

Charita Prachatice-Vimperk

Charitní domov sv. Dominika Savia pro matky s dětmi

/azylový dům dle § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách/

DOMOVNÍ ŘÁD

Poskytovatel: **Charita Prachatice-Vimperk**

Sídlo organizace: **Pravětín 23
385 01 Vimperk**

Sídlo zařízení: **Slunečná 1135
383 01 Prachatice**

Zřizovatel: **Biskupství českobudějovické
Biskupská 4
370 21 České Budějovice**

web: **ptv.charita.cz**

e-mail: **azyl.matky@ptv.charita.cz**

IČO: **41881133**

Bankovní spojení: **č. účtu: 202964481/0300**

I. POSLÁNÍ, CÍLE SLUŽBY, CÍLOVÁ SKUPINA A ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

POSLÁNÍ

Charitní domov sv. Dominika Savia pro matky s dětmi je pobytové azylové zařízení, jehož posláním je poskytovat podporu, čas a prostor matkám s dětmi a těhotným ženám při řešení jejich nepříznivé životní situace, která byla způsobena ztrátou bydlení, zaměstnání či sociálních kontaktů. Podporujeme matky s dětmi v tom, aby dokázaly řešit svou nepříznivou situaci především vlastními silami.

CÍLE SLUŽBY

- Matky s dítětem/děťmi získají nové bydlení.
- Matky využijí čas a poskytnutou podporu v azylovém zařízení ke zlepšení či vyřešení jejich nepříznivé sociální situace.
- Matky díky poskytnuté pomoci a podpoře zvládají řešit svou nepříznivou sociální situaci převážně vlastními silami.

CÍLOVÁ SKUPINA

- matky s dětmi bez přístřeší
- těhotné ženy bez přístřeší
- matky nebo těhotné ženy, které byly obětmi domácího násilí nebo se z jiných důvodů ocitly v krizi

DO ZAŘÍZENÍ NELZE PŘIJMOUT

- samotné děti bez matky
- manželské či partnerské dvojice s dětmi
- ženy bez dětí
- muže bez dětí
- muže s dětmi

ZÁSADY

- respektování individuality uživatelů
- slušnost
- diskrétnost
- odpovědnost

II. ÚHRADA ZA UBYTOVÁNÍ

Výše úhrady za poskytování sociálních služeb v azylovém domě činí:

dospělá osoba bez dětí	195,- Kč/za osobu na kalendářní den
dospělá osoba s nezletilým dítětem/děťmi	165,- Kč/za osobu na kalendářní den
dítě	90,- Kč/za osobu na kalendářní den

III. PROVOZ ZAŘÍZENÍ

Přijetí uživatelky

- Poskytování služeb v azylovém domě je možné jen na základě podepsané písemné smlouvy mezi uživatalkou a poskytovatelem.
- Za poskytovatele smlouvu uzavírá a podepisuje sociální pracovník.
- Sociální pracovník seznámí uživatelku před podpisem smlouvy s Domovním řádem, který je k dispozici na pokoji uživatelky, a provede ji azylovým domem.
- Podpisem smlouvy uživatelce nevzniká nárok na trvalý pobyt v zařízení.
- Smlouva je s uživatalkou uzavírána vždy na 2 měsíce. Sociální služba je poskytována uživatelce na dobu určitou, zpravidla nepřevyšující 1 rok.
- Uživatelce je přidělen pokoj a předán klíč od pokoje a od lednice v kuchyně.
- Uživatelce je poskytnut inventární seznam zařízení pokoje, uživatelka si zkontroluje, zda seznam odpovídá skutečnosti. Uživatelka potvrdí podpisem převzetí pokoje, převzetí klíčů a skutečnost, že vybavení pokoje odpovídá inventárnímu seznamu.
- Uživatelka je odpovědná za ztrátu klíčů.

