

**R-MOSTY**, zapsaný spolek

*pobočka Azylový dům Mladá Boleslav, Nádražní 43*

*Blahoslavova 4 / Praha 3 / kancelar@r-mosty.cz / www.r-mosty.cz*

*IČO:67776779 / TEL.:222 581 241*

## **Provozní řád Azylového domu R-Mosty**

Projednáno vedením společnosti dne 1. 5. 2009

Účinnost směrnice k: 1. 5. 2009

Datum vydání: 20.4.2009

Aktualizace: 5.3. 2015

Aktualizace 31.3.2015

Aktualizace 20.1.2019

Aktualizace 12.2.2021

Aktualizace 30.11.2021

Aktualizace 6.5.2022

Aktualizace 31.1.2023

Aktualizace 01.03.2024

Poslední aktualizace 25.03.2025

Počet stran: 14

**Obsah:**

Úvodní ustanovení

1. Přijímání do zařízení
2. Práva a nároky klienta
3. Podmínky pobytu v AD
4. Provoz AD
  - 4.1 Otvírací a zavírací doba v AD
  - 4.2 Noční klid
  - 4.3 Návštěvy
  - 4.4 Hlídnání dětí
  - 4.5 Kouření a alkohol v AD
  - 4.6 Vybavení AD
  - 4.7 Vaření v AD
  - 4.8 Úklid
  - 4.9 Vlastní elektrické spotřebiče v AD
  - 4.10 Potravinová pomoc
5. Úhrada za poskytnuté sociální služby
6. Organizace pobytu
7. Práva pracovníků AD ve vztahu ke klientům
8. Pracovníci a provozní doba AD
9. Vyřizování stížností
10. Ukončení pobytu v AD
11. Závěrečná ustanovení

## Úvodní ustanovení

Azylový dům R-Mosty (dále jen AD) je účelovým zařízením sociální péče, jež je jako součást organizace R-Mosty, z. s., nestátní neziskové organizace zřízené, ve smyslu zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Při poskytování služby respektujeme základní lidská práva uživatelů našich služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem občanského soužití.

### Poslání služby

je poskytnout pomoc a podporu matkám s nezletilými dětmi a těhotným ženám od 15 let, které jsou v **nepříznivé životní situaci** spojené se ztrátou bydlení nebo v situaci ohrožující zdravý fyzický a psychický vývoj dítěte. Službu je možné poskytnout v případě potřeby i mužům – otcům s nezl. dětmi či partnerům klientek (celé rodině), při volné kapacitě a určitých podmínkách (viz směrnice pro přijímání klientů do zařízení).

Poskytujeme přechodné a důstojné ubytování na maximální dobu 1 roku a zároveň odbornou sociálně právní podporu ve snaze řešit svou nepříznivou životní situaci.

Nepříznivá životní situace: „*Oslabení nebo ztráta schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením*“:

- ztráta bydlení či riziko ztráty bydlení
- špatné či nedostatečné bydlení (např. bydlení bez elektrického proudu, vody či tepla, rozpadající se dům, velký počet osob v malém bytě, bydlení bez nájemní smlouvy)
- fyzické či psychické násilí v rodině
- odebrání či riziko odebrání dětí z důvodu špatného, nedostatečného či žádného bydlení
- ohrožení zdravotního stavu matky či dětí (např. plíseň v bytě – astmatik)
- oběť trestné činnosti či ohrožení trestnou činností

Služba je založena na principech a zásadách **profesionality, individuálního přístupu, spolupráce, aktivity, respektu, vstřícnosti a partnerské komunikace.**

Služba směřuje ke zlepšení kvality života uživatelů služby (dle zákona 108/2006 Sb.) a k jejich vstupu či návratu do běžného života.

### Služba obsahuje tyto základní aktivity:

- poskytnutí ubytování na max. dobu 1 roku (smlouva je vystavena na 3 měsíce a posléze může být prodloužena na základě žádosti na dalších 9 měsíců, celkem 12 měsíců), v případě odůvodněné potřeby prodloužení pobytu nad 1 rok, musí klientka požádat vedoucí AD, která rozhodne (např. z důvodu špatného zdravotního stavu, školní docházka dítěte, vysoký věk klientky)
- pomoc při zajištění stravy (poskytnutí zázemí a podmínek k přípravě stravy)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (odborné Sociálně právní poradenství, asistence na úřadech, individuální plánování s uživatelkami (dle zákona 108/2006 Sb.).

Fakultativními službami (**jsou-li aktuálně zřizovatelem zabezpečovány**) jsou:

- Asistence ve vzdělávání a zaměstnávání
- Doučování dětí

- Pomoc při vyhledávání nájemního bydlení
- Odlehčovací služby pro děti od 3 do 7 let /individuální dohoda/
- Využívání dalších technických prostředků zřizovatele dle aktuální nabídky: zdarma využívání internetu přes wifi, mobilního telefonu, možnost využití tabletu při distanční výuce, počítače dle aktuálních možností
- Možnost využívat oblečení a věci z charitativních sbírek např. věci potřebné k zajištění péče o děti – oblečení, kočárek na dítě, vanička apod.
- Možnost využívat činností v rámci dobrovolnických aktivit v AD, týkajících se volnočasových aktivit dětí
- Možnost využívat různorodých akcí a aktivit pořádaných AD
- Možnost využívat potraviny a hygienu z potravinové banky dle aktuálních pokynů a možností AD

**Cílem služby** je vytvořit vhodné a bezpečné zázemí pro překlenutí nepříznivé životní situace, spojené se ztrátou bydlení. Poskytnout klidné zázemí pro stabilizaci rodiny a její situace. Pomoci jim při následném aktivním řešení situace - dosáhnout takových změn, aby se klienti/klientky mohli vrátit do běžného života.

