

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 pro matky s dětmi **R-Mosty**

Projednáno vedením společnosti dne 1. 5. 2009

Účinnost směrnice k: 1. 5. 2009 Datum vydání: 20.4.2009

Aktualizace: 5.3. 2015
Poslední aktualizace 1.10.2016

Počet stran: 14

Obsah:

Úvodní ustanovení

1. Přijímání do zařízení
2. Práva klientů
3. Podmínky pobytu
4. Provoz AD
 - 4.1 Otvírací a zavírací doba v AD
 - 4.2 Noční klid
 - 4.3 Návštěvy
 - 4.4 Hlídkání dětí nebytovanou osobou v AD
 - 4.5 Kouření a alkohol v AD
 - 4.6 Vybavení AD
 - 4.7 Vaření v AD
 - 4.8 Úklid
 - 4.9 Vlastní el. 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 pro matky s dětmi 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.

AD poskytuje sociální služby na přechodnou dobu (maximálně 1 rok) matkám s nezletilými dětmi a těhotným ženám starším 18 let v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení nebo v situaci ohrožující zdravý fyzický a psychický vývoj dítěte.

Služba obsahuje tyto základní aktivity:

- poskytnutí ubytování na max. dobu 1 roku,
- 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.).
- Odlehčovací služby – předškolní zařízení pro děti od 3 do 7 let

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

- Asistence ve vzdělávání a zaměstnávání včetně částečného hrazení vzdělávacích kurzů a doučování dětí
- Využívání dalších technických prostředků zřizovatele dle aktuální nabídky: zdarma využívání internetu přes wifi, mobilního telefonu, počítače v učebně dle otvíracích hodin)
- Možnost využívat oblečení a věcí z charitativních sbírek např. věci potřebné k zajištění péče o děti - kočárek na dítě, pleny apod.
- Možnost využívat činností v rámci dobrovolnických aktivit v AD, týkajících se volnočasových aktivit dětí

Naším cílem je vytvořit pro Vás vhodné a bezpečné zázemí pro překlenutí nepříznivé životní situace, pomoci Vám dosáhnout takových změn, aby jste se mohly vrátit do běžného života a přestaly naší službu potřebovat. Cílem je pomoci Vám zajistit finanční zabezpečení, zlepšit Vaší finanční gramotnost, pomoci zajistit důstojné dlouhodobé bydlení, poskytnout poradenství sociálně právní povahy spojené se svěřením dítěte do péče matky (zák. 359/1999 Sb.) a pomoc při vyhledávání pracovních příležitostí a uplatnění se na trhu práce.

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

Adresa a kapacita zařízení

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

10 pokojů po 3 až 4 lůžkách (na pokoji vždy jedna matka + její děti).
 2x společná kuchyň
 7x WC
 6x Sprchový kout
 1x Prádelna (3 pračky)
 1x Místnost pro odlehčovací službu
 1x Krizový pokoj pro 4 osoby (možnost přidat dětskou postýlku) s kuch. koutem
 1x Startovací byt 2+kk

1. Přijímání do zařízení

Ubytování poskytujeme na základě žádosti. Pro přijetí žádosti o poskytnutí služby musíte spadat do cílové skupiny. O vyhovění či nevyhovění žádosti o poskytnutí služby rozhoduje vedoucí AD.

Před přijetím do AD udělejte následující:

1. Doložte doklad o svěření dětí do vlastní péče (u rozvedených)
2. Doložte potvrzení o zdravotním stavu žadatelky a dětí, popř. čestné prohlášení o bezinfekčnosti
3. Složte k rukám pověřeného pracovníka AD 1000,- Kč. Tato částka slouží k úhradě části pobytu do doby, než budete mít prostředky na plnou úhradu (více v kap. 5 Úhrada za poskytnuté soc. služby)
4. Připravte si k nahlédnutí OP popř. jiný doklad totožnosti
5. Připravte si k nahlédnutí rodné listy svých dětí

Při příjmu je s Vámi uzavřena písemná Smlouva o poskytnutí služby, která je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Smlouvu o poskytnutí služby podepisuje sociální pracovník, nebo ředitel R-Mosty, z. s. Smlouva se uzavírá **na dobu určitou**, nejdéle však na dobu **12 měsíců**. Žádost o prodloužení pobytu podejte ústně prostřednictvím sociálního pracovníka vedoucí AD.

