

VNITŘNÍ PRAVIDLA

AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI

UHERSKÝ BROD

POSKYTOVATEL Charita Uherský Brod, Mariánské náměstí 13, 688 01 Uherský Brod, tel: 572 637 333,
IČO: 48489336
Zastoupena Ing. Mgr. Petrem Houštěm, MBA, ředitelem Charity Uherský Brod
(dále jen Poskytovatel)

VEDOUCÍ: Mgr. Radka Roubalíková, DiS.

ADRESA: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod
Pod Valy 664, 688 01 Uherský Brod
tel.: 572 633 105

Každá klientka je povinna dodržovat ustanovení Vnitřních pravidel AD. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny a doplňky těchto Vnitřních pravidel.

Azylový dům (dále jen AD) poskytuje ubytování matkám v tísni na dobu nejnutnější k vyřešení krizové situace, zpravidla nepřesahující 1 rok. První smlouva je zpravidla sjednána na dobu 3 měsíců. O její prodloužení doporučujeme požádat minimálně dva týdny předem.

Služba je určena matkám s nezaopatřenými dětmi (děti do 18 let, studenti do 26 let) a těhotným ženám v obtížných životních situacích spojených se ztrátou bydlení (matky bez přístřeší, matky v krizi a matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech).

Základní činnosti pobytové služby:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
 - vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s přípravou stravy
- poskytnutí ubytování
 - ubytování po dobu nepřesahující zpravidla 1 rok
 - umožnění celkové hygieny těla
 - vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek

I. UBYTOVÁNÍ

1. Bytová jednotka je klientce předána ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání, tzn., že je uklizená, čistá, spotřebiče a vybavení jsou funkční. Poskytovatel je povinen zajistit nerušený výkon práv klientky spojených s užíváním těchto prostor.
2. Poskytovatel služby si vyhrazuje právo přestěhovat klientku do jiné bytové jednotky, bude-li potřebovat lépe využít kapacitu lůžek v jednotlivých bytech nebo se zde vyskytne závažná závada a bude muset provést rozsáhlou nebo déletrvající opravu.
3. Bytová jednotka je plně vybavena, proto není možné v ní uskladnit vlastní nábytek (mimo dětské postýlky či jiného drobného nábytku) či velké elektrospotřebiče. V AD nejsou ani jiné prostory pro jejich uskladnění. Všechno vybavení bytové jednotky zahrnuté v inventárním seznamu pokoje, který klientka obdrží, musí v bytové jednotce zůstat po celou dobu pobytu.
4. Případné závady, které by klientka v přidělené bytové jednotce zjistila, je povinna ihned nahlásit personálu AD.
5. Klientka má právo zamykat bytovou jednotku. Služba má přístup do bytové jednotky v případě ohrožení života a majetku či s písemným souhlasem klientky.
6. Klientka vždy hlásí odchod i návrat sebe a svých dětí zpět do azylového domu. Je povinna po odchodu z AD zastavit vodu a vypnout všechny spotřebiče (vařič, varná konvice, mikrovlnná trouba apod.) a odevzdat klíč od bytové jednotky službě, případně i zapůjčené klíče od návštěvní místnosti či přístřešku od kol.
7. Klientka může ze společných prostor AD užívat prádelnu, zahradu, dětské hřiště a návštěvní místnost.
8. Klientka je povinna užívat bytovou jednotku, prostory vyhrazené k ubytování a další společné prostory hospodárně a řádně (neplýtvá elektrickou energií, vodou ani teplem); udržovat bytovou jednotku v čistotě a řádně pečovat o její běžnou údržbu. V prostorách nesmí klientka bez souhlasu provádět žádné změny, stěhovat nábytek či poškozovat nábytek, stěny a dveře samolepkami, plakáty, kresbami apod. Klientka je povinna šetrně zacházet se zapůjčenými věcmi. Klientky jsou povinny zajišťovat pořádek ve společných prostorech po sobě i svých dětech.
9. Každou neděli pracovníci kontrolují zařízení bytových jednotek. Jakékoliv závady či zjištěné poruchy hlásí klientka neprodleně, a to službě konajícímu personálu či správci budovy. Zároveň se klientka s pracovníci dohodne, jakým způsobem bude oprava škody provedena nebo jak bude uhrazen poničený majetek. Zásahy do regulátoru topení, elektřiky či dalších záležitostí údržby přísluší pouze správci budovy. Neoprávněné zásahy, jsou důvodem pro udělení napomenutí či výpovědi smlouvy. Jednou za tři měsíce je prováděna kontrola inventáře na bytových jednotkách a funkčnost všech spotřebičů.

