



Armáda spásy v České republice, z. s.

Dům pro ženy a matky s dětmi Ostrava, azylový dům a noclehárna

Srdce Bohu,
ruce lidem.

Generála Píky 2980/25, 702 00 Ostrava-Fifejdy

DOMOVNÍ ŘÁD PRO AZYLOVÝ DŮM

Článek I. OBSAH A PRŮBĚH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Tento Domovní řád je určen pro Armádu spásy v České republice, z. s. , Dům pro ženy a matky s dětmi Ostrava, azylový dům a noclehárna (dále jen **Azylový dům**), Ostrava – Fifejdy, Generála Píky 2980/25, 702 00. Řád je závazný pro zaměstnance, dobrovolníky, praktikanty, uživatelky sociální služby a osoby, které se pohybují v areálu Azylového domu.

a) Azylový dům poskytuje tyto služby:

- časově omezené ubytování pro ženy a matky (zákonné zástupce) s dětmi **zpravidla na dobu 1 roku**,
- sociální poradenství a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- individuální podporu při řešení své nepříznivé sociální situace,
- podmínky pro samostatnou přípravu stravy,
- podmínky pro osobní hygienu, praní a žehlení prádla,
- možnost materiální pomoci (výdej šatstva a jídla dle aktuálních možností Azylového domu a dle potřeb uživatelů),
- možnost výkonu alternativních trestů (ve spolupráci s probační a mediační službou),
- možnost výkonu dobrovolnictví a odborné praxe (studenti vysokých a vyšších odborných škol),
- možnost využití volnočasových aktivit,
- možnost dobrovolných duchovních setkání a rozhovorů se zaměstnanci Azylového domu či jiných zaměstnanců Armády spásy.

b) Průběh nabízených služeb

1. Osoby, kterým Azylový dům poskytuje sociální službu, jsou **ženy a matky (zákonní zástupci) s dětmi**, které:

- se ocitly v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení,
- jsou ohrožené sociálním vyloučením,
- jsou fyzicky soběstačné,
- mají zájem svou situaci aktivně řešit.

2. Věková hranice je u **ženy a matky od 18 let věku (zpravidla do 65 let) a dítě do 15 let věku**, popř. nad 15 let věku, jedná-li se o nezaopatřené dítě, které se nadále soustavně připravuje studiem na budoucí povolání (maximálně však do 26 let věku), nebo které pracuje (maximálně však do 18 let věku).

3. Zájemkyně o sociální službu není přijata pokud:

- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby,
- nebo osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, zařízení vypovědělo v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

4. Kapacita Azylového domu:

- **12 pokojů (dvou až čtyřlůžkové) pro ženy** s celkovou kapacitou 30 míst.
- **10 pokojů (tří až čtyřlůžkové) pro matky s dětmi** s celkovou kapacitou 32 míst.

5. Vybavení pokoje

Pokoje jsou zpravidla vybaveny základním nábytkem (postele, skříň, stůl a židle), kuchyňským koutem, lednicí s mrazákem, indukčním vařičem, sprchou a toaletou. Pro ženy je sprcha a toaleta společná na patře. Po domluvě lze u matek nastěhovat do pokoje dětskou postýlku. Seznam vybavení pokoje je uveden v inventárním listu (Karta pokoje).

Azylový dům si vyhrazuje právo na stěhování uživatelky do jiného pokoje, než při přijetí, v případě, že potřebuje lépe využít kapacitu lůžek v jednotlivých pokojích. O této skutečnosti je uživatelka sociální služby minimálně 1 den dopředu informována zaměstnanci Azylového domu.

6 Poskytnutí sociální služby: Zájemkyně o sociální službu je ubytovaná na základě podané žádosti a předložení potřebných dokladů a dokumentů. Příjem probíhá pouze v pracovní dny. Novou uživatelku sociální služby přijímá sociální pracovník, který společně se zájemkyní uzavře „Smlouvu o poskytnutí sociální služby“ a vytvoří individuální plán k řešení její nepříznivé sociální situace.