Doporučený denní režim

Denní režim by měl být uzpůsoben tak, aby co nejlépe vyhovoval základním pravidlům péče o dítě.

ráno (zpravidla do 8:00)	ranní hygiena, snídane, příprava a odchod dětí do školy nebo MŠ
dopoledne	úklid pokoje, kuchyně po snídani, péče o dítě, vyřizování osobních záležitostí
11:00 – 12:00	příprava oběda
12:00 – 13:00	oběd, příchod dětí ze školy, odpolední úklid kuchyně
13:00 – 14:00	polední klid
odpoledne	vycházky, příprava dětí do školy, zájmová činnost dle potřeb a zájmů dětí, vyřizování osobních záležitostí
14:00 – 18:00	návštěvy v zařízení – 14:00 – 17:00 v zimním období (1. října – 30. dubna) - 15:00 – 18:00 v letním období (1. května - 30. září)
17:00 – 18:00	příprava večeře, večeře, večerní hygiena dětí
18:00 – 19:00	úklid společných prostor
19:00 – 22:00	příprava na spaní, volný čas, TV, osobní hygiena
22:00 – 06:00	noční klid

- V době letních prázdnin se mohou tyto časy po domluvě s pracovníky lišit. Budova AD se vždy večer zamyká ve 21:00 hod. v zimním období, ve 22:00 hodin v letním období. Budova se odemyká ráno v 6:30 hodin.
- Mimo návštěvní hodiny je přísný zákaz vpouštění cizích osob do objektu. Porušení může být důvodem ukončení Smlouvy. Všechny uživatelky jsou povinny oznámit pracovníci ve službě, pokud došlo k porušení Domovního řádu, ke vstupu cizí osoby. Neoznámení této skutečnosti může být také důvodem ukončení Smlouvy.

Ukončení poskytování služby

- Smlouva o poskytování služby může být ukončena uplynutím doby, výpovědí ze strany poskytovatele, výpovědí ze strany uživatelky nebo dohodou obou stran.
- Smlouvu s uživatelkou ukončuje sociální pracovník.
- Výpovědní důvody a lhůty jsou stanoveny ve Smlouvě.
- Uživatelka si sbalí věci, uklidí pokoj a předá jej pracovníkovi, který má v azylovém domě službu. Pracovník s uživatelkou provede kontrolu úklidu pokoje a zařízení dle inventárního seznamu.
- V případě, že uživatelka opustí azylový dům na více jak 7 dní bez vážného důvodu (např. hospitalizace) a během této doby neinformuje pracovníce o dni návratu do azylového domu, smlouva o poskytování služby 8. den po opuštění končí. Osobní věci uživatelky jsou z pokoje vystěhovány a uskladněny po dobu 14 dnů. Mohou být vydány jiné osobě (rodinnému příslušníkovi) pouze na základě písemné plné moci podepsané uživatelkou.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELEK

- Uživatelka má právo na poskytování kvalitní sociální služby dle uzavřené písemné smlouvy a v souladu se zákonem č. 108/2006. Sb., o sociálních službách.
- Uživatelka má právo na poskytování sociální služby dle individuálních potřeb.
- Uživatelka má právo na ochranu svých práv, kterou jí zaručuje Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.
- Uživatelka má právo vést svůj život v zařízení dle své volby v případě, že neohrožuje práva jiných osob.
- Uživatelka má právo nahlížet do sociální dokumentace týkající se její osoby a má právo požádat o výpis nebo kopii z této dokumentace.
- Uživatelka má právo si na kvalitu i rozsah služby podat stížnost dle Směrnice na vyřizování stížností, která je k dispozici na nástěnce ve společných prostorách zařízení. Uživatelka má právo vznášet různé podněty a připomínky.
- Uživatelka je povinna platit úhradu za služby dle uzavřené Smlouvy v řádném termínu.
- Uživatelka je povinna užívat prostory vyhrazené k ubytování řádně, v prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.
- Uživatelka je povinna respektovat práva dalších uživatelů služby, nesmí žádné osobě ubližovat, ohrožovat ji, omezovat či jakkoli jinak porušovat její lidská práva zaručená Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod.
- Uživatelka je povinna oznámit pracovníkovi poskytovatele aktuální projevy infekčního nebo parazitického onemocnění své osoby nebo dětí žijících s ní ve společné domácnosti.
- Uživatelka je povinna chovat se slušně k pracovníkům poskytovatele.
- Uživatelka je povinna předložit potvrzení o svém zdravotním stavu a zdravotním stavu svých dětí ubytovaných v zařízení nejpozději v den podpisu smlouvy. V případě, že osoba není schopna z objektivních důvodů předložit toto potvrzení od lékaře, je povinna

