

Příloha č. 2 **DOMÁCÍ ŘÁD**

Azylový byt

Vážení uživatelé,

vítáme vás v azylové službě Azylový byt (dále jen Byt), jehož posláním je pomoc a podpora osob, které pečují alespoň o jedno nezletilé dítě, případně těhotným ženám, a které se dostaly do nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení. Uživatelé jsou podporováni v soběstačnosti a zapojování se do většinového způsobu života ve společnosti tak, aby byli schopni bydlet samostatně, pečovat o své děti a vést domácnost.

Domácí řád obsahuje **zásady a pravidla** pro zajištění bezproblémového chodu Bytu jak pro vás a vaše děti, tak i pro nás Poskytovatele.

V jednotlivých odstavcích Domácího řádu jistě naleznete odpovědi na některé otázky, které vás při seznamování se s novým prostředím napadnou. Na cokoliv se také můžete zeptat sociální pracovnice, která vám ráda odpoví.

Sociální služba Azylový byt poskytuje **ubytování pouze na omezenou dobu**. V průběhu vašeho pobytu u nás by měla být hlavním smyslem spolupráce se sociální pracovníci zejména na celkovém zlepšení vaší sociální situace a **získání nového odpovídajícího bydlení**. Pracovnice vás může podpořit při hledání nového bydlení, může vám pomoci s řešením dluhové problematiky, s případným hledáním zaměstnání nebo s řešením domácího násilí a podobně.

Na řešení vaší sociální situace budete pracovat společně se sociální pracovníci na **pravidelných a předem domluvených schůzkách**, které se konají zpravidla 2x týdně, v případě potřeby i častěji. Na těchto schůzkách se budete se sociální pracovníci domlouvat na plnění jednotlivých kroků, které mají vést ke stanovenému cíli. Hlavním cílem je získat v průběhu jednoho kalendářního roku odpovídající bydlení. Souvisí s tím mnohé oblasti řešení. Dle vaší potřeby a po domluvě se sociální pracovníci se můžete bavit i o práci s finančními prostředky a společně se sociální pracovníci můžete plánovat, za co své finance utratíte. Říká se tomu řízené hospodaření. Aktivní spolupráce na řešení bytové otázky je jedním ze základních předpokladů toho, že můžete službu využívat. Nespolečná řešení výše uvedené problematiky může být důvodem k ukončení smlouvy. Schůzky probíhají v bytové jednotce nebo v kanceláři sociální pracovnice, která se nalézá naproti bytové jednotce. Z jednání se sociální pracovníci budou vznikat záznamy, které budete mít k dispozici.

Domácí řád je závazný pro všechny ubytované uživatele a jejich děti.

Domácí řád je nedílnou součástí Smlouvy a v případě jeho nedodržování může Poskytovatel Uživateli vyslovit upozornění na porušení Domácího řádu, na jehož základě může být pobyt Uživatele v Azylovém bytě ukončen.

1.Řešení nepříznivé sociální situace

- 1.1. Podstatou využívání Bytu je Uživatelovo aktivní řešení nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení. Za aktivní spolupráci se považuje:
 - účast na předem domluvených schůzkách se sociální pracovníci
 - plnění jednotlivých kroků, které vyplynou ze schůzek se sociální pracovníci
 - dodržování termínů plnění stanovených úkolů
- 1.2. Uživatel se může z účasti na schůzce omluvit jen z vážného důvodu, jako je nemoc, zaměstnání, soudní jednání a podobně. Uživatel je v takovém případě povinen domluvit si se sociální pracovníci náhradní termín. Uživatel se omlouvá osobně, neposílá sociální pracovníci vzkazy přes třetí osobu.
- 1.3. Pokud uživatel svou nepříznivou situaci řešit nechce, plnění jednotlivých kroků bezdůvodně odkládá nebo má za to, že už ze svého pohledu nemá co řešit, důvody k využití sociální služby pominuly a smlouva nebude ze strany Poskytovatele prodloužena.

