



Centrum sociálních služeb Děčín,
příspěvková organizace
Středisko intervenčních služeb, úsek 6.1 –
Azylový dům pro muže a matky s dětmi

DOMOVNÍ ŘÁD

Azylový dům pro muže a matky s dětmi

Adresa poskytování: Řecká 1216/19 PSČ 405 02 Děčín 6
Telefon: 737703772
E-mail: stalaslužba@cssdecin.cz
Web: www.cssdecin.cz

Zpracoval/a:	Bc. Markéta Rýdlová, vedoucí úseku
Vydal/a:	Bc. Vladimíra Andrassy, vedoucí střediska č. 6 - SIS
Účinnost:	1.9.2025



Úvod

Domovní řád stanovuje pravidla, jejichž dodržování je důležité k zajištění podmínek pro kvalitní soužití klientů střediska č.6 – Střediska intervenčních služeb, úsek Azylový dům. Je závazný pro klienty, zaměstnance, stážisty, dobrovolníky i návštěvníky zařízení. Domovní řád se vztahuje i na okolí budovy Azylového domu.

Rozsah poskytovaných služeb

Služba je poskytována dle § 57 – Azylové domy, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších změn a dodatků, a obsahuje tyto základní činnosti:

- a) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- b) Poskytnutí ubytování
- c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- d) Sociálně terapeutické činnosti

Kromě těchto služeb poskytují pracovníci AD základní sociální poradenství, podporují vytváření a zdokonalování základních dovedností vedoucích k zvládnutí péče o děti, domácnost a soběstačnost ve smyslu finančního plánování, které vedou k jejich sociálnímu začlenění. Příjemcům služeb AD není poskytována služba stravování, veškerou stravu si připravují a za kvalitu a uložení potravin zodpovídají sami.

Služba Azylového domu (dále jen „AD“) je poskytována matkám, otcům nebo těhotným ženám s nezletilými dětmi a dále samostatným dospělým mužům od 18 do 66 let věku (27 lůžek). Dále je služba určena těhotným ženám a matkám od 17 let věku, které jsou umístěny na základě doporučení OSPOD (2 lůžka).

Služba není určena pro páry a rodiny. V případě, kdy během pobytu dojde mezi klienty k navázání partnerského vztahu, nespádají již do cílové skupiny.

Jedná se o osoby v nepříznivé sociální situaci spojené zejména se ztrátou bydlení.

S klienty je sepsávána smlouva o poskytnutí „služby sociální prevence“, nejedná se však výlučně o ubytování, neboť s pobytem na AD je spojena především spolupráce klienta na změně své sociální situace, ke které je motivován pracovníky AD.

Celková maximální délka jednoho pobytu v AD je dle zákona stanovena zpravidla na 1 rok. Délka pobytu se s žadatelem o službu sjednává individuálně, dle jeho potřeb. Smlouva je sepsána na měsíc a následně je prodloužována na základě žádosti o prodloužení smlouvy, ve které klient uvádí, jak chce nadále pracovat na zlepšení své sociální situace. Žádost o prodloužení klient sepíše a předá nejpozději v termínu 14 dnů před ukončením smlouvy, klíčovému pracovníkovi a o jejím schválení rozhoduje tým AD na pravidelných poradách.

Provozní doba

Služby jsou poskytovány v nepřetržitém režimu po celý rok. Sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách (dále jen PvSS) jsou příjemcům služeb k dispozici každý den nepřetržitě, avšak sociální pracovníci pouze v pracovní dny od 8–18 hodin.

Kapacita

8 pokojů/ 29 lůžek



Základní povinnosti všech osob zdržujících se v zařízení

- chovat se tak, aby nebylo narušeno soužití mezi obyvateli azylového domu
- respektovat ostatní klienty a zaměstnance,
- dodržovat zákaz kouření ve všech prostorech, vyjma místo vyhrazené pro kouření,
- chovat se v zařízení tak, aby neohrožovali nebo neomezovali sebe, ani ostatní osoby.