nejpozději do 14 dnů od podpisu této smlouvy dodat potvrzení o svém zdravotním stavu a zdravotním stavu dětí ubytovaných s ní v azylovém domě. Pokud toto potvrzení osoba do stanoveného data nepředloží, je možné tuto smlouvu ukončit pro nesplnění základních podmínek dle § 91, bod (3), písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Na přechodnou dobu od podpisu této smlouvy do doby doložení lékařského posudku o způsobilosti k pobytu v této službě podepisuje osoba Čestné prohlášení o tom, že si osoba není vědoma nakažlivého onemocnění u své osoby či u svých dětí.

V objektu azylového domu je zakázáno:

- kouřit, používat otevřený oheň mimo stanovené prostory
- používat vlastní elektrické spotřebiče bez vědomí pracovníků, vyjma mobilu + nabíječky, počítače, fěnu, žehličky a kulmy na vlasy
- přemísťovat nábytek či zařízení bez svolení pracovníků azylového domu
- manipulovat s topením – poskytovatel garantuje denní teplotu 20 – 21°C, poskytovatel může v určitých případech (např. nemocné dítě, velké mrazy) udělat výjimku a dovolit teplotu vyšší
- sušit prádlo na topení
- plýtvat vodou – nemýt nádobí pod tekoucí vodou, při osobní hygieně mít puštěnou vodu pouze po nezbytně nutnou dobu
- lepit na zdi jakékoliv plakáty, zatloukat do zdi bez vědomí pracovníků hřebíky, věšáky
- vyjadřovat se vulgárně nebo používat jakékoliv formy násilí či agrese
- rušit ostatní uživatele v době nočního klidu
- rušit nadměrným hlukem i v denní době
- vodit nebo přinášet do zařízení zvířata
- vnášet do objektu azylového domu drogy, alkohol nebo je v zařízení užívat
- vstupovat do areálu azylového domu v podnapilém stavu nebo pod vlivem omamných látek
- vnášet a skladovat hořlavé kapaliny, pyrotechniku, jedy
- vnášet do zařízení pornografické materiály, zbraně nebo nebezpečné předměty
- přechovávat jídlo podléhající zkáze mimo lednici
- ponechávat dítě bez dozoru
- nevhodné sexuální chování a obtěžování a hlučná zábava, která by obtěžovala další uživatele nebo majitele sousedních nemovitostí
- vstupovat do prostor určených pouze pro zaměstnance azylového domu
- porušovat ochranu osobních údajů ve vztahu k zaměstnancům, natáčet či pořizovat video a audio záznamy zaměstnanců, telefonovat a kontaktovat zaměstnance na osobních tel. číslech, jakož i kontaktovat zaměstnance na sociálních sítích
- zanedbání povinné péče, fyzické tresty, ohrožení mravní výchovy
- pořizovat kopii jakéhokoli klíče či zapůjčovat klíč další osobě, která není v zařízení ubytována

V. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Poskytovatel má právo na úhradu za služby dle uzavřené Smlouvy.
- Pracovníci poskytovatele mají právo na slušné jednání ze strany uživatelů.
- Pracovníci poskytovatele jsou povinni poskytovat služby zodpovědně v souladu se zákonem č. 180/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality.

- Pracovníci poskytovatele jsou povinni chovat se slušně, přistupovat k osobě s ochotou, citlivě, taktně s ohledem na její individuální potřeby.
- Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat rovný přístup ke každému bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politickou či názorovou orientaci.
- Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se osoby.
- Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat práva osoby, která jim zaručuje Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.
- Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při poskytování služby, které vyplývají z charakteru poskytované činnosti, včetně předpisů hygienických.
- Poskytovatel je povinen řešit stížnosti na kvalitu služby dle Směrnice na vyřizování stížností, která je k dispozici na nástěnce ve společných prostorách zařízení.