2. Azylový byt

- 2.1. Byt o velikosti 1+1 se nachází v přízemí budovy bývalé staré fary na adrese Malá strana 216, Studénka. K dispozici je zde obývací pokoj, kuchyň, chodba s jídelním koutem a koupelna se sprchovým koutem a toaleta. K bytu patří také chodba v přízemí a prádelna. Uživatel má k dispozici i malou zahrádku, kde může pěstovat zeleninu pro vlastní potřebu nebo trávit volný čas s dětmi.
- 2.2. Vybavení bytu
 - Obývací pokoj je vybaven obývací sestavou, komodou, gaučem, lůžky na spaní, televizí a různými dekoračními předměty a hračkami.
 - Kuchyň je vybavena kuchyňskou linkou, lednicí, plynovým sporákem s elektrickou troubou, mikrovlnnou troubou, rychlovarnou konvicí a základním nádobím.

- Jídelní kout je vybaven stolem a židlemi.
- V koupelně se nachází sprchový kout, toaleta, umyvadlo s toaletní skříňkou a bojler na teplou vodu.
- V prádelně je k dispozici pračka, technická vana a sušák na prádlo.

3. Užívání Bytu

- 3.1. Celý Byt a jeho vybavení přebírá Uživatel oproti podpisu Předávacího protokolu bytu, ve kterém je uvedeno veškeré vybavení bytové jednotky. Na konci pobytu předá Uživatel bytovou jednotku sociální pracovníci, která vybavení podle Předávacího protokolu zkontroluje.
- 3.2. Uživatel nese za bytovou jednotku plnou zodpovědnost. Je povinen udržovat čistotu, chránit majetek a vybavení před zničením, zacházet šetrně se svěřenými věcmi, nestěhovat a nepoškodovat nábytek, dveře a stěny samolepkami, kresbami, neplýtvat elektrickou energií, vodou ani teplem. Pokud uživatel způsobí újmu na majetku úmyslně nebo svou nedbalostí, zaplatí opravu dané věci.
- 3.3. Uživatel může mít v Bytě vlastní vybavení – např. peřiny, nádobí atd. Vlastní vybavení nahlásí Uživatel sociální pracovníci, která informaci zapíše do Předávacího protokolu.
- 3.4. V Bytě a společných prostorech je zakázáno uskladňovat předměty nebezpečné (zbraně, chemikálie, výbušniny) a hygienicky závadné nebo vzbuzující odpor.
- 3.5. Při odchodu z AD na noc a déle vypne Uživatel ze zásuvky elektrické spotřebiče (mimo lednice), zavře okna v bytové jednotce a vynese odpadky.
- 3.6. V celé bytové jednotce jakož i ve všech prostorách domu platí přísný zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm, mimo obsluhy plynového sporáku.

4. Užívání prádelny a zahrádky

- 4.1. V prádelně je Uživateli k dispozici technická vana, automatická pračka a sušák na prádlo. Uživatel je povinen po doprání vyčistit zásobník na prací prášek i buben pračky. Pokud suší uživatel prádlo v prádelně, musí otevřít okno. Za vhodného počasí se prádlo suší venku na zahrádce.
- 4.2. Na zahrádce před a okolo domu je zakázáno rozdělávat oheň.
- 4.3. Na zahrádce je povoleno kouřit, uživatel je povinen uklízet po sobě nedopalky.

5. Elektrické spotřebiče a nábytek

- 5.1. Uživatelé mohou užívat své elektro spotřebiče (televizor, vysavač, počítač, žehličku atd.). Všechny tyto spotřebiče musí být buď v záruce s platným záručním listem nebo mít provedenou platnou revizi o bezpečnosti jejich provozu, kterou si Uživatelé zajišťují sami a na vlastní náklady.

6. Návštěvy v Azylovém bytě

- 6.1. Návštěvy nemohou pobývat v Bytě nebo se pohybovat ve vnitřních i vnějších prostorách budovy bez přítomnosti Uživatele.
- 6.2. Je přísně zakázáno, aby návštěvy v Bytě nocovaly. Výjimkou jsou situace, kdy uživatel není z důvodu špatného zdravotního stavu schopen zajistit péči o děti sám. Každá výjimka musí být předem domluvená se sociální pracovnící.
- 6.3. Sociální pracovníce může z návštěvy vykázat osoby, které se chovají agresivně nebo které jsou pod vlivem návykové látky. Z návštěvy Bytu je také předem vyloučen partner, který se na Uživateli nebo dětech dopouštěl domácího násilí, které bylo důvodem k přijetí do Bytu.
- 6.4. Délka návštěv je omezena návštěvními hodinami. Uživatelé mají povinnost tyto návštěvní hodiny dodržovat.