Poskytovaná sociální služba se sjednává na dobu určitou.

- První smlouva zpravidla na dobu **2 měsíců**.
- Podmínky pro sepsání nové smlouvy - zpravidla na **5 měsíců**: zaplacené poplatky za ubytování, v případě dluhu dodržování splátkového kalendáře, dodržování domovního řádu a pravidel Azylového domu, splňování podmínek pro přijetí (viz. Článek I - b.1 a b.2.)
- Celková doba pobytu v Azylovém domě je zpravidla **1 rok**.

7. Ukončení poskytování služby: Důvody ukončení pobytu jsou stanoveny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby, kterou uživatelka podepíše a obdrží při přijetí. Uživatelka může pobyt ukončit na základě svého rozhodnutí. Při ukončení pobytu odevzdá uklizený pokoj a všechny zapůjčené věci dle inventárního listu (Karta pokoje). Nutné je vyrovnání finančních záležitostí.

8. Odvoz svých věcí z Azylového domu si uživatelka **zařizuje sama na svoje náklady**. Po řádném ukončení pobytu za ponechané věci v Azylovém domě neručíme a likvidujeme vyhozením do odpadu.

Článek II. PROVOZ ZAŘÍZENÍ

a) Denní řád

Provoz zařízení je nepřetržitý. Budova je však od 24:00 do 05:00 uzamčena z bezpečnostních důvodů.

- 05:00 otevření budovy
- 07:00 – 10:30 úklid společných prostor (dle rozpisu služeb)
- 08:30 ranní setkávání v jídelně (povinná účast, při absenci je třeba se omluvit na recepci)
- 14:00 – 17:00 doporučená doba návštěv (na vyhrazených místech)
- 17:00- 20:00 úklid společných prostor
- 22:00 – 06:00 noční klid
- 24:00 uzamčení budovy (příchod po této době je třeba hlásit dopředu na recepci) – z důvodu mimořádné situace může být doba uzamčení pozměněna.

Ranní setkávání se skládá ze dvou částí:

Organizační – setkávají se zde všichni uživatelé a zaměstnanci Azylového domu. Sdělují se důležité informace dne – tato část je povinná.

Duchovní zamyšlení – tato část slouží k duchovnímu zamyšlení, modlitbě, kterou mohou pronést jak zaměstnanci, tak uživatelé – tato část je dobrovolná.

b) Strava

Stravu si připravují uživatelky samostatně na svých pokojích či na patře. Uživatelky mohou za úplaty odebírat obědy (po dohodě se sociálním pracovníkem) z jídelny Azylového domu dle aktuálního ceníku.

c) Prostory vyhrazené pro uživatele

1. Uživatelka se v areálu Armády spásy může pohybovat jen v prostorách určených sociální službě, kterou užívá.

2. Zdržovat se nebo trávit volný čas mimo prostory vyhrazené službě uživatelky, není dovoleno. Výjimku může udělit služba konající pracovník v sociálních službách, pokud je to vhodné vzhledem k osobě žadatele, náročnosti a bezpečnosti provozu.

3. **Prostory s omezením:**

- **na recepci** – do prostoru recepce nesmí vstupovat uživatelky sociální služby bez vyzvání,
- **kuřárna** - v tomto prostoru se nemohou zdržovat osoby mladší 18 let,
- **u vstupní brány** – z bezpečnostních důvodů pro děti bez doprovodu dospělé osoby,
- **na zahradě** – pro děti do 7 let, které nesmí být na zahradě bez dohledu dospělé osoby,
- **návštěvy mezi ženami a matkami** Azylového domu
- **na noclehárně** – je určeno pouze pro uživatelky sociální služby noclehárny

d) Klíče

Každé uživatelce jsou zapůjčeny na dobu pobytu v Azylovém domě klíče: od pokoje, poštovní schránky, od vstupní brány a od skříní (pouze v pokojích pro ženy ubytované bez dětí). Pokoje i uzamykatelné skříně se doporučují z bezpečnostních důvodů zamýkat.

e) Opuštění budovy

Pokud uživatelka odchází z Azylového domu je povinna odevzdat klíč od pokoje. Pokud opouští Azylový dům dítě, musí tuto skutečnost nahlásit zákonný zástupce dítěte na recepci pracovníci v sociálních službách. Zákonný zástupce nesmí opustit Azylový dům bez dítěte. Výjimku lze domluvit se sociální pracovníci.