VI. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PODLE INDIVIDUÁLNÍCH POTŘEB (PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY)

- Každá uživatelka má svého klíčového pracovníka, který uživatele pomáhá v době adaptace, zajímá se o její osobní přání, cíle a potřeby a pomáhá uživateli v jejich uskutečňování. Při příchodu do zařízení je novému uživateli určen klíčový pracovník.
- Uživatelka může bez udání důvodu požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů, vždy se však dbá na přání uživatelky a uživatelka je o změně klíčového pracovníka ihned informována. Klíčový pracovník hodnotí s uživatelkou průběh služby, zajímá se o osobní přání a cíle uživatelky a sestavuje individuální plán průběhu poskytování služby.

VII. HYGIENICKÁ OPATŘENÍ

Osobní hygiena rodiče i dítěte

- Uživatelka je odpovědná za dodržování každodenní osobní hygieny sebe i svých dětí. Pracovníci zařízení jsou oprávněni upozornit uživatelku na nedostatečně prováděnou osobní hygienu.

Pravidla pro praní a žehlení prádla

- Uživatelka může použít pro praní prádla pračku ve společných prostorech. Pračku může využít max. 1x týdně dle určeného rozpisu – matka s 1 – 2 dětmi si může vyprat max. 2 pračky týdně, matka s 3 a více dětmi max. 3 pračky týdně. K tomu ještě jednou za 3 týdny si mohou vyprat 1 pračku s ložním prádlem. Častěji je to možné ve výjimečných případech (pomočené prádlo, prádlo znečištěné při střevních potížích uživatelky či jejích dětí, děti trpící enurézou).
- Uživatelka je povinna dodržovat návod k pračce, aby nedošlo k jejímu poškození. Uživatelka je povinna používat pračku pod dohledem pracovníka poskytovatele. Je zakázáno prát v pračce obuv. Je nutné vkládat do pračky prádlo až po důkladné prohlídce kapes.
- Pracovnice vede evidenci praní prádla, zkontroluje úklid prostoru po praní.
- V zimních měsících využívá uživatelka k sušení prádla sušárnu, v letních měsících venkovní sušáky.

- Z bezpečnostních a hygienických důvodů platí v zařízení zákaz sušení prádla na pokojích, zejména na radiátorech.

Úklid pokojů uživatelky

- Uživatelky jsou v průběhu pobytu v zařízení vedeny k nácviku péče o domácnost.
- Úklid pokojů je prováděn každodenně a musí být proveden do 10:00 hodin, pracovníce každý den v 19:30 provádí kontrolu úklidu pokojů.
- Uživatelky používají na úklid pokojů vlastní čisticí prostředky.
- Kontrola pokojů je pracovníky prováděna v případě podezření z ničení majetku zařízení, malby, výskytu zápachu nebo při odjezdu uživatelky mimo zařízení, a to především z důvodu kontroly vypnutí topení a vynesení odpadu.
- Uživatelky jsou povinny na pokoji každý den ráno minimálně 20 minut větrat. Tato doba může být se svolením pracovníka azylového domu výjimečně zkrácena (např. když je velký mráz nebo má uživatelka nemocné dítě).

Úklid společných prostor a areálu zařízení

- Úklid společných prostor je prováděn v rámci nácviku dovedností péče o společné prostory zařízení.
- Úklid je prováděn dle pravidelného týdenního harmonogramu, podobně jako je tomu i ve většině nájemních bytů.
- Na úklid společných prostor jsou uživatelce vydávány úklidové prostředky.
- Vzhledem k používaným dezinfekčním prostředkům je doporučeno uživatelce používat při úklidu ochranné rukavice, které jí jsou poskytnuty službu konající pracovníci.
- Úklid společných prostor se provádí každý večer, poté co děti tráví čas na pokoji, nejpozději však do 20 hod.
- Uživatelky dbají na pořádek ve společných prostorách i v pokoji během celého dne. V kuchyni po sobě a svých dětech nenechávají žádné špinavé nádobí ani potraviny.