Podmínky pro přijetí do azylového domu

- předložení platného průkazu totožnosti (OP, Cestovní pas, ŘP)
- absolvování vstupního pohovoru (podání žádosti)
- předložení posudku praktického lékaře (ne staršího tří dnů) o zdravotním stavu (včetně zdravotního stavu dětí) – před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby
- uplynutí lhůty 6 měsíců, pokud byl zájemce o službu již ubytován na AD a byla mu ukončena smlouva o poskytnutí služby sociální prevence z důvodu udělení 3. písemné upomínky nebo z důvodů pro okamžité zrušení smlouvy, viz Sankční řád AD.
- uzavření smlouvy o poskytování sociální služby včetně poskytnutí souhlasu s poskytováním osobních údajů
- zaplacení poplatku dle uzavřené smlouvy nebo sepsání dohody o „uznání dluhu“ a uhrazení poplatku v nejkratším možném termínu s možností splátek.

Ubytovací poplatek hradí příjemci služeb dle smlouvy o poskytování sociální služby. Při nástupu si uhradí poplatky za ubytování za daný měsíc a do 27. dne v měsíci, musí mít uhrazeno bydlení na měsíc následující. V případě, že při nástupu nemají dostatek finančních prostředků, je s klientem sepsán dokument Uznání dluhu, kde jsou dohodnuty termíny splátek. Částka za ubytování, případně za fakultativní činnosti v sociálním zařízení se řídí dle sazebníku úhrad. Při nástupu je dále vybíraná vratná kauce na klíče od pokoje, botníku a čipu k hlavnímu vchodu 360,- Kč.

Ukončení pobytu v AD

Ukončení pobytu v AD se řídí příslušnými ustanoveními smlouvy o poskytnutí sociální služby s tím, že klient je na termín blížícího se ukončení smlouvy dopředu upozorňován na individuálních pohovorech. S klientem je dále konzultováno, kam odchází, případně na které organizace se může obrátit a které sociální služby může dále využívat, dle katalogu sociálních služeb.

Při ukončení smlouvy o poskytování sociální služby – klient předá službě vybavení pokoje a ložní prádlo, uklidí pokoj, sbalí si a odnese své věci, vyklidí a umyje ledničku, vynese odpadkový koš.

Pokud si klient v AD při skončení poskytování služby zanechá své osobní věci, připraví si je k uskladnění do igelitových pytlů či krabic, které budou zapečetěny a viditelně označeny a jeho jménem a datem uloženy. Dále pak budou tyto věci pracovníkem AD zaevidovány (pouze počet pytlů a krabic) a uloženy ve skladových prostorách AD maximálně po dobu 1 měsíce od ukončení pobytu. Klient se zavazuje, že v této lhůtě si své osobní věci přijde osobně vyzvednout. Pokud tak neučiní, budou tyto osobní věci z hygienických důvodů a nedostatku vyhovujících skladovacích prostor zlikvidovány.

Při ukončení smlouvy o poskytování sociální služby – jsou provedeny další administrativní úkony: podepsaný předávací protokol obývaného pokoje, dotazník spokojenosti, formulář o ukončení služby a vyúčtování služby.



Práva příjemců služeb

Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení. Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu. Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb.).

Povinnosti příjemců služeb

- Řídit se smlouvou o poskytnutí sociální služby a vnitřními pravidly AD (domovní a provozní řád), řídit se pokyny pracovníků AD
- neprodleně po příjmu do AD (bezplatně) vyprat veškeré své osobní věci (oděvy, plyšové hračky atd.) všech nastupujících osob (děti). Stejná povinnost platí pro veškeré věci (oděvy, plyšové hračky atd.) nově přinesené v průběhu pobytu v AD. Příjemci služeb jsou dále povinni užívat výlučně ručníky a lůžkoviny ze zdrojů AD.
V případě, že je těchto osobních věcí takové množství, že je nelze vyprat jednorázově v jeden den, zbývající věci se uloží do poskytnutých pytlů a uskladní se na místě k tomu určeném – k vyprání dojde postupně.
- navracet se denně do AD nejpozději do 22.00 hod. (výjimky vždy dopředu projednat se sociálním pracovníkem, popř. lze upravit v individuálním plánu potřeb)
- matky s dětmi – navracet se do AD nejpozději do 21:30 hod
- zdržet se užití alkoholu a jiných drog v prostorách AD
- zákaz vnášení zbraní, alkoholu, jiných „OPL“ a prostředků pro jejich aplikaci do AD
- chovat se tak, aby svým jednáním neobtěžovali ostatní ubytované osoby zejména nepřiměřeným hlukem či zápachem, dodržovat večerní klid (19.00-22.00 hod.) a noční klid (22.00-6.00hod.),
- ihned službě ohlásit všechna poranění a zdravotní potíže, nemoc
- dbát o svou osobní hygienu,
- v prostorách AD se přezouvat do domácí obuvi
- hlásit pobyt mimo AD (překračující 24 hod) a to do doby povoleného návratu na AD, dle domovního řádu
- hospodárně zacházet s energiemi: před odchodem z pokoje uzavřít okna a vypnout veškeré elektrické spotřebiče, při větrání vypnout topení atd.
- U elektrických spotřebičů, které jsou starší dvou let nebo není doklad o koupi, musí být provedena revize. Tu si klient zajišťuje a hradí sám. Do zajištění revize má klient možnost nechávat si nabíjet mobilní telefon u stálé služby.
- nebyt déle než 5 dní mimo AD v daném měsíci (výjimky schvaluje vedoucí AD)
- v objektu AD chodit řádně oblečen vzhledem k ubytování osob opačného pohlaví a dětí