V naléhavých případech (**tzv. krizový příjem**) může službu konající sociální pracovník poskytnout ubytování Vám a Vaším dětem se schválením (telefonickým) vedoucí AD. Řádná smlouva bude projednána do 5 pracovních dnů od přijetí (bude záležet na provozních možnostech AD). Při krizovém příjmu lze doklady předložit dodatečně. Vy a Vaše děti však v tomto případě nesmíte z hygienických a zdravotních důvodů vstupovat do společných prostor a nemůžete používat zařízení ve společných prostorách.

Společné prostory jsou:

- všechny prostory v 1. a 2. patře, předškolní zařízení a učebna

Při přijetí je pracovník povinen seznámit Vás s Provozním řádem AD a se všemi vnitřními předpisy.

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

2. Vaše práva a nároky

- **na přiměřenou míru soukromí** – bez Vašeho souhlasu nesmí nikdo vstupovat do Vašeho pokoje (s výjimkou krizových situací), společné sociální zařízení na patrech i v přízemí je možné uzamykat, máte od nich vlastní klíče
- Na důstojný a profesionální přístup pracovníků AD (můžete 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 určená k přípravě jídel a sledování TV, prádelna
- **obracet se na sociální pracovníky** se žádostmi o individuální pomoc a vyžadovat ji při řešení Vaší sociální situace za předpokladu, že se na tomto řešení budete sama aktivně podílet
- **podávat stížnosti** na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb pracovníkům AD ústně či vhozením do schránky přání a stížností, která se denně vybírá. Pokud budete nespokojena se způsobem řešení podané stížnosti, můžete se obrátit písemně na ředitele R-Mosty, z.s. (222 581 241, reditel@r-mosty.cz)
- požádat o **zamezení návštěv osob, se kterými se nechcete stýkat**. Je však nutné toto oznámit a písemně poznamenat do vstupního dotazníku. **Máte možnost kdykoliv nahlásit sociálnímu pracovníkovi změnu.**
- **nahlédnout do svého osobního spisu** a požádat o **výpis sociální práce** z programu Azylák, do kterého se zapisuje veškerá práce s Vámi, zároveň je Vám vždy při individuálním plánování předána kopie Vašeho aktuálního individuálního plánu
- Máte nárok využívat fakultativní služby, které naše zařízení nabízí viz strana 1 tohoto dokumentu.

3. Podmínky Vašeho pobytu

- **Vaší hlavní povinností a podmínkou pobytu je řádná péče o Vaše i svěřené dítě. Je nepřipustné nechat bez dozoru děti ve věku do 12 let.**

Jste vždy v plné míře odpovědná za své děti. Tuto odpovědnost nelze za žádných okolností přenášet na pracovníky AD, a to ani v případě Vaší odůvodněné nepřítomnosti.

- **Jste povinna řídit se** Provozním řádem, Smlouvu o ubytování a dbát nařízení a pokynů pracovníků AD souvisejících s dodržováním Provozního řádu.

Rovněž odpovídáte za dodržování těchto předpisů svými nezletilými dětmi.

- Dodržovat čistotu a hygienické předpisy, předpisy o ochraně zdraví a majetku a protipožární předpisy.
- **Spolupracovat se sociálními pracovníky** a aktivně se podílet na svém individuálním plánování.

