

Domácí řád

Azylový dům Písečná

(dále AD Písečná)

Obsah

Účel domácího řádu	2
Poslání a cíle služby	3
Práva a povinnosti klientů	3
Stížnosti a podněty klientů.....	4
Odpovědnost klientů.....	4
Ubytování	5
Dodržování hygienických pravidel	6
Péče o prádlo.....	7
Příprava stravy a nakládání s potravinami	7
Úklid.....	7
Doba nočního klidu	7
Onemocnění	8
Pobyt mimo azylový dům.....	8
Návštěvy klientů sociální služby	9
Porušení kázně a pořádku.....	9
Další obecné informace a pravidla.....	9
Účinnost	10

Používané zkratky

AD Písečná	Azylový dům Písečná
DŘ	Domácí řád AD Písečná
SŘ	Sankční řád AD Písečná
SoS Chomutov	Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace
Smlouva	Smlouva o poskytování sociálních služeb

Pracovníci střediska

V přízemí AD Písečná (u hlavního vchodu), se nachází kancelář recepce, v prvním patře naproti schodišti se nachází kancelář vedoucí AD, na chodbě u vstupu na oddělení Ženy další provozní kancelář.

Účel domácího řádu

Domácí řád stanovuje pravidla pro společné soužití klientů azylového domu, která respektují každého člověka se všemi jeho nezadatelnými právy.

Je závazný pro všechny klienty a pracovníky azylového domu.

Klientům sociální služby AD Písečná se poskytuje celoroční pobytová sociální služba na přechodnou dobu, zpravidla na 1 rok. Služby se poskytují na základě registrace Krajského úřadu Ústeckého kraje, a to:

- osobám bez přístřeší a osobám v krizi.

Sociální služba je určena osobám v krizi spojená se ztrátou bydlení, pro muže, ženy, matky a ženy s dětmi, rodiny s dětmi.

Domácí řád informuje klienty a veřejnost o poskytované sociální službě a zejména charakterizuje:

- vnitřní pravidla služby,
- práva a povinnosti všech zainteresovaných osob.

Poslání a cíle služby

Posláním AD Písečná je prostřednictvím pobytové služby umožnit klientům řešit vlastní nepříznivou situaci a pomáhat jim snižovat jejich závislost na systému sociální pomoci. Snahou je podpořit schopnosti a dovednosti klienta, aby se dokázal nejenom začlenit zpět do pracovního procesu, získat samostatné bydlení, ale i zvýšit jeho samostatnost, sebevědomí a odpovědnost a posílit rodičovské kompetence. Služba je plánována individuálně, což klientům sociální služby v AD Písečná umožňuje rozhodovat o dalším způsobu a směřování svého života.

Cílem služby je opětovné začlenění klienta sociální služby do běžného samostatného života ve společnosti za využití klientových možností, místních zdrojů a přirozených sociálních sítí.

Sociální služby jsou poskytovány na základě individuálně určených potřeb klientů. Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat zásady Etického kodexu zaměstnanců SoS Chomutov, včetně studentů v rámci odborné praxe a dobrovolníků.

V rámci vytváření příjemné atmosféry **nejsou dovoleny hádky, opilství, hrubé chování a jakékoliv projevy nedůstojného chování.**

Klient i zaměstnanec je za své jednání a jeho následky plně zodpovědný. Hrubé a neslušné chování je považováno za porušení uzavřené Smlouvy a porušení občanského soužití.

Práva a povinnosti klientů

Mezi základní lidská práva zejména patří:

- právo na ochranu soukromí a majetku,
- nedotknutelnost osoby – právo rozhodovat o svém vzhledu, právo na intimitu apod.,
- právo na ochranu osobního a rodinného života,
- právo na důstojné zacházení,
- právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko,
- právo stěžovat si,
- právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání,
- právo na svobodu pobytu a pohybu,
- právo na svobodu projevu,
- právo na listovní tajemství,
- právo na ochranu osobních údajů,
- právo na kvalitní službu poskytovanou odborným personálem.

