

Informační manuál

Zpracovaly: Bc. Lenka Staníková Mgr. Lucie Břečková	Zapojení týmu/Zkontrolovala: Pracovnice AD
Datum vydání: 09.01.2017	Schválila: Ředitelka
Účinnost od: 09.01.2017	Závaznost: zaměstnanci AD
Metodické vymezení:	
Počet stran: 7 stran	Přílohy:

Informační manuál

- ✓ Tento manuál slouží jako informační doplněk k Domovnímu řádu (dále jen „DŘ“),
- ✓ jsou zde uvedeny bližší informace k vybraným bodům DŘ a obecně k chodu azylového domu,
- ✓ uvedené body jsou informativní, nijak neovlivňují platnost DŘ, ani neupravují jeho znění,
- ✓ na základě uvedených informací získá uživatelka větší povědomí o službě, do které byla přijata.

Milá uživatelko,

Držíte v rukou Informační manuál k DŘ, který Vám byl předán při podpisu smlouvy. Najdete zde informace týkající se chodu azylového domu a informace, které blíže doplňují body uvedené v domovním řádu. Proto Vám doporučujeme si tento Informační manuál přečíst ihned po nastěhování. V případě jakýchkoliv dotazů se můžete obrátit na kteroukoliv pracovníci azylového domu. Ta vám ráda otázky zodpoví a příp. dovysvětlí jednotlivé body.

1. Ubytování

- 1.1. V den nástupu k pobytu je třeba zaplatit úhradu za prvních 14 dní pobytu a také **vratnou kauci ve výši 500,-**. Ta slouží jako záloha za případné poničení našeho majetku nebo na úhradu ostatních pohledávek uživatelky vůči azylovému domu (dále jen „AD“), jako je úhrada platby za ubytování, praní, atd. Pokud pobyt klientka ukončí v pořádku (tzn. bez pohledávek), vratná kauce jí bude vyplacena v plné výši. V případě poškození majetku AD, či nevyrovnaných pohledávek, bude vrácena zůstatková část kauce, tj. kauce ponížená o položky chybějícího nebo poškozeného inventáře ve výši pořizovací ceny, či kauce ponížená o výši pohledávek. V průběhu pobytu není možné kauci vybírat, ani s ní nijak manipulovat.
- 1.2. Organizace akceptuje doložení závazného potvrzení, které je vydané úřadem nebo Charitou, o zaplacení částky kauce nebo úhrady za pobyt na účet AD (č.ú. 1417811399/0800) v daném kalendářním měsíci.
- 1.3. **Poplatky** jsou stanoveny denní sazbou **dle zákona 108/2006 Sb. o soc. službách, ve znění pozdějších předpisů**, a uživatelka se zavazuje provádět úhradu tak, aby nedocházelo ke vzniku pohledávek uživatelky vůči AD. Ceník viz. příloha č. 1 Domovního řádu.
- 1.4. Uživatelkám AD nevzniká z důvodu přijetí do AD nárok na náhradní byt ani náhradní ubytování a poskytovatel sociální služby AD má právo neprodloužit pobyt po ukončení smlouvy.
- 1.5. Uživatelka je ubytována v kompletně vybavené bytové jednotce o velikosti 1+kk s vlastní koupelnou a WC. K dispozici jsou klientkám také společné prostory, včetně možnosti zapůjčení dalšího vybavení.
- 1.6. Soupis vybavení bytové jednotky, které dle skutečného stavu uživatelka přebírá v první den pobytu, je uveden v inventárním seznamu, který se zakládá do složky klientky. Tento inventární seznam s uživatelkou prochází pracovnice, která jí bytovou jednotku předává k užívání. Uživatelkám doporučujeme pro svou jistotu, aby si samy zkontrolovaly, zda seznam odpovídá skutečnosti. Podpisem inventárního seznamu klientka přebírá bytovou jednotku, souhlasí s uvedeným seznamem a stavem věcí a nese za něj odpovědnost.
- 1.7. Uživatelky mají **1 týden** od podpisu smlouvy **na nahlášení případných škod** v bytové jednotce, které nebyly na první pohled patrné při přebírání inventáře v den nástupu.

2. Délka pobytu v AD

- 2.1. Azylový dům pro ženy a matky s dětmi je pobytovou sociální službou, a proto **doba pobytu** zpravidla nepřesahuje **1 rok**. Pobyt je rozdělen do tří částí, ve kterých se může uživatelka a poskytovatel služby rozhodnout o potřebě delšího pobytu v AD PETRKLÍČ, o. p. s.
- první smlouva je uzavřená na dobu 14 dní od zahájení pobytu
 - druhá smlouva se uzavírá na dobu 6 měsíců od zahájení pobytu
 - poslední smlouva se uzavírá na dobu dalších 6 měsíců od ukončení předchozí smlouvy
- 2.2. Ředitelka zařízení má právo rozhodnout o uzavření smlouvy o ubytování s uživatelkou na dobu určitou, a to kratší, než je obvyklé, v odůvodněných případech (např. má-li klientka dluh na ubytování z předchozího pobytu, který nesplácí, pasivní přístup při řešení své situace nebo klientka má či měla dříve závažné problémy s dodržováním domovního řádu, aj.).
- 2.3. Pokud má uživatelka zájem o **prodloužení smlouvy** v AD, má povinnost o toto prodloužení požádat alespoň **1 týden** před vypršením stávající smlouvy o pobytu, a to buď svou klíčovou sociální pracovníci či vedoucí soc. pracovníci.