Každodenní úklid ve společných prostorách zahrnuje:

úklid kuchyně:

- vynesení odpadkových košů
- umytí, utření a uklizení veškerého špinavého nádobí včetně odkapávače
- důkladné umytí stolů a židlí
- důkladné umytí všech elektrospotřebičů, kuchyňské linky, dřezu, sporáku včetně trouby

úklid WC – sprchy:

- důkladné umytí a uklizení záchodových mís i sedátek
- umytí umyvadel a zrcadel
- vynesení odpadkových košů
- vytření podlahy

úklid dětského mycího koutku:

- důkladné umytí a uklizení vaničky
- vytření podlahy

úklid společenské místnosti:

- uklizení hraček
- vyluxování koberců
- vytření podlahy

úklid chodby:

- uklizení kočárů, tříkolek apod. do sušárny
- vytření podlahy

úklid sušárny:

- srovnání veškerých kočárů a tříkolek
- vytření podlahy

úklid venkovních prostor

- důkladné posbírání odpadků u popelnic a ve venkovním areálu zařízení, včetně nedopalků
- posbírání a uklizení odložených věcí a hraček ve venkovním areálu zařízení

generální úklid (jednou týdně) navíc zahrnuje:

Generální úklid probíhá vždy v neděli kolem 17:00 h. dle stanoveného harmonogramu.

generální úklid kuchyně:

- umytí odpadkových košů
- důkladné umytí vstupních dveří a klik
- smetení pavučin
- mytí lednice, mikrovlnky, varné konvice, sporáku a trouby
- vytření podlahy, včetně prostor za lednicemi a sporáky

generální úklid koupelen:

- důkladná dezinfekce sprchových koutů a veškerého sanitárního zařízení
- omytí obkladaček a baterií ve sprchách, WC i v prostoru
- důkladné umytí vstupních veškerých dveří a klik
- smetení pavučin
- vytření dlaždiček Savem proti plísním

generální úklid dětského mycího koutku:

- důkladné umytí obkladaček v koutku
- smetení pavučin
- vyčištění filtru pračky, umytí pračky, těsnění, dvířek a zásobníku na prací prášek
- vytření dlaždiček Savem proti plísním

generální úklid společenské místnosti:

- utření prachu z nábytku, obrazů a TV
- vytrídění a úklid hraček
- umytí dveří a klik, parapetů, prachu z přímotopů
- smetení pavučin
- vyčištění koberce

generální úklid chodby:

- umytí dveří, klik, vyleštění skel na dveřích
- smetení pavučin
- omytí světel

generální úklid sušárny:

- utření veškerého prachu
- smetení pavučin
- umytí dveří a klik
- vytření podlahy

Sezonní úklid (jaro, léto, advent) zahrnuje:

Tento úklid se provádí nárazově, když je potřeba, a podílejí se na něm všechny přítomné uživatelky.

- mytí oken na pokojích i ve společných prostorách, praní záclon, závěsů a potahů
- rozmrazování lednic a jejich umytí
- vyklizení a důkladné umytí veškerých skříněk, polic a šuplíků v kuchyni
- důkladný úklid prostor za lednicemi a sporáky (ty je potřeba odsunout)
- umytí světel
- úprava záhonů a květináčů v areálu charitního domova
- shrabání posekané trávy a spadaneho listí
- odklizení sněhu v areálu charitního domova

VIII. POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ

- Uživatelka má právo opustit azylový dům na dobu max. 14 dní, což musí personálu předem oznámit.
- Odchod ze zařízení oznámí uživatelka službu konající pracovníci, oznámí předpokládaný den návratu. Uživatelka oznamuje pracovníci pouze odchod na 1 a více dní (nikoliv odchod na několik hodin).
- V případě, že uživatelka nemůže z rozličných důvodů dodržet termín návratu do zařízení, oznámí tuto skutečnost telefonicky na tel. čísle 731 604 442.
- Při dlouhodobějším pobytu mimo zařízení (7 dní), kdy uživatelka neoznámí pracovníci termín návratu do zařízení nebo nedodrží termín návratu a ani neohlásí svůj pozdější návrat, je tato skutečnost posouzena tak, že uživatelka služby zařízení již nepotřebuje a bude to považováno za ukončení pobytu, smlouva o poskytnutí sociální služby končí. Následně bude pokoj vyklizen a její osobní věci budou sepsány a uloženy ve skladu azylového domu, kde budou ponechány 14 dní.
- Pokud uživatelka odjíždí mimo zařízení na delší dobu, je povinna domluvit si s ostatními uživatelkami náhradu za úklid a dále je povinna řádně svůj pokoj uklidit (zejména vynést koše a uklidit zbytky jídel). Vyvětraný pokoj, ve kterém stáhne topení na minimální výhřevnost, zpřístupní ke kontrole službu konající pracovníci.
- Po 20. hodině večerní může uživatelka opustit zařízení pouze v odůvodněných případech pouze po řádném zajištění dohledu nad dětmi.