Cílem je klientům:

- pomoci zajistit důstojné a dlouhodobé bydlení (max. na 1 rok)
- pomoci zajistit finanční zabezpečení (dávky HN a SSP, zaměstnání)
- pomoci rozvinout schopnosti v oblasti finanční gramotnosti
- poskytnout poradenství sociálně právní povahy spojené se svěřením dítěte do péče matky (zák. 359/1999 Sb.), případně otce
- poskytnout podporu při aktivním vyhledávání pracovních příležitostí a uplatnění se na trhu práce
- pomoci v upevnění a rozvoji sociálních dovedností a schopností při hledání vhodných východisek a řešení situace
- pomoci při stabilizaci rodiny

Specifickým cílem je umožnit dětem díky pobytu v AD zůstat v péči matky či otce, pokud tomu nebrání závažné a legitimní důvody spojené se soc. právní ochranou dítěte.

Cíle je dosahováno pomocí individuálně plánovaných kroků vycházejících z potřeb každého klienta a vzájemné spolupráce.

### **Cílová skupina**

Cílovou skupinou jsou matky s nezletilými dětmi a těhotné ženy starší 15 let s max. 4 dětmi (5 dětmi, pokud jedno dítě je ve věku 1-3 let – využití dětské postýlky) v **nepříznivé životní situaci** spojené se ztrátou bydlení nebo v situaci ohrožující zdravý fyzický a psychický vývoj dítěte. Službu je možné poskytnout v případě potřeby i mužům – otcům s nezl. dětmi či partnerům klientek (celé rodině), při volné kapacitě a určitých podmínkách (viz směrnice pro přijímání klientů do zařízení).

Celým rodinám poskytujeme tuto službu za podmínek:

- volné kapacity v AD (k tomuto účelu je vyhrazen 1 „startovací byt“)
- předložení výpisu z rejstříku trestů (sledujeme pouze sexuální a agresivní delikty mužů, směřované vůči dětem)
- předložení pracovní smlouvy (u jednoho z partnerů) či doklad o invaliditě

## **Adresa a kapacita zařízení**

**Nádražní 43, 293 01 Mladá Boleslav – Čejetičky**  
(2 samostatné obytné objekty se zahradou)

### **Celkem 45 lůžek**

11 pokojů po 2 až 6 lůžkách s vlastním sociálním zařízením (WC, sprchový kout)  
- možnost propojit dva pokoje ve 3. patře pro vícečetnou rodinu (až pro 7 osob)  
- do každého pokoje je možné přidat dětskou postýlku  
3x Společná kuchyně (na každém patře)  
1x Prádelna (2 pračky, 1 sušička – vždy s návodem k použití)  
1x Místnost pro odlehčovací službu  
1x Krizový pokoj pro 4 osoby (možnost přidat dětskou postýlku)  
1x Startovací byt 2+kk – pro max. 6 osob

## **1. Přijímání do zařízení**

Ubytování v AD poskytujeme na základě žádosti – žádost lze podat osobně, telefonicky i písemně. Zájemce o službu je sociální pracovníci zaevidován do Evidenčního programu Azylák.

O poskytnutí služby – přijetí do AD rozhoduje vedoucí AD po předchozím telefonickém či osobním jednání se zájemcem o službu. Posuzuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny a rozhoduje na základě volné kapacity, možností AD a celkového zhodnocení nepříznivé životní situace žadatele.

Při přijetí do AD je potřeba:

- Předložit k nahlédnutí platný OP či jiný doklad totožnosti a rodné listy dětí či zdravotní průkazky dětí
- Doložit doklad o svěření dětí do vlastní péče (u rozvedených či svobodných matek)
- Doložit potvrzení od lékaře o zdravotním stavu žadatelky a dětí (v případě potřeby i negativní test na Covid 19)
- Vyplnit Osobní dotazník
- Předložit Výpis z trestního rejstříku, v případě jeho vyžádání soc. pracovníkem AD (pro vyloučení sexuálních či agresivních deliktů na dětech)

Při příjmu do AD je s žadatelem sepsán Osobní dotazník a uzavřena písemná Smlouva o poskytnutí služby, která je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu.

Smlouva obsahuje:

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování soc. služby
- vytýčení zakázky (cíl žadatele, na jehož základě se s klientem postupně individuálně plánuje)
- výši úhrady za sociální služby
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- dobu platnosti smlouvy

Smlouvu o poskytnutí služby podepisuje sociální pracovník, nebo vedoucí AD. Součástí Smlouvy je příloha – Informační karta uživatele AD.

Smlouva se uzavírá **na dobu určitou**, nejprve na tři měsíce s možným prodloužením o 9 měsíců, nejdéle však na dobu **12 měsíců**. Žádost o prodloužení pobytu se podává prostřednictvím sociálního pracovníka a vedoucí AD, která rozhodne na základě posouzení dosavadního pobytu klienta v AD (klient se řídí Provozním řádem AD, dodržuje pravidla AD a má uhrazený nájem v AD).