10. Klientky mohou užívat své malé elektrospotřebiče včetně televizoru nebo vysavače. Všechny tyto elektrospotřebiče musí být buď v záruce s platným záručním listem, nebo mít provedenou platnou revizi o bezpečnosti jejich provozu, kterou si klientky zajišťují samy a na vlastní náklady. Kontakt získáte u personálu.
11. Pro praní prádla mohou klientky používat pračky, které jsou majetkem AD. Začátek i konec praní nahlásí klientka službě. Klientky si mohou dát vyprat prádlo do 18:00hodin. Po doprání pračku vyčistí (zásobník na prací prášek i buben pračky) od zbytku pracího prášku a nečistot. Na azylovém domě je možnost ve výjimečných případech využít sušičku, kterou vždy obsluhuje pouze personál. **Do prádelny nemají přístup děti.**
12. Klíče od návštěvní místnosti se půjčují pouze klientkám. Klientka má odpovědnost za pořádek v prostorách návštěvní místnosti a nemusí do nich pustit jiné klientky a jejich děti. Návštěvní místnost je v provozu celý týden od 7:30 do 19:30 hodin.
13. Klientka v průběhu pobytu složí vratnou jistotu ve výši 1500,-Kč, která bude použita v případě poškození či ztráty majetku AD.
14. Klientka s dětmi může pobývat mimo AD 8 nocí v kalendářním měsíci (vyjma situace jako je hospitalizace)

II. ÚKLID

15. Klientka udržuje čistotu a pořádek. **Úklid společných prostor se provádí každý den do 21:30 podle rozpisu, který visí na nástěnce v 1. i 2. patře.**

- **SPODNÍ PATRO**

- chodba
- schody k hlavnímu vchodu
- prádelna
- chodba u zadního vchodu
- zametání dvora (u zadního vchodu a kolem popelnic)

- **HORNÍ PATRO**

- chodba
- schody k půdě a do spodního patra
- společenská místnost
- zametání u AD (u hlavního vchodu a kolem altánu)
- utřít stůl v altánu

16. Každou neděli se provádí velký úklid, pracovnice dají klientce dezinfekci. Na horním i spodním patře klientka umyje obklady, parapety, dveře, utře prach, smete ze stropu pavučiny a vynesou se odpadkové koše (v prádelně, v návštěvní místnosti a v altánu).
17. V době nepřítomnosti či nemoci se klientka domluví s jinou klientkou, která za ni úklid provede. Toto předem nahlásí službě. Po návratu či vyléčení uklízí stejný počet dnů za klientku, která za ni úklid převzala.
18. Úklid nemusí provádět klientky dva týdny před porodem, klientky, které přinesou od lékaře potvrzení o rizikovém těhotenství, klientky v období dvou týdnů po porodu a klientky, jejichž zdravotní stav úklid společných prostor neumožňuje (vážná onemocnění podložená lékařskou diagnostikou).
19. Jednou za tři měsíce se provádí mytí oken a dveří, a také úklid venkovních prostor – dvůr a prostranství před budovou AD. Úklid se provádí dle rozpisu, který bude stanoven na schůzce s matkami.

III. STRAVOVÁNÍ

20. Poskytovatel je povinen vytvořit podmínky pro samostatnou přípravu stravy. Na bytové jednotce je k dispozici kuchyňský kout s kompletním základním vybavením.
21. Klientka má právo požádat o pomoc s přípravou stravy.
22. Klientka může využít nabídku stravy z Charity Uherský Brod, cena je dle platného ceníku. Objednávání si zajišťuje klientka samostatně.

