



**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 zařízení:

Mgr. Ivana Zatloukalová

tel.: 730 589 232

e-mail: Ivana.zatloukalova@prerov.charita.cz

Sociální pracovník:

Mgr. Vladimíra Horáčková

tel.: 734 666 417

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

Sociální pracovník:

Tereza Hrdá, DiS

tel.: 734 666 417

e-mail: tereza.hrda@prerov.charita.cz



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**Charita
Přerov**

Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

Obsah

Obecná ustanovení Azylového domu pro matky s dětmi v tísni	3
Ubytování	3
Krátkodobé ubytování dítěte	4
Zajištění hygieny, úklid, praní prádla.....	4
Bezpečnost	5
Kouření, požívání alkoholu	6
Škody způsobené uživatelem (dítětem).....	6
Doba nočního klidu	7
Návštěvy	7
Individuální plánování sociální služby	7
Spolupráce uživatelů v rámci poskytování služby	7
Soukromá korespondence.....	8
Úhrada za službu	8
Hlídaní dětí	8
Stížnosti	9
Ukončení pobytu ze strany uživatele, stěhování uživatele	10
Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele	11
Dodržování a porušování Domácího řádu.....	11



**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

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 ženám, matkám s dětmi 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 zvlášť 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.

Ubytování

AD disponuje sedmi pokoji pro ubytování. Součástí každého pokoje jsou postele, skříň, stůl, židle, lednice. Tři 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 skříně 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, skřínky. 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



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**Charita
Přerov**

Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

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 proškolení je uložen v osobní složce uživatele.

Uživatelé mají přístup k Wi-Fi z důvodu získání internetové gramotnosti a vyhledávání informací.

V případě nouzové a havarijní situace může pracovník s další osobou (svědek) vstoupit do pokoje i bez vědomí a souhlasu uživatele. 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) prostor AD, 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, kontrolu vybavení 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 AD 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 samotných uživatelů 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 dvě 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.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**Charita
Přerov**

Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

V době, kdy uživatel pere prádlo, neopouští prostory AD, po skončení pracího cyklu vyndá 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, které se pohybují v AD, jsou povinny respektovat nařízení týkající se bezpečnosti a protipožární prevence.

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

Hlavní vchod do budovy (vrata) je z bezpečnostních důvodů opatřen pevnou koulí a elektrickým prvkem, 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 odemyká v 5:00 hod. a uzamyká ve 22:00 hod. Odemykání 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 a sdělit pravděpodobnou dobu návratu službu konajícímu pracovníkovi.

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.

Projekt „Azylové domy v Olomouckém kraji II.“, reg. č. CZ.03.02.01/00/22_003/0000099 je spolufinancován v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**Charita
Přerov**

Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

- 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 nařízený 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 bezpečnostní 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

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).

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 / jejím 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.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**Charita
Přerov**

Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

Doba nočního klidu

Doba nočního klidu se stanovuje od 22:00 do 06:00 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, dopomoc 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.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

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. Zároveň při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby uživatel hradí zálohu (kauci) ve výši 500,- Kč za osobu. Z této zálohy mohou být uhrazeny pohledávky vyplývající ze škod vzniklých zaviněním uživatele nebo jeho dětí během pobytu v AD. Pokud ke škodě nedojde a jsou vyrovnány úhrady za pobyt v AD, je uživateli při ukončení poskytování služby záloha (kauce) vrácena v plné výši.

Uživatelka může být nepřítomna 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 až 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



Spolufinancováno
Evropskou unií



Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

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

Hlídání 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. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP)).

V denních hodinách, nejdéle však do 19:00 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 besed.

Podnět, připomínku i stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby může podat uživatel služby, osoba blízká (osoba zastupující zájmy uživatele), pracovník, veřejná osoba.

Případné stížnosti je možno sdělit kterémukoliv pracovníkovi služby, který danou stížnost předá ihned, jak je to možné, vedoucímu služby.