Podrobně upravuje Standard č. 2 Ochrana práv osob

Mezi základní povinnosti klientů patří:

- spolupracovat s poskytovatelem služeb při plnění jeho povinností, zejména plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým se služba poskytuje (tzv. individuální plánování),
- dodržovat Domácí řád AD Písečná a uzavřenou smlouvu,
- uhradit platbu za poskytované služby vždy do konce kalendářního měsíce, za který jsou služby poskytovány,
- dodržovat zákaz kouření v prostoru celého objektu, kromě vyhrazených prostor.

Upravuje Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby aj.

Stížnosti a podněty klientů

Každý klient sociální služby má právo na vyjádření svých názorů a jejich respektování pracovníky organizace, **právo na podání stížnosti**, a to bez obav z možných následků ze strany pracovníků organizace.

Kdo si může stěžovat: Vy jako klient služby, Vaše rodina, přátelé, blízcí, ale také ostatní pomáhající instituce (pečovatelé aj.).

Kdy si můžete stěžovat: když jste s něčím nespokojený (s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, chováním pracovníků apod.), když se k Vám někdo chová hrubě, když se Vám něco nelíbí.

Pro přijímání stížností a podnětů je zpracován Standard č. 7, dále je zpracována zkrácená verze pro klienta sociální služby „**Jak podat podnět nebo stížnost**“. Oba tyto tiskopisy má klient volně k dispozici v prostorách objektu (na nástěnkách), na požádání lze standardy klientům předat v písemné podobě.

Schránka pro podněty nebo stížnosti je umístěna ve vstupních prostorách objektu (vlevo u vnitřních dveří), s označením „Informace pro ředitelku (návrhy, podněty a stížnosti)“.

Podrobně upravuje Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Odpovědnost klientů

Klienti **pečují o dobré soužití** a chovají se navzájem snášenlivě, bez projevů rasismu, nedůstojného či hrubého chování, opilství a hádek. Za nevhodné chování dětí zodpovídá matka nebo pověřená osoba, u rodin s dětmi také matka a otec či partner matky nebo též pověřená osoba. Podle svých sil si pomáhají, dbají na dobrou pověst svou i dané služby.

Rodiče mají povinnost řádně pečovat o své děti, jsou zodpovědní za to, aby i jejich děti dodržovaly Domácí řád. Děti nemohou být ponechány bez dozoru dospělé osoby.

Děti mají přístup do společenské místnosti pouze v doprovodu rodiče či jiného dospělého, který má dítě v dané době na starost.

Pracovníci AD Písečná nezajišťují hlídání dětí, ani za nezletilé děti nezodpovídají.

Klienti sociální služby **dodržují následující pravidla:**

- zdržují se pouze v prostoru dle Smlouvy, která s nimi byla sepsána a podrobně projednána při nástupu,
- do jiných prostor AD Písečná nemá klient bez souhlasu pracovníka střediska přístup,
- do budovy klient nenosí objemné předměty (např. jízdní kola apod.), kromě věcí k osobnímu používání (osobní prádlo, hygienické pomůcky, kočárek, hračky pro děti apod.),
- do prostor AD Písečná nepřináší klienti osobní věci cizích osob,
- v prostorách AD Písečná klienti sociální služby nevaří a neperou prádlo pro osoby, které zde nejsou ubytovány,
- klientům sociální služby se doporučuje dodržovat zásady šetrného užívání energií (tepla, vody, elektrická energie atd.), v tomto směru jsou klienti pravidelně proškolení a namátkově kontrolováni.

Z bezpečnostních důvodů (odcizení, ztráta apod.) mají klienti možnost uložení finanční hotovosti na **deponovaný účet** organizace (zajistí sociální nebo klíčový pracovník). Z tohoto

důvodu se taktéž klientům nedoporučuje přinášet do objektu cenné věci, za jejich případnou ztrátu nenese organizace zodpovědnost.