IV. POBYT

23. **Během pobytu v AD jsou práva a potřeby dětí na prvním místě.**
24. Základní povinností klientky je řádná péče o dítě:
- průběžná hygiena,
 - stravování – kdy je zajištěno minimálně jedno teplé jídlo denně, snídaně, obědy, večeře – pokud není dítě stravováno v jiném zařízení
 - čisté a roční době přizpůsobené ošacení,
 - zájem o volný čas dítěte,
 - jeho prospěch ve škole a pravidelná školní docházka, odpovědnost nese matka
25. Pracovnice nepřebírají zodpovědnost za děti ubytované v AD, které nemohou zůstat v prostorech AD samy bez dozoru.
26. Klientky nenechávají děti mladší 6 let nebo děti starší, které vyžadují dohled, v bytové jednotce nebo společných prostorech bez dozoru.
27. V případě, že je klientka zaměstnaná, je možné, aby dítě vyčkalo po návratu ze školy po nezbytně nutnou dobu v bytové jednotce samotné do příchodu matky. Může tak být učiněno pouze po dohodě s personálem AD.
28. Dodržování Vnitřních pravidel AD se vztahuje i na děti, zodpovědnost nese matka.
29. Klientka plánuje dle potřeby s přidělenou pracovnící **svůj individuální plán**. Tento plán pomáhá dosáhnout cíle, který si klientka přeje uskutečnit.
30. Klientka se bude účastnit pravidelných schůzek s matkami, které se konají v pondělí ve 20.00 hod., a řídit se závěry tam dohodnutými.
31. Klientka respektuje pokyny služby, respektuje o víkendech pauzu na oběd, a to v čase od 12.00 -12.30 hod.
32. Klientky **dodržují noční klid od 22.00 hod do 6.00 hod** a v této době jsou přítomné v prostorách AD. Nejvýše jedenkrát za měsíc má klientka povolen pobyt v nočních hodinách mimo AD bez svých dětí, a to max. do 24.00 hod., za předpokladu, že v tuto dobu přebírá hlídání dítěte /dětí/ jiná klientka v AD. Přebírání dětí nahlásí klientky společně službě. Pokud klientka chodí do zaměstnání a odchází z AD dříve ,nebo se vrací večer později než je stanoven noční klid, nahlásí toto službě vždy včas dopředu.
33. **Příchod dětí z vycházek do AD:**
- **V průběhu školního roku:** Děti předškolního věku – **do 19.00** hod.
Děti školního věku – **do 20.00** hod.
Mládež nad 15 let – **do 21.00** hod.
 - **V pátek a sobotu:** Děti předškolního a školního věku – **do 21.00** hod.
Mládež nad 15 let – **do 22.00** hod.
 - **V době letních prázdnin:** Děti do 15 let – **do 21.00** hod.
Děti nad 15 let – **do 22.00** hod.
34. Na základě dohody mezi klientkou a personálem je povolen pobyt mimo AD o víkendech - max. jedenkrát za měsíc i dospívající mládeži (od 16 let), a to taktéž max. do 24.00 hod.
35. **Pokud klientka odchází déle než na 1 den, bere dítě s sebou nebo zajistí hlídání nejbližší rodinou** (otec, matka, sourozenci) **mimo AD**. V tomto případě také službu konající personál, za přítomnosti klientky, kontroluje stav bytové jednotky při jejím odchodu. Pokud klientka odchází pryč přes noc či na více dní, zavře okna v bytové jednotce, vynesne odpadky, umyje nádobí a v období topné sezóny dá topení do polohy 1.
36. Pokud klientka odejde mimo AD a následně kontaktuje službu konající personál, které sdělí, že bude přes noc či více dnů nepřítomná v AD je **povinna omluvit se maximálně do doby, kdy jsou povoleny vycházky jejímu nejmladšímu dítěti** (např. od neděle do čtvrtku ve školní rok dítě předškolního věku max. do 19 hodin) Personál má povinnost zkontrolovat bytovou jednotku za přítomnosti dalšího pracovníka či jiné klientky, aby se předešlo možným haváriím či ohrožení ostatních klientek a jejich dětí.
37. O délce své nepřítomnosti informuje klientka personál AD. Povolena měsíční absence klientky a jejich dětí, je 8 nocí/měsíc. Omluvy přes další osoby jsou nepřijatelné.
38. V případě odchodu mimo AD zajistí klientka hlídání dítěte a o tomto informuje službu konající personál. Hlídání dětí jinou klientkou, např. z důvodu nákupů, vyřízení záležitostí na úřadech, ve školách, apod., musí klientky nahlásit společně službě, a toto převzetí dětí stvrdit podpisy o předání a převzetí dětí.