IX. KONCESIONÁŘSKÉ POPLATKY

Za používání vlastní televize a rádia je uživatelka povinna uhradit měsíčně koncesionářský poplatek. Tento poplatek si hradí uživatelka prostřednictvím SIPO.

X. VYÚČTOVÁNÍ ÚHRAD

- Výše úhrad za ubytování je uvedena ve Smlouvě o poskytování služby. Zařízení si vyhrazuje právo výši úhrad upravit, pokud dojde ke schválení změny vyhlášky č. 505/2006 Sb., tj. prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Úhradu za poskytnuté služby platí uživatelka nejpozději do konce kalendářního měsíce, ve kterém je služba poskytována, a to ve výši dle uzavřené písemné Smlouvy.
- Uživatelka se s poskytovatelem dohodne na způsobu placení. Uživatelka platí hotově nebo bezhotovostně převodem z účtu.
- Na konci měsíce je vždy uživatelce předána informace, kolik bude činit úhrada za ubytování následující měsíc. Uživatelka má povinnost si po obdržení svého příjmu (mateřská, přídavky na dítě ...) uložit u sociální pracovnice zálohu na pobyt v minimální výši 30% předpokládané úhrady. Poté, co přijde uživatelce na účet zařízení příspěvek z ÚP, je podle výše tohoto příspěvku buď uživatelce vyplacena přebývajíc částka zálohy, nebo naopak musí uživatelka chybějící částku uhradit.
- Sociální pracovnice vyhotoví vyúčtování úhrad za poskytnuté služby nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce a předá ho uživatelce.
- Ubytování hradí uživatelka i v případě, že opustí zařízení nebo je hospitalizována.
- V případě, že uživatelka není schopna dodržet platební podmínky smlouvy, je s ní její situace individuálně řešena (vytvořen splátkový kalendář).
- Ukončením pobytu (smlouvy) není uživatelka osvobozena od vyrovnaní závazků vůči zařízení. Pokud má nedoplatek na službách, je s ní sepsán splátkový kalendář, a pokud jeho dodržování nerespektuje, podá poskytovatel k příslušnému soudu návrh na platební rozkaz. Dále se vyrovnaní závazku řídí příslušnými zákony ČR.

XI. ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

- Pracovnice azylového domu nepřebírají do úschovy žádné cenné věci uživatelk.
- Uživatelka má možnost si uzamknout cenné věci na pokoji, za cenné věci či finanční prostředky uživatelky na pokoji zařízení neručí.

XII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DOKUMENTACE

Zařízení zpracovává jen osobní údaje nutné k poskytování sociální služby dle platných právních předpisů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatelů služby. Tato povinnost je zakotvena v pracovní smlouvě i v náplni práce, kterou svým podpisem potvrzuje každý zaměstnanec.

XIII. PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Uživatelky služby mají právo podat stížnost na kvalitu poskytované služby.
- Podávání a vyřizování stížností se řídí Směrnicí pro vyřizování stížností. Každá uživatelka je s touto Směrnicí při uzavírání smlouvy seznámena, Směrnice je k dispozici ve společných prostorách zařízení a v kanceláři sociální pracovnice.