dny v týdnu	dopolední hodiny	odpolední hodiny
pondělí až pátek	/	14,00 – 20,00
sobota a neděle + svátky	9,00 – 12,00	12,00 – 20,00

7. Povinnosti Uživatele

- 7.1. Uživatel je povinen udržovat bytovou jednotku v čistotě. Náradí k ručnímu úklidu poskytne uživateli Poskytovatel, čisticí prostředky si zajišťuje Uživatel.
- 7.2. Společnou chodbu vytírá Uživatel 2x týdně, vždy v úterý a v sobotu.
- 7.3. Uživatel je povinen pravidelně větrat bytovou jednotku i prádelnu.
- 7.4. Pokud je Uživatel přítomen v bytové jednotce, je povinen zamykat vstupní dveře alespoň na jeden zámek s výjimkou otevírací doby charitního šatníku (středa 15 – 17,30 hod a neděle 10 – 11,30 hod)

- 7.5. Pokud Uživatel opouští Byt, je povinen Byt zamknout a dále je povinen zamknout oba zámky u hlavního vchodu.
- 7.6. Pokud uživatel ztratí klíče od domu a Bytu, má povinnost nechat si na vlastní náklady vyrobit nové.
- 7.7. Bez předchozí domluvy se sociální pracovníci nesmí Uživatel přemísťovat nábytek v bytě ani provádět jiné úpravy.
- 7.8. Uživatel je povinen každé liché pondělí odpoledne vytáhnout popelnici, před vrátka, aby mohl být odpad vyvezen. Do popelnice patří pouze směsný odpad. Papír, plasty a sklo je vhodné třídít.
- 7.9. Chovat či dočasně přechovávat domácí či jiná zvířata není z hygienických důvodů v bytové jednotce ani v celém areálu budovy povoleno.
- 7.10. Při předání bytové jednotky Uživateli je Uživatel povinen podepsat Předávací protokol.
- 7.11. Platí zákaz užívání takového množství alkoholu, které by vedlo ke zhoršení komunikace s Uživatelem nebo k ohrožení Uživatele, zaměstnance služby nebo k zanedbání péče o dítě/děti. Chování Uživatele, které vykazuje známky požití alkoholu nebo jiných omamných látek (nesrozumitelná řeč, porucha stability apod.) a které vykazuje zanedbání péče o dítě/děti nebo agresivní jednání vůči okolí, je považováno za porušení Domácího řádu a může být důvodem k provedení dechové zkoušky na detektoru alkoholu. O potřebnosti provést dechovou zkoušku rozhoduje sociální pracovníce. Uživatel má právo dechovou zkoušku odmítnout. V takovém případě se má za to, že je Uživatel pod vlivem většího množství alkoholu a porušení Domácího řádu se dopustil. Sociální pracovníce o provedení dechové zkoušky a jejím výsledku nebo o odmítnutí dechové zkoušky učiní zápis.
- 7.12. Pokud chování Uživatele vykazuje známky vlivu nealkoholové návykové látky, či vznikne-li podezření, že Uživatel může být pod vlivem nealkoholové návykové látky, je to důvodem pro provedení orientačního drogového testu z moči uživatele. O potřebnosti provést orientační drogový test rozhoduje sociální pracovníce. Uživatel má právo drogový test odmítnout. V takovém případě se má za to, že je Uživatel pod vlivem nealkoholové návykové látky a porušení Domácího řádu se dopustil. Sociální pracovníce o provedení drogového testu a jeho výsledku nebo o odmítnutí drogového testu učiní zápis.
- 7.13. V případě, že je Uživatel opakovaně (3x a více) pod větším vlivem alkoholových či nealkoholových návykových látek a svou situaci se zvládáním závislosti se nesnaží pod odborným dohledem řešit, bude mu vypovězena Smlouva o poskytování služby v souladu s článkem VII., odstavcem 2, písmenem b) této Smlouvy.