Prodloužení pobytu nad 1 rok schvaluje:

- vedoucí AD nebo ředitel organizace po pečlivém zvážení (zápis do evidenčního programu Azylák – poznámka)
- pouze ve výjimečných a odůvodněných případech např. špatný zdravotní stav klientky či dítěte, blížící se konec školního roku, vysoký věk klientky (odchod do důchodu) ...
- na nezbytně dlouhou dobu max. však o 6 měsíců

V naléhavých (krizových) případech (**tzv. Příjem na pokoj okamžité potřeby**) může, v případě volné kapacity, službu konající sociální pracovník či správcová AD poskytnout ubytování, po telefonickém schválení vedoucí AD, bezodkladně - na dobu 5 dnů zdarma.

Smlouva je uzavírána písemně s možností prodloužení až na 10 dnů (5 dnů zdarma + 5 dnů placených).

V případě nočního příjmu, po předložení dokladu totožnosti k nahlédnutí, bude smlouva vyhotovena následující pracovní den. Potvrzení od lékaře a ostatní doklady lze předložit dodatečně do 3 dnů od příjetí, avšak v tomto případě nesmí klient z hygienických a zdravotních důvodů vstupovat do společných prostor AD, startovacího bytu a nemůže používat zařízení ve společných prostorách, kromě pračky.

Po 5 – 10 dnech od příjetí (záleží na provozních možnostech AD a volné kapacitě) je možné po dohodě soc. pracovníka a vedoucí AD přijmout klienta na běžný pokoj.

Společné prostory jsou:

- všechny prostory v 1., 2. a 3. patře AD (společné kuchyně, pokoje klientů, zasedací místnost, prádelna, sklady)
- místnost pro odlehčovací službu

Při přijetí do AD je službu konající pracovník povinen seznámit klienta s Provozním řádem AD a se všemi vnitřními předpisy, který je klient povinen dodržovat. Provozní řád je vyvěšen v budově AD k nahlédnutí. Sociální pracovník předá klientovi Informační kartu uživatele služeb.

**Klientům nevzniká z důvodu přijetí do AD nárok na trvalý pobyt, náhradní byt, na trvalé ubytování, či na následné ubytování.**

## 2. Práva a nároky klienta

- na přiměřenou míru soukromí – bez souhlasu klienta nesmí nikdo vstupovat do pokoje (s výjimkou krizových situací viz. Směrnice pro vstup do pokojů klientů)
- na důstojný a profesionální přístup pracovníků AD (klient může nahlédnout do standardů kvality poskytování služeb AD v kanceláři či na našich webových stránkách). Standardy, které toto ošetřují jsou - Manuál ochrany klientů před předsudky a negativním hodnocením, Desatero komunikace, Jak vstupovat do pokojů klientů, Střet zájmů, Listina základních práv a svobod, Úmluva o právech dítěte, Ústava ČR
- užívat prostory přidělené k bydlení včetně jejich vybavení a společné prostory pro účely, ke kterým jsou určeny. Společnými prostorami se rozumí zahrada, kuchyně na patře určená k přípravě jídel, prádelna a sušárna (dle harmonogramu)
- Obracet se na sociální pracovníky se žádostmi o individuální pomoc a vyžadovat ji při řešení sociální situace za předpokladu, že se na tomto řešení bude klient sám aktivně podílet
- obracet se na správcovou AD v její pracovní době, se žádostmi a dotazy týkající se provozu AD
- podávat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb pracovníkům AD ústně či vhozením do schránky přání a stížností, která se denně vybírá. Pokud bude klient nespokojen se způsobem řešení podané stížnosti, může se obrátit písemně či telefonicky na ředitele R-Mosty, z.s.
- požádat o zamezení návštěv osob, se kterými se nechcete stýkat. Je však nutné toto oznámit a písemně poznamenat do osobního dotazníku. Klient má možnost kdykoliv nahlásit sociálnímu pracovníkovi změnu.
- nahlédnout do svého osobního spisu a požádat o výpis sociální práce z evidenčního programu Azylák, do kterého se zapisuje veškerá sociální práce, zároveň je klientovi vždy při individuálním plánování předána kopie aktuálního individuálního plánu
- využívat aktuální fakultativní služby, které naše zařízení nabízí /viz strana 2 tohoto dokumentu/

## 3. Podmínky pobytu v AD

**Hlavní povinností a podmínkou pobytu v AD je řádná péče o vlastní i svěřené dítě. Je nepřípustné nechat v AD bez dozoru děti ve věku do 12 let.**

- Klient je vždy v plné míře odpovědný za své děti. Tuto odpovědnost nelze za žádných okolností přenášet na pracovníky AD, a to ani v případě odůvodněné nepřítomnosti. V případě, že děti bude hlídat jiná klientka, je potřeba vyplnit formulář o hlídání dětí jinou klientkou, který je k dispozici v kanceláři soc. pracovníků. Tento vyplněný a podepsaný doklad předá klient do rukou soc. pracovníka či službu konajícího pracovníka. Tyto doklady jsou uloženy v osobní složce klienta.
- **Klient je povinen řídit se Provozním řádem, pravidly AD, Smlouvou o poskytování soc. služby a dbát nařízení a pokynů pracovníků AD souvisejících s dodržováním Provozního řádu. Klient rovněž odpovídá za dodržování těchto předpisů svými nezletilými dětmi.**

- Klient je povinen dodržovat čistotu a hygienické předpisy, předpisy o ochraně zdraví a majetku, protipožární předpisy a podílet se na úklidech společných prostor dle harmonogramu.
- Klient je povinen hlásit sociálnímu pracovníkovi, nebo službě, výskyt infekčního onemocnění, v případě potřeby dodržovat pravidla karantény až do ukončení.
- **Klient je povinen spolupracovat se sociálními pracovníky** a aktivně se podílet na svém individuálním plánování.