Další povinnosti ubytovaných matek a otců v souvislosti se svou péčí o děti v AD

- V plném rozsahu zodpovídat za své děti v době ubytování v AD,
- věnovat se především péči o děti, jejich výchově a rozvoji
- zajišťovat stravování dětí
- dbát o hygienu dětí a o jejich ošacení
- pečovat o zdraví dětí
- v případě infekční nemoci dítěte zamezit pohyb dítěte ve společných prostorech AD,
- neopouštět a nezanechávat děti do 10 let samotné na pokoji nebo v ostatních prostorech AD.
- Pouze ve výjimečných případech a na základě individuálního posouzení samostatnosti týmem AD, je vedoucí AD oprávněna rozhodnout o výjimce z předcházejícího ustanovení.
- pokud matka musí opustit AD z naléhavých důvodů (**návštěva lékaře, PČR nebo úřadu**) bez dítěte, uvědomí o tom službu konajícího pracovníka a zabezpečí pohlídání dítěte jinou matkou a vyplní příslušný formulář – prohlášení o předání dítěte. Matka, přebírající dítě (dětí), je za něj plně odpovědná. **Nelze děti zanechávat na hlídání jiné matce bez**



závažného důvodu.

Porušování pravidel – důsledky

Všichni pracovníci AD vedou klienty k dodržování pravidel AD, porušování pravidel může vést až k naplnění kritéria pro odmítnutí poskytování služby – vyloučení z AD.

Pracovníci AD informují při udělení druhé písemné upomínky matkám/otec sociální pracovníce na příslušných odborech sociálně právní ochrany dětí v případě, kdy je dítě v ohrožení.

Při sankčním vyloučení platí lhůta 6 měsíců, kdy klient nemůže využívat služby AD.

Udělování ústních napomenutí a písemných upomínek se řídí dle platného sankčního řádu AD, který je přílohou Domovního řádu.

Výbor příjemců služeb:

Příjemci služeb si mohou ze svého středu zvolit výbor příjemců služeb, jehož členové mohou komunikovat s pracovníky AD v zájmu ostatních příjemců služeb.

Ochrana osobních údajů příjemců služeb

Azylový dům jako jeden z úseků CSS Děčín, příspěvková organizace se řídí zákonem o ochraně osobních údajů. Veškeré osobní a citlivé údaje příjemců služeb jsou tajné a jsou chráněny zákonem č. 110/2019Sb. o zpracování osobních údajů.

Užívání pokojů

Příjemci služeb mají na svých pokojích garantováno soukromí, mohou se zamykat (zámky jsou opatřeny fabkou s knoflíkem), pracovníci AD vstupují po zaklepání až na vyzvání. Pracovník AD vstupuje do pokoje klienta bez jeho vědomí pouze, je-li důvodné podezření, že je ohroženo zdraví, život nebo majetek, a to vždy v doprovodu druhého pracovníka AD, či jiné další osoby. Dále jsou ke vstupu na pokoje klientů oprávněni pracovníci, mezi jejichž povinnosti spadá agenda majetku „AD“ (inventarizace), a to za zachování výše uvedené podmínky, přítomnosti druhé osoby.