Každý klient sociální služby **při nástupu obdrží:**

- Smlouvu, DŘ a SŘ,
- klíč od svého pokoje, který neodnáší z AD Písečná-při odchodu odevzdá klíč na recepci, při příchodu si ho opět vyzvedne,
- ložní soupravu, deku, polštář, povlak na polštář, chránič na matraci a prostěradlo, ručník, gumovou podložku na lůžko a toaletní papír,
- ve vícelůžkovém pokoji je klientovi přiděleno lůžko se stolkem a uzamykatelná skříň včetně klíče.

Klient **zodpovídá za stav svěřených věcí**, případné poškození nebo závady je povinen ihned nahlásit. V případě zaviněného poškození je povinen škodu nahradit.

Klient bere na vědomí, že mu může být provedena kontrola osobních věcí pracovníky AD Písečná při podezření na vnášení nepovolených látek či předmětů do objektu AD Písečná. Dále pak souhlasí s kontrolou při důvodném podezření na vynášení věcí, které jsou majetkem Sociálních služeb Chomutov.

Náhradní klíče od pokojů jsou uloženy na recepci střediska. Do každého pokoje umožní klient sociální služby přístup v krizových situacích, proto je zakázáno nechávat klíče v zámku dveří zevnitř.

V mimořádných situacích (havárie, podezření na porušení hygienických předpisů apod.) je možno provést kontrolu pokoje i bez přítomnosti klienta, avšak za přítomnosti svědka z řad ostatních klientů sociální služby nebo dalšího pracovníka AD.

Klient je vždy zodpovědný sám za sebe, eventuálně za své nezletilé děti a návštěvy po celou dobu pobytu. Tuto zodpovědnost nelze v žádném případě přenášet na personál AD Písečná, a to ani v odůvodněné nepřítomnosti rodiče. Děti nesmí být bez dohledu rodiče. Děti se mohou účastnit programů azylového domu, po dobu programu za ně nese zodpovědnost rodič.

Ubytování

Spokojeného života v AD Písečná lze dosáhnout jen spoluprací a přátelským soužitím všech klientů sociální služby a pracovníků, proto by následující informace měly usnadnit a zpříjemnit klientům jejich pobyt.

S klientem je v den nástupu uzavřena písemná Smlouva. U rodin s dětmi je zvlášť sepsána smlouva o poskytnutí sociální služby s matkou dětí a zvlášť sepsána smlouva s manželem či partnerem matky.

Kromě Domácího řádu AD Písečná se klient seznámí také se Sankčním řádem AD Písečná, s bezpečnostními, požárními a poplachovými směrnicemi. Těmito je povinen se řídit, jakožto i pokyny vedoucí střediska a pracovníků střediska.

Ubytování je poskytováno na dobu nezbytně nutnou (viz Smlouva), o prodloužení smluvní doby rozhoduje vedoucí střediska ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách na

základě individuálního posouzení sociální situace klienta a jeho snahy aktivně svojí situaci řešit. O tomto kroku vedoucí střediska informuje ředitelku organizace.

AD Písečná neumožňuje ubytování klientů spolu s domácím zvířetem (pes, kočka, hlodavci apod.).

Klientům sociální služby nabízíme ubytování touto formou:

- muži nebo ženy ve vícelůžkových pokojích,
- matky a ženy s dětmi v samostatných pokojích,
- rodiny s dětmi v samostatných pokojích.

V průběhu pobytu mají klienti možnost požádat o přestěhování do jiného pokoje na základě řádného zdůvodnění. O přestěhování rozhoduje vedoucí střediska.

Základní vybavení pokojů:

- přiměřené vybavení zajišťuje AD Písečná (není účelem zajistit prostředí, ze kterého by se klientům sociální služby nechtělo odejít a usilovat o svou integraci),
- klienti sociální služby mají možnost použít vlastní úpravu části pokojů, jako je oblíbený obrázek, fotografie, květina, osobní předměty apod.