## 4. Provoz AD

- V celé budově je přísný zákaz kouření, kouřit je možné pouze na zahradě ve vymezených místech.
- V celé budově i na zahradě není možný poslech hlasité hudby z mobilního telefonu či jiného zařízení – je nutné používat sluchátka.
- Při vstupu do azylového domu je nutné se v přízemí budovy přezout (boty je možné uložit ve společném botníku v přízemí).
- Při zapůjčení klíčů či telefonu je nutné je vrátit zpět službě konajícímu pracovníkovi, je nepřijatelné je předávat dalším klientům či klientkám bez vědomí pracovníka AD.
- Je nutné dodržovat otvírací i zavírací dobu AD a respektovat pracovní dobu zaměstnanců AD (správcové AD, pedagoga odlehčovací služby i sociálních pracovníků).
- V případě, že má klientka dle harmonogramu službu v AD (úklidy na kuchyni, zahradě či ve sklepě) je nutností, aby se vrátila do AD včas, tak aby mohla řádně a včas splnit povinnosti z této služby vyplývající.
- Není možné na zahradě ponechávat volně ležet oblečení či nádobí a odejít, může se stát, že při pravidelném večerním úklidu budou vyhozeny. Taktéž není povoleno nosit po schodech na zahradu horkou kávu a čaj z důvodu bezpečnosti (je možné si tyto pochutiny připravit v přízemí AD na vyhrazeném místě).
- Dětské kočárky a kola je nutné bezprostředně po příchodu do areálu AD uklidit do kočárkárny
- Za nedodržení Provozního řádu je uděleno písemné Napomenutí (za 3 napomenutí je dána výpověď z AD).

### 4.1. Otvírací a zavírací doba v AD

Azylový dům je otevřen:

**ve všední den od 07:00 do 22:30 hod.**

**o víkendu od 08:00 do 23:00 hod.**

Pro matky s dětmi do 3 let je doporučená doba návratu do AD do 19 hod., pro matky se staršími dětmi do 20 hod. V době letních prázdnin se doporučený čas návratu do AD prodlužuje o 1 hodinu.

Pokud se klient/ klientka bude chtít zdržet přes tuto dobu, je nutné se předem domluvit se správcovou AD, která AD uzavírá a odemyká. V případě, že klientka děti ponechá na hlídání jiné



klientce, je nutné dodržet postup a pravidla (písemné hlášení o hlídání dětí a předání tohoto dokumentu službu konajícímu pracovníkovi).

Ponechání dětí v AD o samotě bude považováno za hrubé porušení provozního řádu.

Pokud se klient/ klientka bude chtít zdržet přes celou noc mimo AD, musí tak učinit i se svými dětmi. Je povinností tuto skutečnost nahlásit dopředu službu konajícímu pracovníkovi a ponechat klíče od pokoje v kanceláři AD. Zároveň je potřeba nahlásit dobu návratu.

Pokud se klient/ klientka nemůže náhle ze závažných důvodů vrátit do AD ve stanovenou dobu, **musí** podat telefonickou zprávu službu konajícímu pracovníkovi. Ten skutečnost zapíše do Žurnální knihy a domluví se s klientem o době návratu do AD.

V případě, že klient potřebuje jednorázově opustit či se vrátit do AD v jinou dobu, než je běžná otevírací doba, musí se individuálně a předem domluvit a požádat službu konajícího pracovníka. Ten, pokud to bude v jeho možnostech a provozně možné, vyhoví (není nárokové).

V případě, že **je klient či klientka zaměstnána, nebo děti dojíždí do vzdálené školy** a pracovní doba vyžaduje pravidelný dřívější odchod z AD či příchod do AD, než je běžná otevírací a zavírací doba, může **požádat o přidělení klíčů od AD**.

Žádost o přidělení klíčů se podává ústně k vedoucí AD či soc. pracovníkovi. Klíče se přidělují oproti předložení pracovní smlouvy a vratné kauce ve výši 500 Kč. V případě schválení žádosti (k vyřízení žádosti dochází do druhého pracovního dne od podání žádosti) sociální pracovník vystaví Protokol o předání klíčů od AD a klíče klientce/klientovi předá.

**Klíče nesmí klient používat při jiných situacích**, než je odchod a příchod do a z práce a nesmí je nikomu půjčovat. Zneužití může být považováno za hrubé porušení provozního řádu AD a může být uděleno napomenutí či výpověď z AD.

V případě, že jsou vchodové dveře do domu uzamčeny, kontaktujte službu konajícího pracovníka v kanceláři v přízemí AD či volejte na tel. 602 399 836.