Pokoje příjemců služeb jsou standardně vybaveny obvyklým nábytkem, ložním prádlem, popřípadě dalším příslušenstvím dle inventárního seznamu jednotlivých pokojů. Případné úpravy interiéru a vybavení pokojů vždy dopředu konzultovat se sociálním pracovníkem. Používání vlastních elektrických zařízení je povoleno pouze s platnou revizí. Pokud je přístroj starší dvou let a není na něj provedena revize, bude klient požádán o uložení přístroje do úschovy k pracovníkům AD, než bude revize provedena.

Příjemci služeb se chovají šetrně k zařízení pokojů, společných prostor a ložnímu prádlu. Pokud dojde k poškození vybavení, způsobenou škodu klient ihned nahlásí pracovníkovi AD a je s ním zpracován škodní protokol.

Užívání kuchyně a chladniček, stravování

V azylovém domě je poskytnuta pomoc při zajištění stravy formou vybavené kuchyně. V každém patře azylového domu je kuchyň v blízkosti pokojů. Kuchyňky jsou vybaveny kuchyňskou linkou, mikrovlnou troubou a rychlovarnou konvicí a elektrickým sporákem. Pro každé podlaží je určena jedna kuchyně. **Matky/muži vaří v kuchyni, která náleží podlaží, ve kterém jsou ubytováni.** Každá matka/otec má menší lednici na svém pokoji, muži mají společnou velkou lednici v kuchyňce (pracovníci AD neručí za případnou ztrátu uchovávaných potravin).



- příjemci služby jsou povinni si po každém jídle umýt špinavé nádobí a společnou kuchyň.
- zkažené potraviny klient okamžitě likviduje,
- klient je povinen se před použitím elektrických spotřebičů seznámit s pokyny výrobce k použití a je povinen se jimi řídit (vylepeny na stěně nad spotřebičem).

Herna a TV pro děti a matky s dětmi

Herna je určena jako společenský prostor pro rodiče s dětmi a zároveň slouží jako kuchyně pro matky ubytované v I. nadzemním podlaží. Na herně je zakázáno konzumovat jídlo (k tomu slouží jídelní stoly na pokojích klientů). Matky udržují v místnosti pořádek. Každý den před 20.00 hod. musí být herna uklizena. Ovladač od TV vydává službu konající pracovník, ten, kdo si ovladač vyzvedne, zodpovídá za bezpečný provoz. Po ukončení sledování, klient TV vypne a ovladač vrátí. **Ovladač k TV se nevydává dětem.** Za případné škody je zodpovědný ten, kdo si ovladač půjčí. Pokud nikdo TV nesleduje, musí být vypnuta.

Zahrada

Příjemci služeb mohou využívat přední prostor zahrady, zadní část se využívá pouze na sušení prádla. Děti hrající si na zahradě, musí být pod dozorem dospělé osoby. Při odchodu ze zahrady klient uklidí (odpadky, hračky). Zahrada slouží pro potřeby dětí do 19.00hod, pokud nejdou děti druhý den do školy, mohou ji využívat do 20hod. Na zahradě je každý povinen se chovat dle pravidel občanského soužití. Ve společných venkovních prostorách domu a jeho blízkém okolí je zakázáno vykonávat tělesné potřeby.

Praní prádla – provoz prádelny

Klient, který si chce prádlo vyprat, požádá pracovníka konající službu, který jej doprovodí do prádelny a zapne pračku. Po doprání prádla si ho klient sám pověsí a po usušení sebere. Prádlo se nesmí sušit v prostorách AD, ale pouze na zahradě, kde jsou umístěny sušáky na prádlo. Příjemci služeb mohou využít i sušičky v AD. Klient, který si pere své osobní prádlo, vyčká v AD až do skončení praní. Na pokoji má žehličku a žehlící prkno. Za použití sušičky se platí poplatek dle Sazebníku úhrad CSS Děčín příspěvková organizace.

Provozní doba prádelny: od 8.00 do 18:00 hodin dle rozpisu, vyvěšeného na nástěnkách klientů. Rozpis je zpracován pro rovnoměrné využití všemi matkami, každý pokoj má určený jeden den v týdnu. Muži mohou prát na základě požadavku kdykoliv.