39. Pokud má klientka nastoupit do nemocnice, zajistí péči o dítě nejbližší rodinou mimo AD. V případě, že tuto péči nezajistí, kontaktuje AD orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), ta se o dítě na krátkou dobu postará.
40. V případě nakažlivých nemocí (např. průjmová onemocnění, zvracení, rýma, kašel, teploty, neštovice, jiná infekční onemocnění) a vši u klientky či jejího dítěte je nutné, aby co nejvíce pobývali ve své bytové jednotce a omezili kontakt s jinými osobami. Personál AD nezajišťuje zdravotnickou službu.
41. Stížnosti klientek, ale také vzájemné spory se řeší podle závažnosti problému. **Schránka přání a stížností se nachází na chodbě v přízemí.** Stížnosti jsou pravidelně projednávány na schůzkách s matkami.
42. Klientky mají k dispozici v kanceláři počítač s přístupem na internet, který využívají při řešení své nepříznivé životní situace a jejich děti při vypracovávání domácích úkolů. Tento počítač mohou klientky využívat v době od 8.00 do 12.00 a od 12.30 do 18.30 a od 20.00 do 22.00, děti v doprovodu své matky od 17.00 do 18.30 pouze pro školní účely. V AD není klientkám přístupná síť Wi-Fi.
43. V rámci dobrovolnictví může poskytovatel klientce nabídnout výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

V. NÁVŠTĚVY

44. Klientka má právo přijímat návštěvy v prostorách AD. Rozhoduje o tom, která návštěva může být vpuštěna dovnitř. Návštěva hlásí službě příchod i odchod z AD. Klientka je povinna na toto upozornit svou návštěvu.
45. Z bezpečnostních důvodů je povinna klientka i její děti uzavírat hlavní a zadní vchodové dveře a nevpouštět do AD osoby zde nebytované.
46. **Návštěvní hodiny jsou v pondělí až pátek od 13.00 do 18.00 hodin a v sobotu a neděli od 9.00 do 18.00 hodin.**

Návštěvní hodiny v průběhu vánočních svátků:	24. 12.	9.00 – 21.00 hod.
	25. 12.	9.00 – 18.00 hod.
	26. 12.	9.00 – 18.00 hod.
	31. 12.	13.00 – 0.30 hod.
47. Do AD nesmí vstoupit osoby podnapilé a hrubě se chovající (slovní či fyzická agresivita). Pokud se návštěva během pobytu v AD chová hrubým způsobem, vedoucí či služba má právo ji vykázat. Dle závažnosti má vedoucí spolu s personálem AD možnost zakázat této osobě další vstup do prostorů AD. V případě neuposlechnutí se volá Policie ČR.
48. Není dovoleno, aby klientka poskytla ve svém pokoji komukoliv přenocování či využívala prádelnu pro praní oblečení osob nebytovaných v AD.
49. Dle zákona, v případě exekucí, je klientka i personál povinen vpustit exekutora do bytové jednotky. Personál AD je povinen vpustit exekutora i v případě nepřítomnosti klientky.
50. Návštěvy jsou povinny respektovat a dodržovat vnitřní pravidla AD, nenarušovat soukromí ostatních klientek a bez vyzvání mají zákaz vstupovat do jiných místností, než které jsou určeny pro přijetí návštěv (bytová jednotka klientky, návštěvní místnost, zahrada).
51. Návštěvy nemohou pobývat v prostorech AD bez přítomnosti klientky. Pouze ve výjimečných případech a po předchozí domluvě mohou pohlídat děti v AD.