Pokud chce uživatelka přenocovat, mimo Azylový dům informuje o tom pracovníci v sociálních službách konající službu. Uklidí si svůj pokoj, vynese odpadky, zavře okna, odpojí ze zásuvky elektrospotřebiče kromě ledničky a nechá si pokoj zkontrolovat pracovníci v sociálních službách.

f) Návštěvy

Uživatelka sama rozhoduje o tom, koho přijme na návštěvu. Pro tyto účely je zřízeno spojení hláskou mezi bránou a pokojem. Uživatelka je povinna ohlásit příchod a odchod každé své návštěvy na recepci, kde osoba obdrží kartičku označující návštěvu. Návštěvy mohou probíhat **pouze ve vestibulu a na zahradě**. Návštěva bez přítomnosti uživatelky může být z objektu Azylového domu vykázána.

Pracovnice v sociálních službách může z návštěvy vykázat rovněž osoby, které se chovají agresivně či vulgárně a nebo jsou pod vlivem návykových látek, aby byla v Azylovém domě zajištěna bezpečnost.

Návštěvy na pokojích (např. nezletilé dítě uživatelky) jsou možné pouze po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem a předložení průkazu totožnosti.

g) Úklidy (zahrnují prostory, které využívá uživatelka v rámci svého pobytu)

Denní úklidy budovy - 2x denně v doporučených hodinách:

- dopoledne **od 7:00 – 10:30**, odpoledne **od 17:00 – 20:00**

Každý pokoj uklízí vyhrazený úsek (chodba, schodiště, WC, koupelna aj) po dobu 1 týdne. Čisticí prostředky a hygienické rukavice (či jiné ochranné pomůcky) se vydávají na recepci. Provedený úklid je třeba zapsat do tabulky na nástěnce příslušného patra a nahlásit na recepci. Pracovnice v sociálních službách následně úklid zkontroluje. Pokud uživatelka nemůže provést úklid, musí si sama zajistit náhradu nebo se domluvit se sociálním pracovníkem.

Sanitární úklid: větší úklid mimo běžné každodenní úklidy, provádí se co 2 týdny (včetně praní ložního prádla). O obsahu sanitárního úklidu informuje pracovníce v sociálních službách z recepce.

Úklid pokoje: uživatelky jsou povinné udržovat pořádek a čistotu rovněž na svých pokojích.

Zapojení do dalších úklidových aktivit - v průběhu celého roku se lze dobrovolně zapojit do úklidu zahrady a přilehlého okolí Azylového domu.

Odpady - Azylový dům využívá kontejnery na třídění odpadu. Poplatek za komunální odpad však musí uživatelka nadále platit u svého příslušného městského úřadu.

h) Praní

V každém patře je k dispozici prádelna. Za použití automatické pračky je stanovena platba dle platného ceníku Azylového domu. Možnost praní je stanoveno dle vnitřního rozpisu a v čase od **6:00 do 20:00 (kromě neděle)**. Pračku zapíná i vypíná výhradně pracovníce v sociálních službách, která je na směně. Není možné prát jiným uživatelkám. Rovněž je zakázáno prát osobám neubytovaným v Domě pro ženy a matky s dětmi. Prádelnu je třeba předat vždy uklizenou a čistou.

ch) Elektrické spotřebiče, majetek a nábytek

Protože jsou pokoje vybaveny nábytkem, není možné si do pokojů dále nastěhovat vlastní nábytek, pračku, ledničku, koberce a velké elektrospotřebiče. Azylový dům nemá skladovací prostory k jejich uložení. Uživatelka může užívat své drobné elektrospotřebiče (kromě televizoru, stolního počítače aj.). Všechny tyto **spotřebiče musí mít provedenou platnou elektro revizi**, kterou si uživatelky zajišťují samy na vlastní náklady.