4. Provoz azylového domu

4.1 Otvírací a zavírací doba

Dodržujte **příchod** do areálu AD **od neděle do čtvrtka nejpozději do 22:30 hodin. V pátek a v sobotu celoročně nejpozději do 23:00 hodin.** Azylový dům – dveře se **otevírají v pracovní den v 7 hodin, o víkendech v 8 hodin.** V případě, že jsou v tuto dobu ještě vchodové dveře do domu ještě uzamčeny kontaktujte službu konajícího pracovníka v kanceláři v přízemí AD či volejte na tel. 602 399 836.

Když se budete chtít zdržet přes tuto dobu, nebo **přes celou noc mimo AD**, musíte tak učinit i se svými dětmi. Nahláste to dopředu službu konajícímu pracovníkovi a nechte klíče v kanceláři AD. V případě, že nebudete chtít klíče ponechat v kanceláři, složte **vratnou** kauci ve výši 500Kč.

Pokud se nemůžete náhle ze závažných důvodů vrátit do AD ve stanovenou dobu, **musíte** podat telefonickou zprávu službu konajícímu pracovníkovi. Ten skutečnost zapíše do Žurnální knihy. Ponechání dětí v AD přes noc o samotě bude považováno za hrubé porušení provozního řádu.

V případě, že potřebujete jednorázově opustit AD před otvírací dobou, požádejte službu konajícího pracovníka, v ideálním případě ho na tuto skutečnost upozorněte alespoň den dopředu.

V případě, že **jste zaměstnána, nebo děti dojíždí do vzdálené školy** a Vaše pracovní doba vyžaduje pravidelný dřívější odchod z AD či příchod do AD, než je běžná otvírací a zavírací doba, můžete **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 kauci 500 Kč (tu je možné uhradit i ve 2 splátkách). 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 Vám předá. **Klíče nesmíte používat při jiných situacích**, než je odchod a příchod do a z práce a nesmíte je nikomu půjčovat. Zneužití může být považováno za hrubé porušení provozního řádu AD a může Vám být uděleno napomenutí.

Potřebujete-li ojedinele odejít či se vrátit do AD v jinou dobu než je běžná otvírací a zavírací doba, domluvte se individuálně a předem se službu konajícím pracovníkem, ten Vám pokud to bude provozně možné, vyhoví.

4.2 Noční klid

V prostorách objektu AD **dodržujte noční klid** v době **od 22.00 do 6.00 hodin**. Stejně tak **odpovídáte za dodržování** doby nočního klidu svými dětmi.

Omezte hluk ve společných prostorách AD **od 20. 00 do 22.00 hodin**.

4.3 Návštěvy

Nesmíte vpouštět cizí osoby do areálu AD. Vstup cizí osoby zajistí službu konající pracovník ve vyhrazené době. S návštěvou můžete být jen ve **vyhrazených prostorách zařízení** – což je vlastní pokoj a zahrada - ve stanovenou návštěvní dobu. **Návštěvní doba je každý den od 14.00 do 19.00 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 je povinná ohlásit se službu konajícímu pracovníkovi celým svým jménem. Službu konající pracovník může požádat o prokázání totožnosti, popř. návštěvu nepustit do AD:

- pokud si není jist totožností návštěvy a on se odmítá prokázat (pracovník musí kontrolovat seznam odmítnutých návštěv, které nesmí vpustit do AD, tento seznam si určujete 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 nebudete doma. To platí i v případě, že budou doma jen Vaše děti, s výjimkou druhého rodiče a prarodičů (s Vaším souhlasem)

Při příchodu je návštěva povinná **zapsat se do návštěvní knihy**, která je uložena na schránce přání a stížností ve vstupních prostorách AD, popř. informujte správce AD. Jste povinná seznámit návštěvu s provozním řádem AD. Za Vaši návštěvu odpovídáte vy, v případě, že ta poruší provozní řád, můžete dostat napomenutí popř. uhradit vzniklou škodu.

