnost uhradit zbývající část platby do plné výše následující měsíc včetně platby za měsíc aktuální. Uživatel může ve výjimečných případech požádat o splátkový kalendář (za dobu pobytu pouze jednou). Dohodu o splátkovém kalendáři schvaluje vedoucí AD ve spolupráci se sociálním pracovníkem.

Uživatel může být nepřítomen v AD 8 nocí v měsíci (výjimka např. dovolená, návštěva příbuzných v zahraničí). Nepřítomnost v AD není zohledněna ve vyúčtování úhrady za poskytovanou službu – úhrada za ubytování se nevrací.

V případě, že uživatel opustí AD a neuhradí pobyt (vznikne dluh), může dojít k následnému uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby nejdříve po šesti měsících a po uhrazení veškerých pohledávek.

Hlídní dětí

Uživatel svou rodičovskou odpovědnost nepřenáší na jiné uživatele ani na pracovníky AD. Matka je povinna řádně pečovat o své děti a je za ně plně zodpovědná. Hlídní dětí jinou matkou (uživatelé) v AD je možné pouze po vzájemné dohodě obou zúčastněných stran a informování o této skutečnosti přítomného pracovníka AD, a to pouze po dobu nezbytně nutnou.

V případě potřeby zajištění hlídní dítěte na delší dobu (jedná se o mimořádné situace, v noci), je toto třeba vždy předem projednat s vedoucím služby / sociálním pracovníkem a na základě posouzení situace je uživateli nabídnuta jiná alternativa (např. hlídní dítěte rodinným příslušníkem uživatele, jiným uživatelem, vždy dle povahy a nezbytnosti situace).

Hlídní dětí ze strany pracovníků AD není možné, jedná se pouze o **mimořádné situace** (např. hospitalizace matky) a **po dobu nezbytně nutnou** (do doby, než dítě převezme do péče např. rodinný příslušník, Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP)).

V denních hodinách, nejdéle však do 19:00 hodin může uživatel v nutném případě (návštěva lékaře, úřadu apod.) ponechat dítě od dovršení dvanácti let v pokoji, ovšem za předpokladu, že toto sdělí pracovníkovi a sdělí rovněž i dobu návratu - stále je matka dítěte za své dítě zodpovědná.

Stížnosti

Oblast stížností podrobně upravuje Metodika ke standardu kvality sociálních služeb č. 7. S jejím zněním, pravidly pro podávání a vyřízení stížností jsou seznámeni zájemci o službu, dále uživatelé při zahájení poskytování služby a taktéž v rámci konání společných setkání.

Podnět, připomínku i stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby může podat

- uživatel služby, bývalý uživatel služby,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele/bývalého uživatele,
- osoba blízká (rodinný příslušník, druh, družka apod.), nemůže-li stížnost podat uživatel/bývalý uživatel,
- osoba zmocněná uživatelem/bývalým uživatelem,
- člen domácnosti uživatele/bývalého uživatele oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku,
- pracovník Azylového domu pro matky s dětmi v tísní, zaměstnanec Charity Přerov.

Písemné nebo anonymní stížnosti je možno vložit do schránky připomínek a stížností, která je viditelně označena a umístěna na zdi schodiště do 1. patra.

Schránka je vybírána vedoucím služby / sociálním pracovníkem se svědkem vždy v pondělí. O výběru schránky je pořízen záznam.

Řešení anonymní stížnosti je projednáno v rámci setkávání s uživateli.

Komu stížnost podat

- 1) kterémukoliv pracovníkovi Charity Přerov, který ji odevzdá svému nadřízenému
- 2) vedoucímu Azylového domu pro matky s dětmi v tísní, Kroměřížská 198, Kojetín, 752 01, tel.: 581 761 152, mobil: 730 589 232, e-mail: ad@prerov.charita.cz;

- 3) vedoucímu úseku sociálních služeb: Šířava 1295/27, 750 02 Přerov, tel.: 605 159 505, e-mail: uss@prerov.charita.cz
- 4) řediteli Charity Přerov: Šířava 1295/27, 750 02 Přerov, tel.: 605 441 670, e-mail: reditel@prerov.charita.cz
- 5) řediteli Arcidiecézní charity Olomouc, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc, tel.: 585 229 380, e-mail: reditel@acho.charita.cz
- 6) arcibiskupovi olomouckému, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 411, e-mail: sekretariatgv@ado.cz
- 7) ministerstvu práce a sociálních věcí a dalším nezávislým institucím: viz níže

Vyřízení stížnosti

Stížnost vyřizuje a za vyřízení stížnosti nese odpovědnost nadřízený pracovník, proti kterému byla stížnost podána. Odpověď na stížnost je sdělena písemně na uvedený kontakt ve lhůtě do 28 pracovních dnů ode dne jejího podání. Stížnost vyžadující neodkladné řešení (např. napadení jiným uživatelem, obvinění z krádeže) je vyřízena nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího podání. V případě anonymní stížnosti je odpověď zveřejněna po dobu 14 dnů ode dne vyřízení stížnosti na webových stránkách www.prerov.charita.cz a zároveň je vyvěšena na veřejně přístupném místě (nástěnka) v sídle služby.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti a odpovědí na ni je možné se obrátit na nadřízeného pracovníka, který stížnost řešil, viz kontakty uvedené výše.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