Otevírací doba AD se může změnit při vyhlášení nouzového stavu.

## 4.2 Noční klid

V prostorách objektu AD se **dodržuje noční klid** v době **od 22.00 do 6.00 hodin**. Klient/klientka také **odpovídá za dodržování** doby nočního klidu svými dětmi.

**Je nutné omezit hluk** ve společných prostorách AD již **od 20:00 hodin, kdy už by měly být děti připraveny ke spánku**.

## 4.3 Návštěvy

Je zakázáno klientům z důvodu bezpečí vpouštět cizí osoby do areálu AD.

Vstup cizí osoby zajistí službu konající pracovník ve vyhrazené době. S návštěvou může být klient jen ve **vyhrazených prostorách zařízení** – což je vlastní pokoj a zahrada - ve stanovenou návštěvní dobu.

**Návštěvní doba je každý den od 15.00 do 18.00 hodin.** Výjimečně Vám na požádání může službu konající pracovník vpustit návštěvu před začátkem návštěvních hodin např. návštěva zdaleka, zaměstnání na směny, hlídání dětí druhou osobou.

Návštěva (max. 2 osoby) je povinná ohlásit se službu konajícímu pracovníkovi celým svým jménem. Službu konající pracovník může požádat o prokázání totožnosti, popř. návštěvu nevpuště do AD:

- pokud si není jist totožností návštěvy a odmítá se prokázat (pracovník musí kontrolovat seznam odmítnutých návštěv, které nesmí vpustit do AD, tento seznam si určují klientky samy)
- pokud je návštěva pod zjevným vlivem alkoholu či omamných látek
- v případě agresivity či jiných projevů násilného chování
- pokud je návštěva na seznamu odmítnutých návštěv stanovených klientem
- v případě, kdy při předchozích návštěvách došlo k opakovanému porušení provozního řádu, či ohrožení klientek nebo jejich dětí, či pracovníků služby
- návštěva **nebude do areálu AD vpuštěna**, pokud klient/klientka není doma. To platí i v případě, že budou doma jen děti, s výjimkou druhého rodiče a prarodičů (s předchozím souhlasem klienta)

Při příchodu je návštěva povinná ohlásit se pracovníkovi AD, **zapsat se do návštěvní knihy**, která je uložena ve vstupních prostorách AD nebo v kanceláři.

Klient je povinen seznámit návštěvu s provozním řádem AD. Klient odpovídá za svou návštěvu. V případě, že ta poruší provozní řád, může klient dostat napomenutí, popř. uhradit vzniklou škodu.

Při odchodu se návštěva zase **odepíše**. Návštěva se **nesmí v areálu AD volně pohybovat** bez doprovodu klienta AD. Výjimkou je kouření na zahradě a odchod z AD.

**Návštěva nesmí** využívat žádnou ze služeb, které AD nabízí (např. přenocování, vlastní příprava stravy, praní a sušení prádla, úschova věcí).

Návštěvy mohou po předchozí domluvě se soc. pracovníkem, využívat služeb sociálního poradenství AD. Také mohou v případě potřeby a s povolením pí. správcové využít oblečení z charitativní sbírky AD (oděvy, hračky), tato možnost je však nenáročná a povoluje se pouze v případě přebytku těchto věcí.

V případě, že je návštěvou **dítě** do 18 let, je možné požádat o návštěvu přes noc. Je nutné požádat o povolení předem vedoucí AD, prostřednictvím sociálního pracovníka.

Za každé dítě je nutné uhradit předem cenu ve výši 120 Kč/noc a předložit jeho bezinfekčnost od lékaře /případně potvrzení o negativním testu na Covid či očkování – dle aktuálního nařízení vlády ČR/. Takto ubytovanému dítěti je možné prodloužit pobyt na 5 dnů a v době prázdnin až na 30 dnů (soc. pracovník udělá záznam v programu Azylák v pozn.).

Ve výjimečných případech je možné požádat o návštěvu přes noc i pro dospělé osobu (**rodiče, sourozenec**) za poplatek 200 Kč/noc, avšak nejvýše na 2 dny. Takto ubytovaná osoba musí před nástupem uhradit poplatek, předložit bezinfekčnost od lékaře, /případně potvrzení o negativním testu na Covid či očkování – dle aktuálního nařízení vlády ČR/. Návštěva pak může využívat společné prostory AD (kuchyň, zahradu), ale pokud není v pokoji volná postel, nevzniká jí nárok na vlastní lůžko.

## Návštěva přes noc může být povolena za těchto podmínek:

- platba pobytu musí být návštěvníkem uhrazena předem za celou dobu pobytu
- návštěva musí předem předložit aktuální lékařské potvrzení o bezinfekčnosti /případně potvrzení o negativním testu na Covid či očkování – dle aktuálního nařízení vlády ČR
- dospělá návštěva musí předložit k nahlédnutí platný OP či cestovní pas či výpis z trestního rejstříku
- předložení povolení z DD či jiného státního zařízení (děti)
- dospělá návštěva se musí ubytovat v pracovní době sociálního pracovníka, tj. do 17 hodin. Po této hodině není možné ji přijmout
- dospělá osoba může v AD přespat jako návštěva pouze v těchto případech:
  - klientky pracovní doba je přes noc
  - o vánočních svátcích
  - při hospitalizaci klientky
  - při výkonu práce pro AD na základě DPP

Žádost o návštěvu přes noc **posuzuje vedoucí AD**, která ji může zamítnout bez udání důvodu. Návštěvní doba se může změnit při vyhlášení nouzového stavu.