Údržba obývaných prostor

Příjemci služeb provádí každý den úklid na pokojích, sociálním zařízení a úklid společných prostor. Při úklidu společných prostor se příjemci služeb střídají v pravidelných intervalech dle rozpisu služeb, který je umístěn na nástěnce v hale a na chodbě v 1. patře. Úklidy společných prostor musí být provedeny do 12 hodiny. K úklidu společných prostor jsou pracovníky AD příjemcům služeb poskytovány hygienické prostředky. Pokud klient znečistí společně užívané prostory, je povinen je neprodleně uklidit. 1 x týdně probíhá generální úklid společných prostor, kterého se účastní všichni klienti AD.

Kouření v objektu – dodržování bezpečnostních opatření

V celém objektu AD je přísně zakázáno kouřit – kromě míst k tomu určených. Pro muže i ženy se jedná o místo pod přístřeškem na zahradě. Bezpečnostní opatření (požární a poplachové směrnice, požární řád) jsou zajišťována dle vnitřních předpisů CSS Děčín, příspěvková



organizace. Uvedené směrnice jsou vyvěšeny na stěně u hlavních vchodových dveří.

Internet

Příjemci služeb a jejich děti mohou využívat počítač s internetem umístěný na hale mužů každý den od 9:00 do 18:00 hod. Užívání PC je časově omezeno na 1,5 hodiny na osobu (rodinu). U PC je zakázáno jíst a pít a rušit ostatní uživatele služeb.

Na internetu je zakázáno navštěvovat webové stránky se sexuálním či násilným podtextem, hraní her a stahování dat do PC. Internet je především určen pro hledání zaměstnání, bydlení a učení.

Nemoc, užívání léků

Klient může během své nemoci (nebo nemoci svého dítěte) pobývat v AD za těchto podmínek:

- Pokud je klient nebo jeho děti nemocný, zdržuje se především na svém pokoji a omezuje pobyt ve společných prostorách. Pokud si potřebuje uvařit, využívá kuchyň nejlépe v nepřítomnosti ostatních klientů
- V případě příznaků nemoci musí navštívit lékaře (z důvodu obav o šíření infekčního onemocnění)
- Klient by měl dodržovat režim předepsaný lékařem
- v případě dlouhodobé nemoci či náhlém úrazu matky je kontaktována osoba uvedená klientem v „Prohlášení o předání dítěte (dětí)“ do péče. Pokud není tato osoba určena, případně ji nelze kontaktovat, je o situaci personálem AD informován odbor sociálně-právní ochrany dětí, který zprostředkuje vhodnou péči o děti.
- v případě výskytu vši nebo jiného parazitárního onemocnění je povinností klienta zajistit veškerá deratizační opatření, která jsou v jeho silách. Dále je těmto osobám nařízena karanténa a desinsekční opatření jsou provedena (dle rozsahu postižení) v celém AD. V rámci prevence je klientům doporučeno nenavštěvovat místa s výskytem těchto rizik.
- Pokud dojde k opakované kontaminaci, postupuje se dle sankčního řádu AD.
- Při nařízení karantény je klient izolován v tomu určeném pokoji a postupuje se dle Krizového plánu

Úschova cenných věcí, odpovědnost za škodu, pojištění věcí a majetku

Příjemce služby má možnost uschovat cenné drobnosti nebo peníze v uzamykatelných skříňkách, které jsou umístěny v chodbě u kanceláře stálé služby. Klíč má u sebe pouze klient, náhradní klíč je zapečetěn s podpisem klienta v trezoru u stálé služby. Příjemci služeb mají k dispozici klíče od svých pokojů a mají doporučeno pokoje si zamykat a své osobní věci chránit před zcizením či poškozením. Budova a inventární majetek jsou pojištěny organizací. Za své osobní věci si příjemci služeb ručí sami. V případě poničení majetku AD je s klientem sepsán škodní protokol, o kterém rozhoduje škodní komise. Dále se postupuje dle sankčního řádu AD.

Pošta příjemců služeb, telefon

Klient může na adrese AD přijímat poštu. Ta je mu předána osobně poštovní doručovatelkou nebo okamžitě po jeho příchodu na AD pracovníkem AD. Vždy je však neporušena v souladu se zachováním listovního tajemství. V případě ukončení pobytu na AD, není pošta nadále přijímána, pokud není s příjemcem služby domluveno jinak.

Klientům AD nejsou zprostředkovávány soukromé telefonické hovory za užití služebního mobilního telefonu.