Vybavení pokojů je majetkem Azylového domu. Věci, které si uživatelka do Azylového domu přinesla, jsou majetkem uživatelky. Uživatelka si může na pokoj vzít nutné osobní věci, které odpovídají kapacitě úložných prostor na přiděleném pokoji.

Věci zapůjčené uživateli zůstávají majetkem Azylového domu. Uživatelky jsou povinné s nimi šetrně zacházet a při ukončení poskytované služby je musí vrátit v nepoškozeném stavu. Každá uživatelka plně odpovídá za škodu, kterou způsobila. **Veškeré závady na majetku Azylového domu je třeba průběžně hlásit na recepci** pracovníci v sociálních službách, která je na směně.

i) Doručování poštovních zásilek

Každá uživatelka má přidělenou poštovní schránku. Dnem ukončení pobytu nebude možné poštu na zdejší adresu doručovat. Výjimku na stanovenou dobu lze domluvit u sociálního pracovníka.

j) Stížnosti

Každá uživatelka má možnost podávat stížnosti a náměty týkající se kvality poskytovaných služeb, způsobu jednání a přístupu zaměstnanců i jiných uživatelů. K podání stížností je umístěno celkem **5 schránek důvěry** (ve vestibulu, u každého schodiště a v klubovně) s uvedením pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Stížnosti je možné předávat i ústně či písemně zaměstnancům Azylového domu. Celý postup přijímání a vyřizování stížností řeší vnitřní předpisy Azylového domu.

k) Komunitní skupina

Skupinová sociální práce patří k tradičním metodám sociální práce. V Azylovém domě má především uplatnění jako: možný zdroj podpory, motivace, výměny informací a poskytnutí pocitu sounáležitosti. Rozděleno na setkávání zvláště pro ženy a zvláště pro matky. Probíhá zpravidla **1 x za měsíc**, pod vedením sociálního pracovníka. Přítomni mohou být i jiní zaměstnanci Azylového domu a praktikanti. Účast je dobrovolná.

l) Volnočasové aktivity

V Azylovém domě probíhají pravidelné i nepravidelné volnočasové aktivity, které jsou zcela dobrovolné.

m) Praktikanti a Dobrovolníci

Jedná se převážně o studenty vysokých a vyšších odborných škol, zpravidla zaměřené na oblast sociální práce nebo příbuzných oborů. Jsou zpravidla pod vedením sociálních pracovníků, kteří jim plánují aktivity. Praktikanti i dobrovolníci se mohou pohybovat po Azylovém domě za stejných podmínek jako zaměstnanci.

n) Nouzové a havarijní situace

Každá uživatelka, praktikant, dobrovolník i zaměstnanec musí být proškolen z bezpečnosti práce a požární ochrany pověřeným zaměstnancem Azylového domu. Na chodbách jsou umístěny požární poplachové směrnice a evakuační plány.

Článek III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ AZYLOVÉHO DOMU

a) Uživatelky Azylového domu mají PRÁVO:

1. Na poskytnutí ubytování.
2. Na pomoc při uplatnění svých zákonných práv.
3. Na poskytování služeb v souladu se smlouvou o poskytnutí sociální služby.
4. Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
5. Na respektování svého náboženského vyznání.
6. Na možnost přípravy stravy.
7. Na respektování svého soukromí.