VI. DALŠÍ PODMÍNKY POBYTU

52. Klientka se **snaží řešit své ekonomické a sociální problémy** (např. soudní řízení o určení výživného, hledání bydlení, řešení dluhů apod.). V případě, že klientka nechce svou situaci řešit, nesnaží se, vyhýbá se dohodnutým schůzkám se svou klíčovou pracovnící bez předchozí omluvy v odůvodněném případě (nemoc, zaměstnání, soudní řízení apod.), může být z tohoto důvodu vyloučena z AD.
53. **V celém objektu domova**, kromě vyhrazených míst k tomuto účelu určených (dvůr AD), **PLATÍ ZÁKAZ KOUŘENÍ.** Pokud personál zjistí, že klientka či její děti kouří mimo vymezené prostory, zvláště pak v prostorách bytové jednotky, bude s klientkou ukončena smlouva. Nezletilé děti nemohou kouřit v celém areálu azylového domu.
54. Pokud je klientka v AD pod vlivem alkoholu, je podrobena testu na alkohol. Situaci vyhodnocuje služba konající pracovníce. V případě, že se klientka odmítne podrobit testu na alkohol, je to považováno za prokázání přítomnosti alkoholu. Prokázání přítomnosti alkoholu v míře nad 1,0 ‰ nebo chování pod vlivem

menšího množství alkoholu, které vede ke zhoršení komunikace, zanedbání péče o dítě nebo agresivnímu jednání, je porušením Vnitřních pravidel AD.

55. Pokud chování klientky vykazuje známky vlivu užití návykové látky (nealkoholové drogy mimo cigarety), či vznikne-li podezření, že může být klientka pod vlivem návykové látky, je vyzvána, aby podstoupila orientační drogový test za přítomnosti svědka. Pokud odmítne tento test podstoupit, bude situace považována jako fakt, že nemohl být prokázán negativní výsledek testu a jedná se o porušení vnitřních pravidel AD. Pozitivní výsledek testu je také porušením Vnitřních pravidel AD. V případě pozitivního testu se věc dále řeší v rámci individuálního plánu. V případě tří pozitivních výsledků bude smlouva ukončena s týdenní výpovědní lhůtou.
56. Platí zákaz přechovávání návykových látek v prostorech AD.
57. V případě agrese ze strany klientky nebo jejich dětí lze pobyt ukončit do 24 hodin. V případě, že má klientka nezletilé děti, je tato skutečnost ihned nahlášena na OSPOD, případně Policii.
58. V prostorách AD není povoleno:
 - používání přímotopů,
 - manipulace s otevřeným ohněm, hořlavými látkami (tzn. ani zapalování svíček, vonných tyčinek, adventních věnců apod.),
 - zásahu do elektrických spotřebičů či nebezpečné zapojení elektrospotřebičů.
 - vstupu do cizích bytových jednotek bez souhlasu klientek a do provozních místností AD bez povolení personálu AD,
 - chovat domácí či jiná zvířata,
 - přechovávání či manipulace se zbraněmi.
59. V případě porušení Vnitřních pravidel AD je klientka nejprve ústně napomenuta. Při dalším porušení dostává písemné napomenutí. Po třetím písemném napomenutí je jí ukončena smlouva a musí se do týdne vystěhovat z AD. Jedná-li se o hrubé porušení Vnitřních pravidel (viz níže) je klientce pobyt ukončen ihned.
60. **Po dobu platnosti Smlouvy hradí klientka plnou úhradu za ubytování i v případě své nepřítomnosti na AD.**
61. Klientka se může rozhodnout, zda souhlasí s využitím praktikantů ve službě. Byla poučena o tom, že může souhlas kdykoliv odvolat, a to písemnou formou.
62. Ubytování v Azylovém domě je podle této Smlouvy sociální službou a klientce nevzniká z důvodu přijetí k ubytování nárok na náhradní ubytování ani byt po ukončení poskytování sociální služby.
63. Náklady spojené se stěhováním do AD a při ukončení platnosti této Smlouvy z AD hradí klientka. Veškeré vybavení ve vlastnictví klientky musí být hygienicky nezávadné.
64. Za ztrátu cenných a osobních věcí či peněz klientky, poskytovatel nezodpovídá. Každá klientka služby má k dispozici uzamykatelnou skříňku. Klientka byla upozorněna na riziko ztráty svých věcí, pokud je nebude mít uzamčené, a také že mu pokud nemá založen bankovní účet pro uložení své hotovosti, bylo doporučeno založení účtu.
65. Klientka je povinna zaplatit úhradu za ubytování za příslušný měsíc do konce kalendářního měsíce nebo zpětně dle dávek hmotné nouze. Forma úhrady může být hotově v pokladně v kanceláři vedoucí AD, bankovním převodem nebo kombinací obou těchto verzí.