- 7.14. V případě, že je Uživatel pod vlivem alkoholové nebo nealkoholové návykové látky do takové míry, že se nedokáže postarat o děti, přivolá sociální pracovníce Policii ČR.
- 7.15. V prostorách Bytu platí zákaz přechovávání střelných zbraní.
- 7.16. Uživatel je povinen umožnit po předchozí domluvě sociální pracovníci vstup do bytové jednotky, kdy pracovníce provede krátkou vizuální kontrolu bytové jednotky.
- 7.17. Pokud se uživatel chová k pracovníkům nebo k jiným ubytovaným osobám agresivně (slovně nebo fyzicky), dopouští se hrubého porušení Domácího řádu.

8. Pobyt mimo Azylový byt

- 8.1. Pobývat mimo Byt (bytovou jednotku na delší dobu opustit) je možné pouze ve výjimečných případech, o kterých je nutno informovat sociální pracovníci. Výjimečným případem se myslí např. pobyt v nemocnici nebo dovolená s dětmi.
- 8.2. Pokud se Uživatel nemůže vrátit zpět do Bytu v uvedeném termínu, oznámí nové datum návratu sociální pracovníci prostřednictvím telefonu nebo mailu a sdělí nové datum návratu. Sociální pracovníce přijetí omluvy potvrdí. Není možné omlouvat se přes třetí osobu.
- 8.3. V případě dvou a vícedenní neodůvodněné a neomluvené nepřítomnosti uživatele v Bytě může ředitelka rozhodnout o ukončení pobytu Uživatele bez jeho přítomnosti.

9. Duchovní podpora

- 9.1. Pokud má Uživatel zájem, může mu sociální pracovníce zprostředkovat setkání s knězem.
- 9.2. Uživatel má možnost (za dodržení hygienických opatření) účastnit se pravidelných bohoslužeb, které se konají ve společenské místnosti Domu pokojného stáří sv. Anny.

10. Poštovní zásilky a komunikace s okolím

- 10.1. Poštovní zásilky se Uživateli doručují do schránky na brance. Je proto vhodné, aby poštovní schránka byla označena jménem Uživatele. V případě, že bude Uživatelova pošta doručena na adresu Domu pokojného stáří sv. Anny, bude tato Uživateli neprodleně předána.

- 10.2. Azylový byt disponuje připojením k wi-fi a Uživatel toto připojení může bezplatně využívat.
- 10.3. V případě potřeby si Uživatel může zatelefonovat ze služebního telefonu sociální pracovnice.

11. Škody a nouzové a havarijní situace

- 11.1. Uživatel má zodpovědnost za škodu, kterou on nebo jeho děti z nedbalosti způsobí na majetku Charity Studénka, zaměstnanců a jiných osob.
- 11.2. Míru zavinění a eventuální náhradu škody posuzuje komise sestavená za tímto účelem ředitelkou Charity. Pokud je závada na spotřebiči či zařízení způsobena úmyslně nebo nedbalostí, opravu zaplatí Uživatel.
- 11.3. Pokud Uživateli způsobí při poskytování sociální služby škodu poskytovatel, je za ni zodpovědný a bude ji řešit v souladu s platnými právními předpisy dle zákona 108/2006 Sb., v platném znění. Poskytovatel má ze zákona sjednané pojištění zodpovědnosti za škody způsobené poskytováním sociálních služeb.
- 11.4. V případě vzniku havarijní situace (havárie vody, plynu, elektřiny, živelné pohromy, vzniku požáru aj.) je Uživatel povinen neprodleně kontaktovat integrovaný záchranný systém pomocí tísňových linek 150, 155, 156, 158, 112 a poté také informovat sociální pracovníci. Kontakty na záchranný systém, stejně jako kontakty na Policii ČR a Městskou policii Studénka jsou připevněny na dveřích do bytové jednotky z vnitřní strany.
- 11.5. V případě ohrožení bezpečí, zdraví a života Uživatele a dětí, nebo jiné osoby, která se nalézá v Bytě, musí Uživatel nejprve chránit život a zdraví osob, teprve potom případně i majetek.
- 11.6. Poskytovatel si má právo vstoupit do Bytu v případě, kdy má podezření na porušování pravidel, která vyplývají z Domácího řádu nebo v případě hrozící havarijní situace či ohrožení bezpečí, zdraví a života Uživatele či jeho dětí. V takovém případě vstupují do bytu Uživatele dva zaměstnanci. O tomto typu vstupu je sepsán protokol, který oba vstupující zaměstnanci podepíší. Protokol je následně uložen ve fyzické složce Uživatele.