Bez souhlasu vedoucí střediska AD Písečná není dovoleno provádět úpravy v místnostech (např. přesun nábytku) ani v ostatních prostorách budovy.

Dodržování hygienických pravidel

Klienti sociální služby udržují pořádek a čistotu v prostorách AD Písečná:

- úklid pokojů, včetně přiděleného nábytku,
- mytí použitého nádobí, znečištěného sporáku, kuchyňského dřezu, kuchyňské linky
- mytí sociálního zařízení (koupelny, WC) atd.,
- dodržují zásady osobní hygieny a používají gumová prostěradla na lůžko a povlak na polštář.

Pracovníci AD Písečná vhodným způsobem namátkově kontrolují dodržování:

- norem společenského chování,
- hygieny, čistoty,
- pořádku na pokojích.

Každý vstup pracovníka střediska do soukromí klienta se uskutečňuje za jeho účasti, kontroly se neprovádějí plošně. V případě, že je klient v nemocnici a povolí pracovníkovi AD Písečná otevřít skříň pro dovezení osobních věcí, musí toto provést za přítomnosti svědka, klienta z příslušného pokoje nebo pracovníka azylového domu.

Klienti sociální služby mohou kouřit pouze v místech k tomuto účelu určených, v AD Písečná je vyhrazeno venkovní posezení náležící ke středisku. V AD Písečná je přísně zakázáno užívat návykové látky. Klient si musí být vědom toho, že po požití této látky mimo AD Písečná, nemusí být vpuštěn do budovy (narušování kolektivního soužití). Tyto látky do budovy klienti nevnášejí, porušení bude sankcionováno (dle Sankčního řádu AD Písečná).

Péče o prádlo

Praní osobního prádla si každý klient zajišťuje sám. K tomuto účelu může využít pračku na svém oddělení, kterou obsluhuje výhradně pracovník recepce, na recepci je k dispozici sešit

k evidenci praní prádla. K sušení prádla slouží skládací sušák na prádlo, který je k dispozici na každém pokoji. Je přísně zakázáno sušit prádlo na ústředním topení.

Praní ostatního prádla je zajištěno vlastním prádelenským provozem SoS Chomutov v objektu Kostnická. Toto prádlo (povlečení a ručníky) klienti vždy v rámci jednoho dne v prvním týdnu v měsíci odnesou do skladu prádla za asistence pracovníka recepce, za jeden kus špinavého prádla obdrží jeden kus čistého prádla. Utěrky si mohou klienti měnit kdykoliv na recepci.

V případě naléhavé potřeby výměny ložního prádla mimo stanovenou dobu je možné toto zajistit na recepci AD Písečná.

Příprava stravy a nakládání s potravinami

Klienti si stravu zajišťují z vlastní zdrojů, v případě zájmu mají možnost využít služby rozvozu jídel viz Pracovní postup – Zajištění stravy. Se zajištěním a objednáním stravy může klient využít pomoci pracovníka AD Písečná.

K dispozici jim je **kuchyňka** se základním vybavením. Na každém pokoji je **lednice**, kde se uchovávají pouze čerstvé potraviny, nevyhovující potraviny a zbytky jídel se vynáší v PVC sáčku rovnou do nádob komunálního odpadu.

V prostorách AD Písečná nesmí být uchovávány potraviny zkažené, napadené plísní nebo parazity a potraviny s prošlou záruční lhůtou. Potraviny, které zůstanou na pokoji klienta nebo v kuchyňce, v lednici a budou evidentně zkažené (shnilé, plesnivé apod.), personál bezodkladně zlikviduje za přítomnosti svědka, kterým je buď klient, nebo pracovník azylového domu.

Nádobí a kuchyňské vybavení musí klient umýt vždy po každém použití.

Úklid

Klient je povinen udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách AD Písečná. Je povinen provádět pravidelný úklid pokoje. Společné místnosti se uklízejí v rámci dobrovolnosti, klientům se doporučuje se na něm podílet v rámci spokojeného soužití.