XIV. PRAVIDLA PRO NÁVŠTĚVY

- Pravidla pro návštěvy jsou sestavena s ohledem na odlišné zkušenosti uživatelky a jejich dětí např. v případě, že v zařízení jsou ubytovány uživatelky a děti se zkušeností s domácím násilím.
- Ubytování mohou přijímat návštěvy v areálu zařízení kterýkoli den, a to za předpokladu dodržování denního režimu pro návštěvy. V odůvodněných případech může pracovnice konající službu návštěvu povolit i mimo uvedené návštěvní hodiny.
- Svou přítomnost v budově nebo v areálu objektu musí návštěvník či navštívená uživatelka neprodleně nahlásit. Je doporučeno, aby si návštěvník neponechával své osobní věci ve společných prostorách. Za případnou ztrátu odložených věcí ve společných prostorách poskytovatel neodpovídá.
- Návštěvy v zařízení jsou možné pouze v těchto časech:
14:00 – 17:00 v zimním období (1. října – 30. dubna)
15:00 – 18:00 v letním období (1. května - 30. září)

Základní pravidla pro návštěvy v zařízení

- Každá návštěva má povinnost se ohlásit pracovníci u hlavního vchodu budovy. Pracovnice se nejdříve zeptá uživatelek, zda přichází návštěvu přijme, teprve pak může návštěvu do zařízení pustit.
- Návštěvník má na paměti, že Charitní domov sv. Dominika Savia je zařízením pro matky s dětmi a své chování tomu přizpůsobí, není tolerováno agresivní chování, podnapilý stav nebo stav pod vlivem návykových látek, nevhodné chování se sexuálním podtextem, hádky, vulgarizmy či jiné nevhodné chování.
- Všichni návštěvníci zařízení jsou povinni zachovávat klid a pořádek v budově i v okolí objektu.
- Návštěva respektuje zákaz vnášení nevhodných či nebezpečných látek do areálu zařízení, jako jsou alkohol, drogy, zbraně, hořlaviny, výbušniny, zábavná pyrotechnika apod. Rovněž respektuje zákaz vnášení domácích zvířat.
- Ke všem obyvatelům zařízení se chová návštěvník ohleduplně a respektuje soukromí ostatních obyvatel i pracovníků.
- Návštěvník se může zdržovat na pokoji uživatelek, ve venkovních prostorách areálu či ve společenské místnosti. V nezbytném případě může návštěvník použít toalety, za čistotu toalety je zodpovědná uživatelka, ke které návštěvník přišel.
- Návštěvníkovi není dovoleno svévolně se pohybovat na pokojích ostatních uživatelky. Přístup do jiných prostor zařízení (např. kuchyně) může povolit pouze služba konající pracovnice, a to po předchozí dohodě s ostatními uživatelkami.
- Prodloužení návštěvních hodin je možné po dohodě se službou konající pracovníci, a to pouze ve výjimečných případech.
- Návštěvám, včetně partnerů a manželů, není dovoleno pohybovat se v prostorách a areálu zařízení v době nepřítomnosti uživatelek. Vstup může být umožněn pouze ve výjimečných případech na základě písemné žádosti a písemného souhlasu uživatelek, s konkrétním datem pro každou jednotlivou návštěvu. Vstup bude povolen pouze na dobu nezbytně nutnou (sbalení osobních věcí v případě hospitalizace uživatelek, vyklizení lednice, a to vždy za dohledu pracovníka).
- V případě opakovaného porušování návštěvního řádu, bude uživatele, za kterou návštěvník chodí, uděleno upozornění za porušení Domovního řádu. V případě, že se

uživatelka od chování návštěvníka distancuje, bude návštěvníkovi zakázán vstup do areálu zařízení.

- Jestliže návštěvník nerespektuje zákaz vstupu do zařízení či nadále porušuje základní zásady pobytu návštěv, je pracovník oprávněn zavolat městskou policii.
- Návštěvě je přespávání v AD přísně zakázáno, uživatele tak hrozí okamžité ukončení smlouvy.