Klienti AD mohou v rámci sociální práce – individuálních pohovorů použít služební telefon AD např. při kontaktu s úřady nebo lékařem, nebo domluvení prohlídky bytů v rámci plnění cíle daném v IP.

Návštěvy

Příjemci služeb mohou přijímat návštěvy či se navštěvovat mezi sebou. Pro návštěvy je určena hala v 1. NP (pro muže), zahrada a pokoje příjemců služeb (matky s dětmi). Návštěva je při příchodu evidována v žurnální knize a návštěvní knize. Pro návštěvy platí stejná pravidla jako pro klienty. Návštěva musí respektovat domovní řád AD, pokud tak nečiní, nebude do prostoru AD vpuštěna nebo bude vykázána. Návštěvy může klient přijímat každý den mezi 10.00 – 17.00 hod, avšak každá návštěva může být na AD max. 1,5 hod denně. V jednom dni klient může mít pouze dvě různé návštěvy (z důvodu omezených prostorů zařízení a umožnění péče o děti, zajištění přípravy na vyučování školních dětí a přípravy na večerní klid – hygiena, večeře).

Individuální poradenství – sociální, výchovná a pracovní terapeutická péče

- Klient se zavazuje k aktivnímu řešení své soc. situace s klíčovým pracovníkem, který mu je při nástupu na AD přidělen,
- Klient může požádat o změnu klíčového pracovníka, o změně rozhoduje vedoucí AD
- individuální poradenství probíhá v prvním měsíci pobytu v AD zpravidla jednou týdně, poté jednou za čtrnáct dní – termín setkávání je na domluvě příjemce služby se sociálním pracovníkem,
- Klient absolvuje individuální konzultace a skupinová sezení a nemaří součinnost s klíčovým pracovníkem při řešení své tíživé sociální situace
- není-li k dispozici klíčový pracovník, může se příjemce služby obrátit na jiného sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách
- Klient na základě žádosti může ve výjimečných případech požádat o doprovod a pomoc při návštěvách a jednáních s úřady a dalšími organizacemi.
- za podpory a s pomocí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách AD aktivně spolupracuje s Magistrátem města, úřadem práce a dalšími státními i nestátními sociálními organizacemi v rámci sítě sociálních služeb na řešení své zakázky v individuálním plánu potřeb. Na základě žádosti může být příjemcům poskytnut i doprovod sociálním pracovníkem AD na úřad, pomoc při vyjednávání služby apod.
- Klienti jsou vedeni k samostatnosti a zodpovědnosti za svá rozhodnutí. Poradenství, které je součástí služeb AD je převážně pojato jako pomoc ke svépomoci klienta. Pro veškerou spolupráci AD s ostatními institucemi je nutný souhlas klienta, který podepisuje na formuláři tomu učeném (výjimku na základě usnesení soudu tvoří orgány činné v trestním řízení – soudy, st. zastupitelství, vyšetřující orgány PČR).
- CSS Děčín, příspěvková organizace se řídí zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Informace o klientech jsou poskytovány výlučně za podmínky písemného souhlasu klienta nebo na základě předložení usnesení soudu. Telefonické informace o klientech nejsou poskytovány.

Výchovná a sportovní činnost

Příjemci služeb si svůj společně strávený čas organizují samostatně – přicházejí s vlastní nabídkou společných akcí či využívají nabídky AD, mohou užívat prostor zahrady AD k odpočinku i sportovním aktivitám (sportovní náčiní lze zapůjčit u pracovníka konající službu)



Mezilidské vztahy příjemců služeb – vzájemné soužití

Příjemci služeb dbají na vytváření vhodného prostředí. V případě nastávajících konfliktních situací nereagují agresivně, sporná témata vzájemného soužití řeší, pokud možno vždy předem prostřednictvím sociálních pracovníků (problematické vztahy mezi příjemci služeb, nedobře prováděný úklid společných prostor apod.). Příjemci služeb se vzájemně respektují. Berou ohled na potřeby ubytovaných dětí, zejména na vytvoření klidného a vhodného výchovného prostředí. V případě podněcování k nesnášenlivosti jak vůči ostatním klientům nebo zaměstnancům AD se řídíme dle Sankčního řádu AD.