VII. UKONČENÍ POBYTU

66. Výpovědní lhůta je Poskytovatelem v odůvodněných případech zkrácena na jeden týden od doručení výpovědi klientce. A to:
 - pokud je klientka déle než 5 dnů mimo AD a tento pobyt dopředu nenahlásí či se neomluví nebo se brání ukončení pobytu. V tomto případě je pobyt ukončen i bez klientčiny přítomnosti,
 - pobyt je také ukončen v případě opakovaného požívání alkoholických nápojů, drog nebo příchodu do AD pod jejich viditelným vlivem, a to v případě, kdy klientka odmítá tuto skutečnost řešit v rámci svého individuálního plánu,
 - je zjištěno kouření ve vnitřních prostorech AD.Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi klientovi. A to:
 - rozhodnutím vedoucí AD při hrubém porušování Vnitřních pravidel klientkou (zejména v oblasti agrese – fyzické, psychické, sexuální vůči druhým osobám, rovněž v péči o dítě, chování vůči ostatním osobám (včetně personálu AD), které zahrnuje slovní či fyzické napadení, úmyslné vytváření nepřátelského chování

vyvoláváním konfliktů, šířením pomluv, naváděním k podvodům, krádeže, šikana a diskriminační chování, poškozování dobrého jména azylového domu)

67. Pokud klientka nebo její dítě poruší Vnitřní pravidla AD, dostává napomenutí. Po třetím písemném napomenutí je pobyt ukončen s výpovědní lhůtou 1 týden.
68. Klientka je povinna nejpozději do 30 dnů od skončení platnosti Smlouvy uhradit Poskytovateli veškeré úhrady, které jí Poskytovatel ve smyslu této Smlouvy vyúčtoval.
69. Ze strany Klientky může být smlouva ukončena bez uvedení důvodů. Klientka oznámí den, kdy se natrvalo stěhuje z AD týden předem. Toto oznámí vedoucí AD a vystěhuje se za přítomnosti služby, a to nejpozději do 14.00 hodin nebo dle dohody s vedoucí AD, aby mohla být řádně ukončena smlouva o ubytování.
70. Při odchodu z AD odevzdá klientka službě uklizenou bytovou jednotku, veškeré zapůjčené věci, klíče, uhradí předepsané nájemné, poplatek za malování pokojů (100 Kč), případné škody na majetku.
71. Při trvalém odchodu z AD klientka uhradí chybějící věci. V případě, že nepředá uklizenou bytovou jednotku, uhradí náklady s tímto spojené (praní lůžkovin, záclon, oken aj.). Cena činí 100 Kč za hodinu.
72. Pokud si klientka neodstěhuje své věci v den ukončení pobytu v AD, nejpozději však do druhého dne, bere na vědomí, že budou uloženy v suterénu AD po dobu 7 dní od data ukončení pobytu. Pokud tak neučiní, odevzdává tyto věci ve prospěch Charity Uherský Brod bez nároku na náhradu.
73. Budova azylového domu je střežena kamerovým systémem se záznamem, který slouží k ochraně majetku Města Uherský Brod a bezpečnosti klientek.

VIII. OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTKY

74. Povinnosti klientky

- Umožnit pracovníkům AD vstup do bytové jednotky v případě havarijní či nouzové situace, a to i v nočních hodinách.
- Zachovávat mlčenlivost o osobních údajích všech klientů využívajících sociální služby azylového domu (jméno, bydliště, důvod vyhledání služby, apod.), a to během i po ukončení pobytu. Podávání informací o ubytovaných osobách je přísně zakázáno. Porušení mlčenlivosti je považováno za zvlášť hrubé porušení Vnitřních pravidel AD. Není dovoleno podávat informace ohledně kapacity služby, jednání se zájemcem je výlučně kompetencí služby.
- Klientky jsou povinny se v případě vyhlášení poplachu, požáru nebo evakuaci budovy řídit evakuačním plánem, požárními a poplachovými směrnicemi, které jsou vyvěšeny na chodbách. Klientka a její děti jsou povinni v této situaci dbát pokynů pracovnice ve službě.