Pracovníci recepce sestavují **rozpis úklidu**, který je vyvěšen na nástěnkách na jednotlivých odděleních. Úklid je ze stran recepčních kontrolován. **Odpadkové koše** musí být vyneseny každý den před nočním klidem.

Jakékoliv znečištění krví nebo biologickým materiálem musí klient neprodleně uklidit za použití desinfekčních prostředků.

Doba nočního klidu

Ve večerních hodinách by se klienti měli chovat tiše, s ohledem na své spolubydlící. Doba nočního klidu je stanovena následujícím způsobem:

- pro všechny klienty **od 22:00 do 06:00 hodin,**

Každý klient sociální služby si sám určí hodinu návratu do AD Písečná.

Doporučená **doba návratu** je stanovena do 22:00 hod. v souvislosti se stanovenou dobou nočního klidu. Z bezpečnostních důvodů je AD Písečná od 24:00 - do 6:00 hod uzavřena. Příchod i odchod klientů je umožněn i v době nočního klidu po vzájemné domluvě, je ale podmíněn klidným průběhem, tak aby nebyli rušeni ostatní klienti.

Klienti sociální služby musí brát na zřetel přestávku v práci službu konajícího pracovníka, a to v době od 22:00 - 22:30 hod. a od 02:00 – 02:30 hod. Po tuto dobu bude budova uzamčena. Děti v době nočního klidu nesmí pobývat na chodbách a ve společenské místnosti.

Onemocnění

V případě onemocnění klienta je povinností dotyčného omezit styk s ostatními klienty a minimalizovat svůj pobyt ve společných prostorách.

Běžné onemocnění (chřipka, angína apod.) musí klient neprodleně nahlásit personálu a dodržovat režim stanovený lékařem nebo hygienikem.

Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
- c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Pobyt mimo azylový dům

Klienti sociální služby vycházejí z budovy podle svých potřeb a přání. Každý dlouhodobý odchod by měl být ohlášen v kanceláři AD Písečná, která následně informuje pracovníka recepcce. Je na klientovi sociální služby, zda ohlásí důvod odchodu.

Nepřítomnost delší jak 5 dnů (tzn. 5 nocí mimo AD Písečná) si předem klient domluví s pracovníkem střediska a sepíše se s klientem záznam.

V případě, že klient sociální služby neohlásí svou dlouhodobou nepřítomnost a tato bude delší jak 5 pracovních dní, bude mu ukončen pobyt v AD Písečná.

Opakovaná dlouhodobá nepřítomnost může být také důvodem k okamžitému ukončení pobytu, a to z důvodu potřeby ostatních zájemců o poskytnutí sociální služby. Za dlouhodobou nepřítomnost se považuje doba deseti dní celkem za celý měsíc.

Klient sociální služby bere v tomto směru na vědomí, že tato skutečnost bude nahlášena na místně příslušném Úřadu práce ČR.

Pokud matka dítěte krátkodobě (max. na 3 hod.) opustí AD Písečná za účelem nezbytně nutným například, návštěvy lékaře apod., zajistí si hlídání dítěte/děti jinou matkou (klientkou), ta se musí společně s klientkou osobně dostavit na recepci, kde toto sdělí pracovníkovi recepcce. Toto pravidlo platí také pro rodiny s dětmi, pokud matka a otec či partner matky krátkodobě (max. na 3 hod.) opustí AD Písečná, zajistí si hlídání dětí jiným rodičem (klientem), ten se musí společně s klientkou osobně dostavit na recepci, kde toto sdělí pracovníkovi recepcce. Pracovník recepcce sepíše záznam o hlídání dětí, kde budou podpisy obou matek. U rodin s dětmi však upřednostňujeme, aby alespoň jeden z rodičů s dětmi v AD setrval.

Návštěvy klientů sociální služby

Klient sociální služby má možnost v průběhu dne **přijímat návštěvy** v návštěvní místnosti denně od 9:00 hod. do 17:00 hod., vždy s přihlédnutím k provozním možnostem místnosti. Každou návštěvu klient osobně vyzvedne a doprovodí zpět na recepci AD Písečná.