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

Návštěva nesmí využívat veškeré služby, které AD nabízí (např. využívat sprchy, WC v patrech, učebnu, přenocování, vlastní příprava stravy, praní a sušení prádla, úschova věcí). Návštěvy mohou využít společné WC v přízemí AD č. dveří 2. Návštěvy mohou po předchozí domluvě se soc. pracovníkem využívat služeb sociálního poradenství AD. Také mohou v případě potřeby a s povolením od správcové či soc. pracovníka využít oblečení z charitativní sbírky AD (oděvy, hračky, nádobí, lůžkoviny), tato možnost je však nenároková a povoluje se pouze v případě přebytku těchto věcí.

Když si do AD budete chtít vzít **na návštěvu další dítě** do 18 let přes noc, požádejte nejprve o povolení soc. pracovníka. Za každé jedno takové dítě potom zaplatíte 50,-Kč/noc a předložíte jeho bezinfekčnost od lékaře. 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.).

Můžete také požádat vedoucí AD o **ubytování zletilé ženy (příbuzné, asistentky...)** za poplatek 100,- Kč/noc, avšak nejvýše na 3 dny. Takto ubytovaná žena musí před nástupem předložit bezinfekčnost od lékaře, může pak využívat všechny společné prostory AD (kuchyň, WC v patrech, sprchy, zahradu i učebnu), ale pokud nemáte v pokoji volnou postel, nevzniká jí nárok na vlastní postel.

Návštěva přes noc může být povolena za těchto podmínek:

- dospělá návštěva musí být ženského pohlaví bez nároku na vlastní postel
- platba pobytu musí být návštěvníkem hrazena předem za celou dobu pobytu (dospělá žena 100,- Kč za noc, dítě 50,-Kč za noc)
- návštěva musí předem předložit aktuální lékařské potvrzení o bezinfekčnosti
- dospělá návštěva musí předložit k nahlédnutí platný OP či cestovní pas a soc. pracovník o něm provede zápis do programu Azylák – do poznámky
- 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
- výjimečně může v AD přespat jako návštěva muž, a to pouze v těchto případech:
 - vaše pracovní doba je přes noc
 - o vánočních svátcích
 - při Vaší hospitalizaci
 - při výkonu práce pro AD na základě DPP

Žádost o návštěvu přes noc **posuzuje vedoucí AD**, která ji může zamítnout bez udání důvodu.

Pobyt návštěvy není nárokový.

4.4 Hlídkání dětí neubytovanou osobou

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.

Hlídkající osoba musí doložit potvrzení o bezinfekčnosti. Pokud je tato osoba žena může používat sociální zařízení na příslušném patře. Pokud je touto osobou muž musí používat sociální zařízení v přízemí AD, číslo dveří 4.

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

4.5 Kouření a alkohol v AD

Kouřit můžete **jen na zahradě**, kde je ale nutno dodržovat pořádek a bezpečnost. Nedopalky vhazujte do popelníků. Ve všech budovách areálu AD je zákaz kouření a požívání omamných a psychotropních látek, vyjma alkoholu v omezeném množství viz níže.

Konzumace alkoholu ve střídém množství je v areálu AD povolena až po ukončení návštěvních hodin **od 19:30 hod.**, v případě že je Vaše dítě zabezpečeno a uloženo ke spánku, či je zabezpečena péče o něj. Alkohol nemůžete konzumovat ve všech společných prostorách AD.

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 nahláste 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 nahláste v kanceláři sociálním pracovníkům či správce AD (provedou zápis do Žurnální knihy) nebo na komunitě (dle závažnosti).

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

Cennosti, nebo peníze si můžete uschovat v trezoru v kanceláři sociálního pracovníka, který Vám vydá potvrzení o převzetí a uschování věcí. Na základě tohoto potvrzení Vám poté cennosti či peníze zase vydá. Vydávat takto uschované cennosti či peníze může pouze správce nebo vedoucí AD v jejich úředních hodinách.