Potravinová banka

Azylový dům spolupracuje s Potravinou bankou Ústeckého kraje, z. s. a klienti mají možnost využívání potravin, hygieny, čistících prostředků, vybavení domácnosti, ošacení, a to dle aktuálních skladových zásob. Tato pomoc, je určena pouze pro uživatele služeb AD a ti ji **nemohou dále předávat** dalším osobám. Příjemci služeb s potravinovou pomocí zachází hospodárně, tzn. berou si pouze potraviny, které jsou schopni zpracovat, aby nedocházelo k jejich nadměrnému plýtvání. K výdeji potravinové pomoci dochází dle rozpisu uvedeném na nástěnkách. Při zneužití potravinové pomoci se postupuje dle Sankčního řádu AD.

Náměty, připomínky a stížnosti

Klienti jsou podporováni v přinášení námětů a srozumitelných připomínek k programu AD. Náměty, připomínky či stížnosti mohou přinášet přímo v rámci individuálních pohovorů či skupinové práce. Dále mohou využít i písemné formy a text vhodit do označených schránek ve vstupní hale a v 1. nadzemním podlaží, případně využít knihu stížností umístěnou taktéž ve vstupní hale. Stížnostmi se vedoucí AD, vedoucí SIS a ředitel/ka CSS Děčín, příspěvková organizace zabývají a řeší je, i pokud je stížnost anonymní. Rozlišují se podněty (návrhy klientů), připomínky (informace k dění v AD, např. nedodržování pravidel z řad jiných klientů), stížnosti (vyjádření nespokojenosti klienta).

Postup:

1. klienti si mohou na kvalitu a způsob poskytování sociální služby stěžovat k rukám vedoucího AD a vedoucí SIS (Řecká 1216/19, Děčín), popř. k rukám ředitele/ky CSS Děčín, příspěvkové organizace (28. října 1155/2, Děčín). Vedoucí AD a SIS, popř. ředitel/ka CSS Děčín, příspěvkové organizace se na vysvětlení okolností stížnosti dotazují nezávisle všech zúčastněných stran,
2. klienti jsou při podepisování smlouvy o poskytování sociální služby srozumitelně informováni o možnosti vznášet připomínky a náměty, informováni o formách a postupu při podání a vyřizování stížností,
3. klient může stížnost podat písemnou či ústní formou, a to i anonymně, každý zaměstnanec je povinen ve své pracovní době stížnost od klienta převzít,
4. zaměstnanec přijímající stížnost je povinen tuto skutečnost zapsat do knihy stížností,
5. klient může využít schránky na stížnosti a knihy stížností ve vstupní hale, případně schránky v 1.NP
6. stěžovatel má zaručenou bezpečnost, diskrétnost a vyžaduje-li to, tak i anonymitu, stěžovatel si může k podání a projednávání stížnosti přizvat kteroukoliv jemu blízkou osobu, stěžovatel si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
7. stížnost musí být vyřízena nejpozději do 28 kalendářních dnů od podání stížnosti,
8. o výsledku stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemně, včetně informace o možnosti podání námítky k tomu, kdo stížnost vyřizoval či jeho přímému nadřízenému,



Centrum sociálních služeb Děčín,
příspěvková organizace
Středisko intervenčních služeb, úsek 6.1 –
Azylový dům pro muže a matky s dětmi

9. v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit k nadřízenému orgánu CSS Děčín, příspěvkové organizace, k zřizovateli CSS Děčín, příspěvkové organizace – Magistrátu města Děčín – odbor sociálních věcí (Mírové nám. 1175/5, Děčín),
10. stížnosti se evidují v knize stížností
11. osoba, na kterou si stěžovatel stěžuje, má zaručenou bezpečnost, presumpci nevinu, přiměřenou podporu a pomoc od týmu AD a přiměřenou kontrolu, neřešitelné stížnosti nejsou projednávány (stížnosti, které jsou anonymní a zároveň neobsahují konkrétní informace a fakta)

Objekt Azylového domu je zabezpečen kamerovým systémem se záznamem. Kamery jsou umístěné v interiéru (1.NP - 1x, 2 NP – 2x) i exteriéru (okolí domu a zahrada 6x).

Domovní řád zpracoval: tým AD

Za dodržování zodpovídá: vedoucí AD

S řádem seznámen klient: v den nástupu do AD

S řádem seznámen personál: na poslední poradě AD před dnem platnosti řádu