75. Práva klientky

- Žádat jakoukoliv intervenci - odborný zásah ve prospěch klientky a podporu, kterou poskytovatel nabízí
- Nahlížet do své spisové dokumentace, kterou o průběhu služeb vede AD
- Žádat o uplatňování individuálního přístupu ze strany poskytovatele (klientka má své vlastní – individuální potřeby)
- Právo změnit klíčového pracovníka, individuální plán, cíl
- Svobodně se rozhodovat
- Právo na respekt, úctu a soukromí
- Stěžovat si na poskytování služby, podávat připomínky a návrhy, a to u:
 - klíčového pracovníka, sociálního pracovníka AD, vedoucí zařízení AD či u jiné osoby-personálu AD)
 - pokud nebudete spokojena s vyřízením, můžete se obrátit na ředitele Charity UB – 572 637 333
 - pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele: ředitele ACHO Olomouc, Křížkovského 11, 771 01 Olomouc; nebo arcibiskupa olomouckého, Wurmova 9, 771 01 Olomouc; nebo na Instituci sledující dodržování lidských práv Ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888; či Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1; tel.: 224 372 334

- Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně, následovně:
 1. Zařízení má umístěnu v přízemí vedle schodiště **Schránku přání a stížností**, kam můžete vy, případně vaše návštěvy či rodiny vhadzovat svá anonymní přání a stížnosti. Další anonymní formou je **Dotazník pro klienty sociálních služeb**, který je rozdán čtvrtletně. Ústní formu můžete zvolit osobní nebo telefonickou.
 2. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby schránka přání a stížností byla pravidelně kontrolována. Kontroly se provádějí 1x týdně vždy před schůzkami s matkami.
 3. **Všechny stížnosti** (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v Evidenci přání a stížností. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby bylo zřetelné, co chtěl stěžovatel sdělit.
 4. **Písemné a ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně**, lhůta pro vyřízení je max. **30 dnů**. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit, vždy jsou však o důvodech písemně informováni všichni účastníci.
 5. Stížnost je vyřízena **písemnou odpovědí na všechny podněty**, včetně informace o **přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad** a doručena stěžovateli.
 6. Anonymní stížnost je vyřízena **písemným zápisem na všechny podněty stížnosti**, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. O přijatých opatřeních jsou klientky informovány na nejbližší schůzce s matkami, kde jsou námětem k diskuzi.
 7. Pracovní tým AD stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách (je učiněn zápis), zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.

XI. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

76. Povinnosti klientky, která upozoruje požár, způsob hlášení požáru

- Uhasit požár, jestliže je to možné, nebo provést nutné opatření k zamezení jeho šíření
- Ohlásit neodkladně zjištěný požár a současně sdělit *Kdo* a odkud volá, *Kde* a *Co* hoří:
- Hasičskému záchrannému sboru – ohlašovna požárů – 150.
- Službě konajícímu personálu AD.

77. Způsob vyhlášení požárního poplachu pro všechny klientky ohroženého objektu (Každý, kdo upozoruje požár, je po ohlášení dále povinen)

- vyzoomět všechny osoby v ohroženém objektu tak, aby bylo zaručeno, že budou před nebezpečím varovány voláním „HOŘÍ“ a stejným způsobem vyhlásit požární poplach

78. Při evakuaci si se sebou vezměte

- léky, které nezbytně potřebujete, veškeré doklady, nejnutnější osobní věci

79. Přehled důležitých telefonních čísel

- Hasiči – 150,
- Zdravotnická záchranná služba – 155,
- Policie – 158,
- Jednotné evropské číslo tísňového volání – 112.

Všechny nouzové a havarijní situace je nutné vždy ohlásit personálu AD.

Aktualizováno: 21. 1. 2021

Kým: Radka Roubalíková a kolektiv pracovníků AD.