12. Nakládání s věcmi uživatelů po ukončení sociální služby

- 12.1. K datu ukončení Smlouvy (pokud není Smlouva opakovaně prodloužena) je Uživatel povinen opustit bytovou jednotku bez nároku na jiné ubytování.
- 12.2. V den ukončení sociální služby je Uživatel povinen vyklidit bytovou jednotku do 12 hodin a odnést si všechny své věci. Pokud tak neučiní, vyklidí bytovou jednotku zaměstnanec Charity Studénka za přítomnosti svědka, tj. jiného zaměstnance.
- 12.3. O vyklizení bytové jednotky zaměstnancem sepiše sociální pracovnice protokol.
- 12.4. Uživatelovy věci budou uloženy v plastových pytlích a pytle budou označeny jménem Uživatele.
- 12.5. Uživatelovy věci budou chráněny v úložných prostorách Charity Studénka po dobu sedmi dnů. Osmý den Poskytovatel Uživatelovy nevyzvednuté věci zlikviduje a o likvidaci sepiše záznam.
- 12.6. V případě, že Uživatel o své věci projeví zájem a z vážných důvodů si je nemůže vyzvednout (např. hospitalizace, nedostatek finančních prostředků na cestu apod.), je možné prodloužit dobu úschovy věcí. O délce úschovy pak rozhodne vedoucí sociální služby.
- 12.7. Pokud vyklizené věci obsahují důležité osobní dokumenty Uživatele (např. rodné listy, doklady o vzdělání, smlouvy apod.), uloží je sociální pracovnice do obálky a vloží do spisu klienta. Stejným způsobem naloží sociální pracovnice i s poštovními zásilkami, které budou Uživateli doručeny po jeho ukončení využívání sociální služby.
- 12.8. Pokud vyklizené věci obsahují osobní doklady (občanský průkaz nebo pas), nakládá se s nimi dle pokynů instituce, která je vydala.

13. Vyřizování stížností

- 13.1. Stížností se rozumí vyjádřená nespokojenost Uživatele nebo jiných osob se sociální službou a její kvalitou nebo se způsobem poskytování sociální služby. Uživatel má právo vznést stížnost ústně, telefonicky, písemně nebo anonymně u sociální pracovnice:
Bc. Jana Špačinská, DiS., tel. 603 870 612, mail: jana.spacinska@studenka.charita.cz,
adresa: Malá strana 460, Studénka 742 13
- 13.2. Veškeré stížnosti i odpovědi na ně jsou zaznamenány v Evidenci stížností. Sociální pracovnice prošetří stížnost a neprodleně, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti, vypracuje písemnou odpověď, kterou předá stěžovateli.
- 13.3. Proti výsledku prošetření stížnosti se můžete odvolat:

- k ředitelce Charity Studénka: Bc. Jarmila Pomikálková, DiS., Malá strana 460, 742 13, Studénka, tel. 556 401 726, mail: jarmila.pomikalkova@studenka.charita.cz
- k řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské, Mgr. et Mgr. Lukáši Curylovi, Kratochvílova 3, Ostrava 702 00, mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz, tel. 731 616 564
- k Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko, Mgr. Bc. Hana Soldánová, Na Šibeníku 1179/5, Olomouc 779 00, tel. 950 196 588, mail: hana.soldanova@mpsv.cz
- ke Krajskému úřadu – Moravskoslezský kraj, Mgr. Michal Potocký, 28. října 117, Ostrava 702 18, mail: michal.potocky@msk.cz, tel. 595 622 593

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tento Domácí řád byl schválen ředitelkou Charity Studénka.
- 14.2. Domácí řád může být upravován nebo měněn na základě vzniklých potřeb. Se změnami bude Uživatel vždy obeznámen.
- 14.3. Tento Domácí řád platí od 1. 3. 2021 a nahrazuje Domácí řád z 1. 6. 2019

Bc. Jana Špačinská, DiS.
sociální pracovnice