Nezávislé instituce

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, www.mpsv.cz

Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava

Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava 1, tel.: 775 853 468, e-mail: posta@mpsv.cz

Krajský úřad Olomouckého kraje

Jeremenkova 1211/40a, RCO, 779 00 Olomouc, tel.: 585 508 111, e-mail: posta@olkraj.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uoou.cz, www.uoou.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21, 150 00, Praha 5, e-mail: info@helcom.cz, www.helcom.cz

Občanské poradny

Asociace občanských poraden, Servisní centrum AOP, Sabinova 287/3, 130 00, Praha 3,
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz, www.obcanskeporadny.cz

Okresní soud v Přerově

Okresní soud, Smetanova 2016/2, 750 11, Přerov, e-mail: podatelna@osoud.pre.justice.cz

Ukončení pobytu ze strany uživatele, stěhování uživatele

Uživatel může ukončit pobyt v AD písemnou nebo ústní výpovědí Smlouvy o poskytování sociální služby bez udání důvodu. Oznámí vedoucímu služby / sociálnímu pracovníkovi termín odstěhování a společně dojednájí termín vyklizení a předání pokoje. Uživatel vyklidí veškeré osobní věci a provede řádný úklid. V pracovních dnech po - pá v době 8:00 – 15:00 hod. předá pokoj včetně klíčů, zapůjčených věcí (nádobí, povlečení, lůžkoviny apod.) pracovníkovi v sociálních službách. Pokud došlo k poškození majetku, uživatel hradí vzniklé škody.

S vedoucím/sociálním pracovníkem podepíše Ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby a uhradí veškeré pohledávky.

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele

V případě, že uživatel z AD odejde bez předchozího oznámení doby návratu a do 5 pracovních dnů se nevrátí, nekontaktuje pracovníky, nereaguje na kontaktování ze strany pracovníků, je mu ze strany AD ukončena Smlouva o poskytování sociální služby. Pokoj je v tomto případě uklizen pracovníky AD a osobní věci uživatele jsou po dobu 30 dní uskladněny v AD. V případě jejich nevyzvednutí jsou odvezeny na sběrný dvůr. Nalezená korespondence, tiskopisy budou uloženy u sociálního pracovníka po dobu 30 dní a poté dojde k jejich skartaci. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

V případě, že má uživatel stanovený dohled ze strany orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) nad výchovou nezletilého dítěte, bude tento informován o zahájení a ukončení služby.

Dodržování a porušování Domácího řádu

Azylový dům nepředpokládá, že by uživatel vědomě a záměrně porušoval Domácí řád. V případě, že dochází k porušování pravidel pro vzájemné soužití a poškozování práv ostatních uživatelů, je situace vždy řešena v součinnosti pracovníků v sociálních službách, sociálního pracovníka a vedoucího AD.

Za hrubé porušení Domácího řádu se považuje především:

- cílené agresivní (vulgární) projevy chování uživatele vůči pracovníkům a ostatním uživatelům, fyzické napadání uživatelů nebo pracovníků
- opakované kouření v budově AD, manipulace s otevřeným ohněm, pyrotechnikou
- prokázané krádeže osobních věcí ostatních uživatelů nebo majetku AD
- prokázané poškozování a ničení majetku AD nebo majetku ostatních uživatelů, bez náhrady způsobené škody

- požívání alkoholu či jiných návykových látek, které vede k porušování práv ostatních uživatelů a narušuje kolektivní soužití uživatelů
- zanedbávání péče o dítě, opuštění dítěte, opakované ponechání dítěte bez dozoru
- pozdní příchody matky s dětmi školou povinnými bez předchozí domluvy (telefonické sdělení, SMS) s pracovníkem
- odjezd/odchod uživatele přes noc bez předchozího oznámení pracovníkovi
- nespolupráce s pracovníky AD např. v rámci individuálního plánování, neřešení a nespolupráce při řešení problému, nedodržování termínů úhrad, splátkového kalendáře
- poskytnutí přenocování další osobě ve svém pokoji či v prostorách AD
- opakované neprovedení úklidu a vyhýbání se úklidu
- mravní ohrožování mládeže
- nerespektování ordinace a doporučení lékaře, nedodržování případné nařízené karantény, nerespektování pokynů pracovníků AD v případě infekčních chorob a onemocnění způsobeného parazity, šíření těchto chorob
- opakovaná neúčast (bez předchozí domluvy) na setkání uživatelů a pracovníků služby

Postup při hrubém porušení Domácího řádu:

- upozornění ze strany pracovníka konajícího službu
- upozornění a rozhovor se sociálním pracovníkem / vedoucím služby
- první písemné napomenutí udělené sociálním pracovníkem / vedoucím služby
- druhé písemné napomenutí udělené sociálním pracovníkem / vedoucím služby
- třetí písemné napomenutí znamená zároveň ukončení/výpověď Smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele, uživatel je povinen se do 5 pracovních dní vystěhovat

V době od 7:00 do 15:15 hod. ve dnech pondělí až pátek je v AD sociální pracovník, který v případě potřeby podá informace související s poskytováním sociální služby.

Domácí řád nabývá účinnosti dne 1. 7. 2025

Zpracoval: Mgr. Vladimíra Horáčková, Lenka Margecínová, DiS.

Schválil: Mgr. Zuzana Veselá