4.7 Vaření

Na každém patře je společná kuchyně pro 5 ubytovaných klientek. Je nutné se vzájemně domluvit na pořadí při přípravě stravy. Máte k dispozici 2 sporáky a velkou kuchyňskou linku, kde má každá z klientek vyhrazené místo na své nádobí a kuchyňské náčiní, stejně tak uzamykatelnou skříňku na jídlo a polovinu uzamykatelné lednice. V případě, že nemáte vlastní nádobí a kuch. náčiní můžete si je zapůjčit u správce AD v její prac. 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.

Krizový pokoj v přízemí má vlastní kuchyňský kout i lednici.

4.8 Úklid

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

Prádlo můžete prát v pračkách v přízemí hlavní budovy pouze do 20hodin (startovací byt má vlastní pračku v bytě bez poplatku) za poplatek 10Kč/ 1 praní podle stanoveného harmonogramu, který stanoví správce AD. Harmonogram visí na nástěnkách v kuchyních a vedle praček. Poplatek se platí vždy jednorázově po měsíci spolu s nájemným vedoucí AD.

Máte možnost v ojedinělých případech koupit si prášek na praní u správce AD za cenu 10kč/1praní. Je však výhodnější pořídit si vlastní prášek na praní. Při krizovém příjmu je umožněno 1 praní včetně prášku na praní zdarma nehledě na harmonogram praní.

4.9 Vlastní elektrické spotřebiče

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 krizového příjmu máte možnost čerpat jeden tzv. Krizový balíček, který obsahuje zákl. potraviny pro Vás a Vaše děti cca na 1 – 2 dny, předá Vám jej správcová AD či pověřený pracovník azylového domu. 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 nenároková.

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 90,-Kč/den**
- **nezletilé dítě 60,-Kč/den**

Platby za pobyt přijímá každé úterý a čtvrtek od 12:00 do 17:00 hod. vedoucí AD, nebo dle individuální domluvy s ní .

Úhrada za ubytování se platí v hotovosti vedoucí AD oproti příjmovému dokladu, je však možné po dohodě využít i bezhotovostní převod, na číslo účtu naší organizace s variabilním symbolem 300 a výše.

První platba se platí při sepisování smlouvy a to v minimální výši 1000Kč.

Výše první platby se skládá ze zbývajících dnů aktuálního měsíce ode dne nástupu do AD (tj. až 30 nebo 31 dnů podle aktuálního měsíce a dne nástupu) a dalších 10 dnů následujícího měsíce. Což znamená, že první platba za pobyt může být složena až ze 41 dnů. Těchto 10 dnů je však možné hradit i zálohově dle individuální dohody s vedoucí AD.

Každá další platba za pobyt se pak vypočítává od 10. dne v měsíci do 10. dne následujícího měsíce tj. 30 nebo 31 dnů dle aktuálního měsíce.

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.

Máte možnost zaplatit **měsíčně vratnou kauci ve výši 300 Kč** na zapůjčené vybavení pokoje. V případě ukončení pobytu v AD a **po řádném předání pokoje** Vám bude **kauce vyplacena v plné výši**. Pokud bude vybavení pokoje chybět, nebo bude poničeno, můžete tyto **škody uhradit z kauce**.

6. Organizace pobytu

Na základě smlouvy o poskytnutí sociální služby Vám jsou přiděleny prostory AD včetně vybavení a klíčů od pokoje, skříňky na jídlo, lednice a koupelny. 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 pokoje a kódu od vstupních vrat.

Po uplynutí doby přiměřené k adaptaci na prostředí AD, což je doba max. 3 dnů, je s Vámi zahájena **individuální práce** spočívající ve společném hledání a řešení Vaší situace a ve volbě postupných kroků vedoucích k Vaší sociální stabilizaci. Tato práce spočívá v hledání možností samostatného bydlení a přijetí odpovědnosti za sebe a své dítě (děti) pomocí **individuálního plánu**.

O provedených jednáních, pohovorech, konzultacích, kontaktech s institucemi a dalších úkonech v rámci individuální práce jsou vedeny **písemné záznamy** v chráněném počítačovém programu Azylák 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 1 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 soc. pracovníka. V případě nepřítomnosti tohoto klíčového soc. pracovníka Vám jsou k dispozici i ostatní sociální pracovníci v kanceláři azylového domu ve všedních dnech od 9:00 do 17:00hod.