Po dohodě s pracovníkem služby lze povolit na pokoji daného klienta návštěvu nejbližšího rodinného příslušníka, a to jen na dobu nezbytně nutnou (doporučeno cca 30 minut).

Pravidla pro přijímání návštěv v prostorách návštěvní místnosti:

- klient sociální služby zodpovídá za dodržování Domácího řádu AD Písečná a chování návštěvy,
- návštěvě může klient podat drobné občerstvení (voda, káva, čaj),
- pokud návštěva způsobuje svým chováním potíže, může být vykázána, popřípadě při opakovaných problémech mohou být této osobě návštěvy zcela zakázány.

V budově AD Písečná nesmí přespávat osoby, které nejsou klienty sociální služby Azylového domu Písečná.

Porušení kázně a pořádku

Při porušení pravidel má organizace možnost použít sankce dle „Sankčního řádu“, kde jsou stanoveny přestupky, které se tohoto předpisu týkají a způsob, jakým jsou řešeny. SR je přístupný všem klientům, ve společenské místnosti na každém patře. DR a SR je klientům předáván při nástupu do služby.

Upravuje Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby.

Další obecné informace a pravidla

Obecné informace

Na základě zákona o sociálních službách azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Mezi základní činnosti a úkony patří:

- a) pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- d) sociálně terapeutické činnosti

Vzhledem ke shora uvedenému se klient sociální služby zúčastňuje:

- **aktivizačního programu** (dále AP), který je plánován vždy celoročně a uskutečňuje se dle daného plánu. Účast klientů sociální služby na AP je monitorována docházkou. Neomluvená absence bude řešena formou záznamu z jednání s klientem.
- **individuálního plánování** průběhu poskytování sociální služby podle jeho osobních cílů, potřeb a schopností. Pracovat s klienty na těchto individuálních plánech a vést o tomto písemné záznamy patří mimo jiné mezi povinnosti poskytovatele.

Všechny ostatní informace vyplývající z provozu služby, kterými by se měl klient sociální služby řídit, jsou obsaženy ve standardech kvality sociálních služeb a obecných předpisech organizace.

Obecná pravidla

- z důvodu bezpečnosti se zakazuje užívání vlastních drobných elektrospotřebičů bez elektro revize (radiopřijímač, fén, mixér, holicí strojek apod.), elektro revizi zajistí pracovníci střediska AD Písečná na základě požadavku klienta (vždy na náklady klienta),
- klient sociální služby **ke dni ukončení smluvního vztahu** užívanou místnost nebo prostor pro něj určený vyklidí a předá na základě předávacího protokolu pracovníkům střediska ve stavu, v jakém ji převzal s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, dále odevzdá veškeré věci, které převzal do užívání,
- **nevyklidí-li** klient sociální služby prostory do 3 dnů od ukončení pobytu, zmocňuje tímto pracovníka AD Písečná k likvidaci všech jeho osobních věcí, a to bez nároku na jejich náhradu. Má-li k tomuto vážný důvod, je možné se domluvit na delší době,
- klient je povinen **respektovat další doporučení** zaměstnanců organizace, popřípadě jiných zodpovědných osob,
- klient je povinen se seznámit s **předpisy a standardy kvality sociálních služeb**, na vyžádání je možné tyto předpisy předat klientovi sociální služby v písemné podobě.

Účinnost

Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2025 a současně nahrazuje Domácí řád AD Písečná ze dne 1. 6. 2022.

Chomutov 31. 7. 2025

Mgr. Alena Tölgová v. r.
ředitelka

Domácí řád je klientovi předáván při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby v AD Písečná, spolu se Souhlasy a potvrzeními, ve kterých klient svým podpisem stvrzuje, že byl s tímto dokumentem seznámen.

Veškeré další informace jsou uvedeny na www.soschomutov.cz.