## Pobyt návštěvy není nárokový

### 4.4 Hlídaní dětí

V jednorázových naléhavých případech (zaměstnání mimo město, lékařské prohlídky, práce na směny) lze požádat službu konajícího pracovníka o povolení hlídání dětí neubytovanou osobou.

V případě, že se bude jednat o pravidelné hlídání (zaměstnání, směny) musíte požádat vedoucí AD o povolení. Je možné i prostřednictvím soc. pracovníka.

Hlídací osoba musí doložit potvrzení o bezinfekčnosti.

Jste povinna seznámit tuto sobu s provozním řádem a hlídající osoba se jím musí řídit.

V případě, že děti bude hlídat jiná klientka, je potřeba vyplnit formulář o hlídání dětí jinou klientkou, který je k dispozici v kanceláři soc. pracovníků. Tento vyplněný a podepsaný doklad předá klient do rukou soc. pracovníka či službu konajícího pracovníka. Tyto doklady jsou uloženy v osobní složce klienta. Hlídaní dětí jinou klientkou je vždy předem domluvit přes sociální pracovníky v kanceláři AD.

### 4.5 Kouření a alkohol v AD

Kouřit můžete **jen na zahradě** na vyhrazeném místě, kde je ale nutno dodržovat pořádek a bezpečnost. Nedopalky vhadzujte do popelníků. Ve všech budovách areálu AD je zákaz kouření a požívání omamných a psychotropních látek.

**Konzumace alkoholu** v areálu AD není povolena.

## 4.6 Vybavení AD

Chraňte prosím vybavení a zařízení a zacházejte s nimi **šetrně**. **Odpovídáte za zapůjčené předměty** a předměty Vám svěřené do užívání. Vybavení **nemůžete přenášet** z patra do patra či je dále zapůjčovat, nebo vynášet mimo AD. Ztrátu a poškození neprodleně nahlase pracovníkovi AD. V případě jakéhokoliv poškození bytové jednotky, nebo zapůjčených věcí svojí nedbalostí, musíte způsobenou škodu uhradit či opravit na vlastní náklady. Výše škody je stanovena dle stanoveného ceníku (možnost nahlédnutí v kanceláři sociálních pracovníků či u správce AD). Škody způsobené opotřebením nahlase v kanceláři sociálním pracovníkům či správce AD (provedou zápis do Žurnální knihy) nebo na komunitě (dle závažnosti). Odpovídáte za poškození vybavení svými dětmi.

**Zamykejte si raději svůj pokoj** při opuštění, stejně tak **skříňky** ve společných prostorách. V případě ztráty z neuzamčeného pokoje, skříňky, organizace nenesete žádnou zodpovědnost.

**Cennosti, nebo peníze** si můžete uschovat v trezoru v kanceláři sociálního pracovníka, který Vám vydá potvrzení o převzetí a uschování věci.

## 4.7 Vaření v AD

Na prvním a druhém patře je společná kuchyně pro 4 ubytované klientky, ve třetím pro 3 ubytované klientky. Je nutné se vzájemně domluvit na pořadí při přípravě stravy. V případě, že nemáte vlastní nádobí a kuchyňské náčiní, můžete si je zapůjčit u správce AD v její pracovní době. Každá klientka si po sobě a svých dětech musí vše po vaření a jídle uklidit. Prosíme neponechávejte z hygienických důvodů ležet jídlo na stole či kuchyňské lince.

K přípravě kávy, kterou si chcete vypít na zahradě, použijte rychlovarnou konvici v přízemí AD hned u vchodu, zabráníte tak znečištění schodů a kobereců kávou.

## 4.8 Úklid

**Na pokoji musíte uklízet z hygienických důvodů. Podmínkou Vašeho pobytu je rovněž podílet se na denním úklidu společných prostor (kuchyň, chodba, schody, sklep a zahrada)** podle aktuálního harmonogramu úklidu AD (klientky se na patře střídají po týdnu), který stanoví a kontroluje správce AD (harmonogram visí na nástěnce vedle hlavního vchodu do AD). To platí i pro **sanitární den**, který je dvakrát měsíčně. Čistící prostředky vydává správce AD.

Prádlo můžete prát a sušit v pračkách a sušičce ve sníženém přízemí hlavní budovy do 16 hodin.

## 4.9 Vlastní elektrické spotřebiče v AD

Používání vlastních elektrických spotřebičů ve všech prostorách objektu AD, s výjimkou nabíječky k mobilnímu telefonu a fénu na vlasy lze pouze **po předchozím souhlasu pracovníka AD** za určený **poplatek** dle stanoveného ceníku.

**Používání vlastní elektroniky je zpoplatněno dle stanoveného ceníku, který je k nahlédnutí v kanceláři AD.**

## 4.10 Potravinová pomoc

V případě příjmu na POP máte možnost čerpat jeden tzv. Krizový balíček, který obsahuje základní potraviny pro Vás a Vaše děti cca na 1 – 2 dny, předá Vám jej správcová AD. V případě potřeby a možnostech organizace je možné, aby tento balíček či jeho část čerpala i klientka na běžném pokoji v případě, že to její složitá životní situace vyžaduje. V takovém případě kontaktujte soc. pracovníka či správcovou AD. Tato služba je však nenáročná.