8. Na ochranu osobních údajů.
9. Na sociální poradenství a účinnou pomoc zaměstnanců Armády spásy.
10. Podávat stížnosti, podněty a návrhy vztahující se k životu a chodu Azylového domu.
11. Na uzamykatelný prostor pro osobní věci a oblečení dle možností Azylového domu.
13. Na dostatečný prostor k uplatnění vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace.
15. Aktivně spoluvytvářet svůj individuální plán.
16. Nahlížet do své dokumentace v papírové i elektronické podobě.
17. Možnost přizvat k jednání o službě třetí osobu.
18. Na zachování všech dalších práv daných vyššími právními normami České republiky.

b) Uživatelky Azylového domu jsou POVINNY:

1. Dodržovat Domovní řád, Smlouvu o poskytnutí sociální služby, předpisy bezpečnosti práce a požární ochrany a vnitřní předpisy, se kterými byly prokazatelně seznámeny.
2. **Spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace** se zaměstnanci Azylového domu.
3. Podílet se dle pokynů zaměstnanců Azylového domu na **udržování pořádku v pokojích, budově a v jejím okolí**.
4. Dle pokynů zaměstnanců Azylového domu **dbát na osobní hygienu** svou a svých dětí. Při každém sanitárním úklidu vyprat své ložní prádlo (poplatek za užití pračky v tomto případě není vybírán).
5. Řádně **pečovat o své děti** (zajišťovat jim pravidelnou výživu, řádnou výchovu a školní docházku).
6. Hlásit neprodleně zaměstnancům Azylového domu každé **podezření na výskyt parazitů, nakažlivé, infekční a záchvatové nemoci**. Následně vyhledat lékaře a v případě domácí léčby se zdržovat na svých pokojích.
7. Při oprávněném podezření ze strany zaměstnance:
 - a) na požádání předložit k nahlédnutí obsah svých zavazadel a umožnit přístup do osobních věcí z důvodu zajištění bezpečnosti,
 - b) **podrobit se dechové zkoušce na alkohol, případně absolvovat test na omamné návykové látky na odborném pracovišti drogové problematiky**, dle pravidel stanovených ve vnitřním předpise Azylového domu. V případě odmítnutí provedení testu, bude situace vyhodnocena, jako by byl test pozitivní.
8. Dbát na to, aby měly své osobní doklady a doklady svých dětí v pořádku a v platnosti.
9. Dle pokynů zaměstnanců Azylového domu se **zúčastňovat denních aktivit – ranního setkání**.
10. Nakládat se zapůjčenými věcmi šetrně a vracet je v nepoškozeném stavu. **Za škody plně zodpovídat a hradit je**.
11. **Hlásit neprodleně škody** a ztrátu zapůjčeného majetku (včetně klíčů) na recepci Azylového domu.
12. Dodržovat **noční klid od 22:00 do 06:00 hodin**.
13. Dodržovat zásady slušného chování vůči všem osobám vyskytující se v Azylovém domě (nepoužívat vulgarismy, dvojsmysly, pomluvy, urážky,...).
14. **Omlouvat svou krátkodobou nepřítomnost (do 3 nocí) na recepci** v případě nocování mimo Azylový dům. Od 4 nocí je nutné osobně zkontaktovat absenci u sociálního pracovníka, jinak bude bráno jako neomluvený pobyt se všemi následky vyplývajícími ze smlouvy o poskytnutí sociální služby.
15. Z důvodu bezpečnosti nepřenášet z pokojů ven z Azylového uvařenou kávu či čaj.
16. Dodržovat zásady **hospodárnosti** – zvláště při spotřebě elektrické energie, tepla a vody apod.

c) V objektu Azylového domu je ZAKÁZÁNO:

1. Používat své **elektrické spotřebiče** bez platného potvrzení od revizního technika.
2. Manipulovat s **nábytkem** a zařízením Azylového domu bez svolení zaměstnance Armády spásy.
3. Poškozovat nábytek, dveře a stěny samolepkami, kresbami apod.
4. Umožňovat **nocleh ve svém pokoji cizím lidem**.
5. Prát oděvy jiným uživatelkám a osobám, které nejsou ubytované v Azylovém domě.
6. Projevovat se **agresivně** (slovně i fyzicky), narušovat dobré soužití v Azylovém domě.
7. **Sexuálně obtěžovat** (slovně i fyzicky) ostatní osoby, vulgárně vystupovat.
9. Hrát hazardní hry, dělat hluk a rušit **noční klid**.
10. Ponechávat děti v Azylovém domě bez dozoru (pokud není domluveno jinak).
11. Nechávat **děti do 7 let** bez dozoru dospělé osoby u televize po 20h a během celého dne na zahradě.
12. Přechovávat **jídlu a osobní věci** mimo určené prostory.

13. Vstupovat do areálu Azylového domu v podnapilém stavu, pod vlivem omamných návykových látek.
14. Konzumovat a vnášet do objektu Azylového domu **alkohol, zbraně a pornografické materiály**.
15. Nezletilým, praktikantům, dobrovolníkům a zaměstnancům kouřit v místech vyhrazených pro kouření.
16. Ohrožovat dítě pasivním kouřením.
17. Konzumovat jídlo ve společenských místnostech a ve vestibulu.
18. Vynášet **peřiny a lůžkoviny** z pokoje do společných prostor (mimo prádelnu).
19. Zasahovat manuálně do elektroniky Azylového domu (např. televize, elektrické rozvody apod.).
20. Poskytovat **klíč od vstupní brány** cizím osobám (nebytovaným v Azylovém domě).
21. Vynášet zapůjčený majetek (vč. lůžkovin) z Azylového domu.
22. Vstupovat do objektu se **zvířaty**.

d) Za HRUBÉ PORUŠENÍ Domovního řádu je považováno:

1. Používat **otevřený oheň a kouřit** mimo stanovený prostor.
2. Nedodržování bezpečnostních a požárních směrnic.
3. **Fyzické násilí** vůči jiným osobám v Azylovém domě.
4. **Neřešený dluh** za poskytované sociální služby v Azylovém domě.
5. Prokázaná **trestná činnost** uskutečněná na osobě ubytované v Azylovém domě (např. krádeže aj.)
6. **Vnášet a aplikovat** v objektu sociální služby **drogy**, konzumovat **alkohol**.

e) OPATŘENÍ při porušování domovního řádu

Podle míry závažnosti je nedodržování Domovního řádu řešeno ústním nebo písemným napomenutím, či ukončením pobytu. Opatření jsou zapsána do spisové i elektronické dokumentace uživatelky.

- Ústní napomenutí: uděluje pracovnice v sociálních službách nebo sociální pracovník.
- Písemné napomenutí či ukončení pobytu: uděluje po poradě v pracovním týmu sociální pracovník spolu s ředitelem Domu pro ženy a matky s dětmi.

Za opakované ústní napomenutí obdrží uživatelka písemné napomenutí a se **třetím písemným napomenutím je pobyt v Azylovém domě ukončen**. V případě příchodu pod vlivem drog a umožnění přespání cizí osoby na pokoji se ukončuje pobyt již při druhém porušení. **V případě hrubého porušení domovního řádu dojde k ukončení pobytu ihned (není třeba čekat na třetí písemné napomenutí!)**. Výpovědní lhůta je zpravidla: u žen 1 den, u matek 14 dní. Dle rozhodnutí ředitele lze výpovědní lhůtu u matek zkrátit (např. při dalším porušení domovního řádu).

Článek IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Jakékoliv změny v Domovním řádu schvaluje ředitel organizační jednotky a jeho přímý nadřízený. Jednotlivé body Domovního řádu se mohou individuálně přizpůsobit uživatelkám a to formou dohody např. ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby.
2. Tento řád ruší Domovní řád ze dne 1. září 2016.
3. Tento řád nabývá účinnosti dnem 1. února 2018 a platí do odvolání.

.....
podpis ředitele azylového domu

.....
podpis oblastního ředitele