Stěžovatel musí být o způsobu vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn do 28 pracovních dnů. Pokud nespokojenost přetrvává, může se stěžovatel obrátit na vedoucího úseku sociálních služeb, případně ředitele Charity Přerov, popřípadě na jiné instituce či osoby, ke kterým má důvěru.

Písemné nebo anonymní stížnosti je možno vložit do schránky připomínek a stížností, která je viditelně označena a umístěna na zdi schodiště do 1. patra. Dalším možným způsobem je zapsání stížnosti do Knihy přání a stížností, která je umístěna na nástěnce v prostoru schodiště.

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

Anonymní stížností se AD zabývá stejně, jako stížnostmi, kdy je adresát stížnosti znám. V případě anonymní stížnosti jsou s vyřešením stížnosti seznámeny všechny zainteresované strany. Vyřešení anonymní stížnosti je umístěno na nástěnkách AD a webových stránkách po dobu 14 dnů od jejího vyřízení. Řešení anonymní stížnosti je projednáno v rámci besed s uživateli.

V případě přetrvávající nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:

- 1) Mgr. et Mgr. Zuzana Veselá, vedoucí úseku sociálních služeb, Šířava 1295/27, 750 02 Přerov, tel.: 605 159 505, e-mail: zuzana.vesela@prerov.charita.cz,



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



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

- 2) Mgr. Alena Pizúrová, ředitelka Charity Přerov, Šířava 1295/27, 750 02 Přerov, tel.: 605 441 670, e-mail: reditel@prerov.charita.cz,
- 3) Václav Kepřt, ředitel Arcidiecézní charity Olomouc, Křížkovského 6, 772 00 Olomouc, tel.: 585 229 380, e-mail: vaclav.keprt@acho.charita.cz,
- 4) arcibiskup olomoucký, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 411, e-mail: sekretariatgv@ado.cz,
- 5) nezávislé instituce:

- **Oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava**

Mgr. Bc. Hana Soldánová, Na Šibeníku 1179/5, 779 00 Olomouc, tel.: 950 196 588,

e-mail: hana.soldanova@mpsv.cz

- **Krajský úřad Olomouckého kraje**

Mgr. Bc. Zbyněk Vočka, Jeremenkova 1211/40b, RCO, 779 00 Olomouc (8. patro, kancelář č. 818), tel.:

585 508 220, email: zbynek.vočka@olkraj.cz

- **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

- **Veřejný ochránce lidských práv**

JUDr. Stanislav Křeček, 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 výpovědí Smlouvy o poskytování sociální služby bez udání důvodu. Oznámí vedoucímu / 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.

Se sociálním pracovníkem podepíše ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby a uhradí veškeré pohledávky.

Projekt „Azylové domy v Olomouckém kraji II.“, reg. č. CZ.03.02.01/00/22_003/0000099 je spolufinancován v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



Azylový dům pro matky s dětmi v tísni

Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín

tel: + 420 581 761 152, + 420 730 589 232

e-mail: ad@prerov.charita.cz

www.prerov.charita.cz

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele

V případě, že uživatel z AD odejde bez předchozího oznámení doby návratu a do 5 kalendářních dnů se nevrátí, nekontaktuje pracovníky, nereaguje na kontaktování ze strany pracovníků, je mu ze strany AD ukončena Smlouva o poskytování sociální služby (výpovědní doba je 5 kalendářních dnů od posledního kontaktu). 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 třiceti dnů a poté dojde k jejich skartaci.

Dodržování a porušování Domácího řádu

Azylový dům nepředpokládá, že by uživatel vědomě a záměrně porušoval Domácí řád. V případě, že dochází k porušování vzájemného 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



**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

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

V době od 8:00 do 16:30 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. 9. 2023

Zpracoval: Mgr. Vladimíra Horáčková, Tereza Hrdá, DiS.

Schválil: Mgr. Alena Pizúrová, Mgr. Zuzana Veselá