## 5. Úhrada za poskytnuté sociální služby

Úhrada za poskytnuté sociální služby je stanovena zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Za pobyt **platíte každý měsíc**, a to:

- **dospělá osoba 140 Kč/den**
- **nezletilé dítě 90 Kč/den**

Platby za pobyt přijímá vedoucí AD nebo správcová AD.

Úhrada za ubytování se platí v hotovosti vedoucí AD nebo správcové AD oproti příjmovému dokladu.

Úhradu je nutné provést nejpozději do druhého pracovního dne následujícího po obdržení výplaty či dávky HN a SSP.

Pro potřeby dávek HN Vám bude vždy k 1. dni kalendářního měsíce vystaveno sociálním pracovníkem Potvrzení o úhradě pobytu.

Pokud **ukončíte pobyt před uplynutím smlouvy**, máte právo na vrácení peněz za neobydlené dny po **výpovědní lhůtě 5 dnů**. Za tyto dny se peníze nevrací.

## 6. Organizace pobytu

Na základě smlouvy o poskytnutí sociální služby vám bude přidělen příslušný pokoj a prostory AD, včetně vybavení a klíčů od pokoje. Musíte být seznámena s podmínkami jejich užívání.

Při příjmu je s vámi sepsán Osobní dotazník uživatele, Smlouva o poskytování sociálních služeb a je společně probrán Provozní řád azylového domu včetně všech vnitřních předpisů. Dále je s vámi sepsán Protokol o předání klíčů od pokoje.

Po uplynutí doby přiměřené k adaptaci na prostředí AD, což je doba max. 3 dnů, je s vámi zahájeno **mapování a individuální plánování** spočívající ve společném hledání a řešení vaší situace a ve volbě postupných kroků vedoucích k vaší sociální stabilizaci.

O provedených jednáních, pohovorech, konzultacích, kontaktech s institucemi a dalších úkonech v rámci individuální práce jsou vedeny **písemné záznamy** v chráněném počítačovém programu Azyláček a v Žurnální knize. Veškeré dokumenty, týkající se vaší osoby jsou vedeny v **osobní složce**. Tyto složky jsou uloženy v uzamykatelné kartotéce a máte právo do nich kdykoliv nahlédnout.

Během pobytu je vám přidělen jeden klíčový sociální pracovník, který vám bude nápomocen při sestavování vašeho individuálního plánu a při uplatňování vašich práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V případě potřeby můžete vedoucí AD požádat o výměnu tohoto pracovníka za jiného sociálního pracovníka. V případě nepřítomnosti tohoto klíčového pracovníka vám jsou k dispozici i ostatní sociální pracovníci v kanceláři azylového domu ve všedních dnech od 8:00 do 17:00 hod.

Správce azylového domu, Vám pomůže se všemi provozními či technickými věcmi ve své pracovní době od **07:30 do 09:30 a od 17:00 do 21:00hod.**

Během pobytu Vám v případě, že porušíte Provozní řád AD, hrozí napomenutí, převážně v těchto případech:

- nebudete respektovat zásady společného soužití (konflikty s ostatními klientkami, dlouhotrvající nedodržování osobní hygieny,)
- nebudete se aktivně zajímat o řešení své situace
- ponecháte-li své děti do 12 let v AD bez dozoru, porušování Provozního řádu dětmi

Při **ukončení poskytování sociální služby** - pobytu musíte **předat pověřenému pracovníkovi prostory přidělené k bydlení, vrátit všechny zapůjčené klíče a věci.**

Vyhrazujeme si **právo na okamžitou likvidaci** osobních věcí (po telefonické výzvě) v případě možné zkázy či zápachu uložených věcí.

Při **ukončení pobytu ve Vaší nepřítomnosti**, budou Vaše osobní věci uloženy v zařízení nejdéle po dobu **5 dnů a bez záruky**. Nevyzvednuté věci budou po uplynutí úložní doby komisionálně zničeny. O celé proceduře vyhotoví pověřený zaměstnanec protokol obsahující seznam věcí a způsob jejich likvidace.

## 6.1 Komunita

Komunitní setkání za přítomnosti zaměstnanců AD v probíhá každý týden ve čtvrtek od 10:00 hod. dle potřeby. Koná se v zasedací místnosti ve 3. patře, v případě hezkého počasí venku na zahradě. Vaše účast je povinná, neboť se zde dovíte o připravovaných akcích a aktivitách pro Vás i Vaše děti, řeší se zde provozní věci, máte možnost zde nahlásit poškození či opotřebení vybavení v AD, můžete se zeptat na cokoli, co se týká provozu AD a Vašeho pobytu zde, máte možnost vznášet připomínky, různé návrhy či očekávání. Řešíme zde také anonymní stížnosti ze schránky důvěry.

## 7. Práva pracovníků AD ve vztahu ke klientům

Pracovníci AD **neodpovídají za případné ztráty peněz a jiných cenností klientů.**

Správčová nebo pověřený pracovník AD **mohou provádět kdykoliv kontrolu hygienického stavu** ve společných prostorách AD. V případě zjištěných nedostatků mají právo požadovat od vás jejich odstranění v přiměřených lhůtách.