Důvody pro ukončení nebo nepovolení návštěvy

Pracovník zařízení může návštěvníka kdykoliv vykázat z budovy či ho nevpustit v případě, že porušuje uvedené zásady:

- neohlášení návštěvy uživatelkou nebo samotnou návštěvou
- návštěvník se chová agresivně či nevhodně a ohrožuje tak klidný provoz zařízení
- návštěvník je zjevně pod vlivem návykových látek či pracovník podezřívá návštěvníka z donášení návykových látek do zařízení
- návštěvník drží nebezpečné látky či zbraně
- návštěvník nerespektuje soukromí ostatních obyvatel, zdržuje se v jiných prostorách zařízení, než je povoleno v tomto řádu
- návštěvník nedodržuje protipožární a bezpečnostní zásady, např. kouří v budově či zapaluje oheň v budově
- návštěvník poškozuje majetek a inventář zařízení
- návštěvník porušuje zákaz přístupu zvířat do areálu zařízení
- návštěvník opakovaně nedodržuje návštěvní hodiny v zařízení
- pokus návštěvníka o vniknutí do budovy mimo stanovené návštěvní hodiny, pokus o přespání
- pokus návštěvníka o použití sprchy, sporáku, pračky, TV
- odcizení svěřeného inventáře

XV. BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ

- Uživatelka v zájmu ochrany zdraví svého i svých dětí dodržuje základní pravidla ochrany zdraví a bezpečnosti práce, zejména protipožární pravidla. Řídí se návody k elektrospotřebičům a případné závady těchto elektrospotřebičů či jejich poškození neprodleně hlásí službu konající pracovníci.
- Není dovoleno opravovat elektrospotřebiče, elektrické rozvody, vodovodní potrubí a další zařízení.
- Rovněž není dovoleno používat v budově otevřený oheň ani používat těkavé a hořlavé látky tak, že by hrozilo jejich vznícení nebo sebe vznícení.
- Uživatele není povolena jakákoliv manipulace s elektrospotřebiči dětmi, plně odpovídá za případné úrazy dětí a případné závady způsobené neodbornou manipulací dětmi.
- Z důvodu protipožární ochrany není dovoleno v zařízení manipulovat s ohněm. Používání svíček není z bezpečnostních důvodů na pokojích dovoleno.
- Ze stejného důvodu je přísně zakázáno kouření na pokojích. Kouření je dovoleno jen na vyhrazeném místě. Není dovoleno odhazování nedopalků cigaret, zápalek jinam než do kovového popelníku.
- Vlastní elektrospotřebiče musí mít provedenu jedenkrát ročně předepsanou revizi, kterou zajišťuje i hradí uživatelka/vlastník elektrospotřebiče. Poškozené elektrospotřebiče nebo elektrospotřebiče nezpůsobilé dle revize k užívání není dovoleno používat.

- Uživatelka služby neprovádí sama žádné opravy na elektrických spotřebičích, nezasahuje do žádných elektrických zařízení, skříní s elektrickými jističi, nedotýká se živých částí elektrických zařízení, nevyměňuje žárovky apod.
- Uživatelka služby ve vlastním zájmu oznámí neprodleně pracovníci ve službě zdravotní potíže či nevolnost.
- Uživatelka služby dbá na vlastní bezpečné jednání, nepřeceňuje své schopnosti a síly.
- Uživatelka služby oznámí kterémukoli zaměstnanci jakoukoli závadu, která by mohla ohrozit zdraví obyvatel či zaměstnanců.
- Není dovoleno odstraňovat bezpečnostní značky.

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Domovní řád je součástí inventáře každého pokoje a uživatelka má povinnost se s Domovním řádem řádně seznámit a řídit se jím.
- V případě, že je uživatelce některé ustanovení nesrozumitelné, může požádat o výklad kteréhokoliv pracovníka zařízení.
- Případné změny v Domovním řádu lze provést výhradně v písemné formě a vždy je nutné seznámit s veškerými změnami všechny uživatelské zařízení.
- Domovní řád nabývá účinnosti dne 1. 7. 2024, ruší se platnost Domovního řádu schváleného 1. 1. 2023.

Kontakty:

adresa:	Slunečná 1135, 383 01 Prachatice
telefon:	731 604 442
e-mail:	azyl.matky@ptv.charita.cz
www:	ptv.charita.cz

Ve Vimperku 1. 7. 2024

.....

Mgr. Dana Marková, ředitelka