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, pití alkoholu ve společných prostorách)
- nebudete se aktivně zajímat o řešení své situace
- ponecháte-li své děti do 12 let v AD bez dozoru

Při **ukončení poskytování sociální služby** - pobytu musíte **předat pověřenému pracovníkovi prostory přidělené k bydlení, vrátit všechny zapůjčené klíče a věci**. Pokud potřebujete **uložit osobní věci**, můžete si je v pytlích uložit na půdu, avšak úložní doba je **max. 10 dnů**. Tuto dobu je **možné prodloužit** po dohodě se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník o tom provede zápis do Protokolu o uložení a převzetí osobních věcí.

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

Po ukončení úložní doby si musíte **věci odnést**, jinak budou na naše náklady zlikvidovány. Sociální pracovník o tom provede záznam do Protokolu o uložení a převzetí osobních věcí a do Protokolu o likvidaci.

Při **ukončení pobytu ve Vaší nepřítomnosti**, budou Vaše osobní věci uloženy v zařízení nejdéle po dobu **10 dnů a bez záruky**. Nevyzvednuté věci budou po uplynutí úložní doby komisionálně zničeny. O celé proceduře vyhotoví pověření zaměstnanci protokol obsahující seznam věcí a způsob jejich likvidace.

6.1 Komunitní setkání

Komunitní setkání v azylovém domě probíhá každý týden ve čtvrtek od 14:00hod dle potřeby cca do 15:00 hod. Koná se v 1. patře ve společné kuchyni, v případě hezkého

počasí venku na zahradě. Vaše účast je velmi důležitá, 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, která je v přízemí domu, hned vedle vchodu.

Této komunitě se účastní jak přítomný sociální pracovník či pracovníci, tak i vedoucí azylového domu a správce AD.

6.2 Pohyb a pobyt v areálu AD

Pro pohyb a pobyt v areálu platí:

- **zákaz manipulace s otevřeným ohněm** ve všech budovách AD
- **zákaz kouření ve všech budovách**
- **konzumace alkoholu** je v areálu AD povolena až po ukončení návštěvních hodin **od 19:30 hod.**, v případě že je Vaše dítě zabezpečeno a uloženo ke spánku, či je zabezpečena péče o něj.
- do areálu je **zakázán vstup** nebytovaných osob **pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek**
- do areálu AD je **zakázán vstup se zvířaty**. Vstup se zvířetem může být povolen pouze ve výjimečných případech, po individuální dohodě se službou konajícím pracovníkem.

7. Práva pracovníků AD ve vztahu k Vám

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

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

Vedoucí AD a správce 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, 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 9:00 do 17:00 hod

Vedoucí AD: ÚT a ČT od 10:00 do 17:00 hod

Správcová 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, správcová AD nebo vedoucí AD

Zajišťují provoz:

Vedoucí AD

Správce AD

3 sociální pracovníci

Sociální pracovník (zástupce, zaměstnanec organizace)

Lektoři volnočasových aktivit

Topič / údržbář

Majitel objektu

Pověřená služba (klientka 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**.

Když si budete stěžovat a požádáte nás, abychom neříkali, že jste si stěžovala Vy, nikomu to nepovíme.

Všechny stížnosti jsou vyřizovány ústní formou. V případě Vaší nepřítomnosti písemnou formou a stejně tak když o to požádáte.

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, 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), příp. na Výbor R-Mosty, z.s., kontaktní osoba Jana Trombiková, 222 581 241, vybor@r-mosty.cz.

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 (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 oproti Vašemu podpisu. V případě, že ji odmítnete **stvrdit svým podpisem**, nemá to odkladný účinek na ukončení pobytu v AD. Provede 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.

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

01.10.2016 - Jakub Čihák