Vedoucí AD a správčová má právo provádět kontrolu hygienického stavu i ve vašem pokoji, a to za vaší přítomnosti. V případě zjištěných nedostatků mají právo požadovat od vás jejich odstranění v přiměřených lhůtách.

Odstranění nedostatků pak zkontroluje pověřený pracovník AD.

Pracovníci AD a majitel objektu jsou **oprávněni vstupovat do vašeho pokoje bez vaší přítomnosti** pouze v mimořádných a naléhavých případech, kdy je ohrožen život či zdraví ubytovaných nebo hrozí poškození zařízení (havárie). O takovém vstupu budete vyrozuměna bez zbytečného odkladu a je o něm vyhotoven záznam v Žurnální knize.

Pracovníci AD mohou **odmítnout vstup do zařízení osobám** nejen jevícím známky opilosti, jsou pod vlivem návykových látek, ale i osobám agresivním, ať jde o osoby ubytované nebo návštěvníky v době povolených návštěv.

## 8. Pracovníci a provozní doba AD

Provozní doba AD je nepřetržitá.

Pracovní doba soc. pracovníků: PO – PÁ od 8:00 do 17:00 hod

Správčová AD: PO – PÁ 07:30 do 9:30 a od 17:00 do 21:00

SO a NE a noční směny zajišťuje – pověřený pracovník AD, správčová AD nebo vedoucí AD

## 9. Vyřizování stížností

**Můžete si stěžovat** na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost můžete podat sama, nebo vámi pověřená osoba.

Podání stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb. Vedení i zaměstnanci AD se zavazují, že **stížnost na Vás nebude mít negativní dopad.**

Stížnost lze podat **písemně, ústně, telefonicky i e-mailem.**

Před kanceláří sociálních pracovníků je umístěna **schránka pro možnost anonymního podávání stížností.** Anonymní stížnost bude vyřízena na nejbližším komunitním setkání.

Pokud nebudete souhlasit s rozhodnutím o Vaší stížnosti, nebo když se stížnost nevyřídí do 30 dnů, můžete podat písemné odvolání k řediteli organizace ([jakub@r-mosty.cz](mailto:jakub@r-mosty.cz)., tel. 222 581 241).

V případě, že nebudete spokojena s rozhodnutím výše uvedených pracovníků či zřizovatele, nebo v případě nedodržení termínu pro vyřízení stížnosti, může se obrátit na následující instituce: Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské nám. 2, 110 01, Praha 1; Veřejný ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00, Brno-město ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)), příp. na radu R-Mosty, z.s., kontaktní osoba JUDr. Hana Frištenská.

## **10. Ukončení poskytování sociální služby**

K ukončení poskytování sociální služby dochází:

- a) uplynutím doby sjednané ve smlouvě, pokud tato nebyla na základě žádosti prodloužena,
- b) na Vaši žádost po předložení písemného nebo ústního oznámení sociálnímu pracovníkovi, který učiní zápis, minimálně 5 dnů před ukončením pobytu.

Ředitel R-Mostů, z.s. a vedoucí AD Vám může ukončit poskytování sociální služby před uplynutím doby sjednané ve smlouvě, jestliže:

- a) jste porušila závažným způsobem, nebo opakovaně Provozní řád AD ( minimálně 3 napomenutí),
- b) opakovaně jste nebyla bez oznámení pracovníkovi azylového domu v AD přítomna přes noc, nebo na dobu delší než 10 dnů
- c) neuhradila jste stanovený poplatek za ubytování v dohodnutém termínu
- d) opakovaně hrubě nebo agresivně napadnete ostatní klientky či pracovníky AD
- e) dlouhodobě nedodržujete osobní hygienu či se opakovaně nepodílíte na úklidech společných prostor
- f) odmítáte se podílet na svém individuálním plánu
- g) při zjevné známce opilosti, vlivu návykových látek (špatná koordinace pohybů, špatná artikulace, hlučné vulgární projevy)

V případě hrubého porušení provozního řádu budete písemně vyzvána sociálním pracovníkem, nebo ředitelem organizace, k opuštění prostoru AD do 24 hodin. Odvolání v takovýchto případech bude řešeno standardně, ale nemá odkladný účinek.

Písemná výpověď Vám pak bude předána osobně v písemné podobě, oproti Vašemu podpisu. V případě, že ji odmítnete stvrdit svým podpisem, nemá to odkladný účinek na ukončení pobytu v AD. Proveďte se jen zápis na kopii výpovědi, která se založí do Vašeho spisu.

## **11. Závěrečná ustanovení**

Tento dokument je závazný pro všechny zaměstnance R-Mosty, z. s. a uživatele sociálních služeb AD R-Mosty, z.s.

Nabývá účinnosti dnem vydání a jeho aktuální verze platí do odvolání.



## **Archivace**

S5

## **Aktualizace**

21. 04. 2010 – Bacílková

25. 08. 2010 – Bacílková, Radlová

03. 08. 2014 – Bc. Pavlína Radlová

05.03. 2015 – Bc. Pavlína Radlová

06.05.2022 – Bc. Dana Drábková

31.1.2023 – Bc. Dana Drábková

25.3.2025 – Bc. Dana Drábková