3. Užívání bytové jednotky

- 3.1. Klientky bydlí v bytových jednotkách, které jsou jim přiděleny dle rozhodnutí poskytovatele na základě obsazenosti a využitelnosti počtu lůžek v každém bytě. V každém bytě je zpravidla ubytovaná jedna uživatelka (se svými nezl. dětmi).
- 3.2. Každá uživatelka má klíče od své bytové jednotky a tu si může uzamykat (doporučujeme). Pracovnice respektují soukromí klientky a nevstupují do bytové jednotky bez předchozího ohlášení zaklepáním nebo zazvoněním a bez vyzvání. Stejně tak klientky nevstupují do cizích bytových jednotek bez vyzvání.
- 3.3. Pracovnice mohou vstoupit do bytu klientky pomocí náhradního klíče, který mají k dispozici, pouze ve výjimečných případech, a to když mají důvodné podezření, že zde může dojít k ohrožení zdraví nebo života některé z přítomných osob či poškození majetku služby, např. havárie, spuštění požárního hlásiče apod.
- 3.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo vstoupit do bytové jednotky **bez přítomnosti klientky** za účelem zajištění bezpečí (havarijní situace, požární poplach) nebo opravy předem hlášené závady. O vstupu do bytové jednotky bude klientka informována pracovníci ihned po svém návratu.
- 3.5. 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.
- 3.6. Každou **první středu v měsíci** (když probíhá zkouška sirén) provádí pracovnice **kontrolu** zapojení elektrospotřebičů v souladu s **bezpečností provozu a kontrolu závad** ve všech bytových jednotkách. Klientky pracovníci v tento den hlásí závady v bytové jednotce, které si pracovnice poznamená k opravě. Pokud klientka není v den kontroly přítomna, kontrola je provedena nejbližší možný den po návratu klientky.
- 3.7. Jelikož jsou prostory AD nově vymalovány, v případě poškození výmalby bude náprava klientce účtována. Sazba za 1 m² činí 50 Kč. Toto opatření je platné do listopadu 2017.

4. Úklid

- 4.1. Každý týden v neděli probíhá v AD úklid společných prostor, který klientky provádějí samy.

- 4.2. **Úklid společných prostor** probíhá v týdenním intervalu dle rozpisu, kdy mají vždy dvě užívatelky rozdělen úklid všech společných prostor (jeden týden = jedna klientka v patře a jedna v přízemí).

Užívatelky bydlící v přízemí uklízejí chodbu v přízemí, kočárkárnu, schodiště vedoucí k prádelně a prádelnu.

Užívatelky bydlící v patře uklízejí chodbu v patře, kuchyňku, hernu a schodiště z patra vedoucí k prádelně, vč. podesty.

- 4.3. Do povinného úklidu patří také denní úklid zahrady, na kterém se klientky pravidelně střídají. (jeden den = jedna klientka). Klientky také provádějí sezónní úklid zahrady a okolí AD. Tzn. odhrabávání listí na zahradě a chodnicích v okolí AD, odhrnování sněhu kdykoliv během dne, podle potřeby.

Součástí nedělního úklidu je i „bazárek“, který mají na starost klientky dle rozpisu nedělního úklidu. Bazárek je určen pro klientky AD, které si na něm mohou vybrat oblečení, obuv a další věci, dle své potřeby. Věci do bazárku věnují dárci, kteří své dary odevzdávají pracovníci na směně a ta je ukládá do prostor AD.

- i. Bazárek probíhá vždy v neděli v 15 hod na chodbě v přízemí.*
- ii. Na chystání, stejně jako na průběh, bazárku dohlíží pracovníce na směně.*
- iii. Klientky věci řádně a přehledně uloží, poskládají dle velikosti a využití, aby si mohl každý vybrat.*
- iv. Pracovnice dohlíží na to, aby si klientky chystající bazárek připravované věci neschovaly pro sebe či neodnášely do své bytové jednotky.*
- v. Klientky si berou jen to oblečení, které mohou využít pro sebe či své děti. Tzn. odpovídající velikosti.*
- vi. Klientky si mohou oblečení vybírat i „do zásoby“ na jiné roční období, pokud odpovídá jejich velikosti.*
- vii. Zbylé věci z bazárku uklízí, skládají a ukládají opět ty klientky, které mají nedělní úklid. Dbají pokynů pracovníce.*
- viii. V případě dohody s pracovníci, si mohou klientky vybrat i ze zbylých věcí, které jim či dětem neodpovídají velikostně.*
- ix. Účast na bazárku je zcela dobrovolná. Není povoleno do věcí z bazárku nahlížet a vybírat si je mimo čas a prostor pro bazárek určený.*
- x. Jelikož dárci darují věci z dobrým úmyslem, z důvodu pomoci druhým a nepožadují za darované věci náhradu, vnímáme jako neetické a zcela nevhodné věci z bazárku shromažďovat za účelem prodeje.*

- 4.4. Pravidelný úklid společných prostor může být klientce na její žádost mimořádně prominut, pokud je vážně nemocná, nebo ve vysokém stupni těhotenství - od 8. měsíce, či po dobu šestinedělí.

- 4.5. Před ukončením pobytu je třeba, aby klientka uklidila bytovou jednotku a vyprala lůžkoviny. Pro lepší orientaci, co je třeba uvést do původního stavu, klientce pomůže úklidový seznam, který obdrží od pracovníce spolu s inventárním seznamem její bytové jednotky pět dní před ukončením pobytu.

5. Elektrické spotřebiče a nábytek

- 5.1. Protože jsou bytové jednotky plně vybaveny, není možno si do nich nastěhovat vlastní nábytek nebo velké elektrospotřebiče. V azylovém domě nejsou skladovací prostory k jejich uložení.

- 5.2. V azylovém domě není přístupná síť Wi-Fi. Přístup k internetu můžete po domluvě využívat na PC v kanceláři pracovníc.

6. Řešení soc. nepříznivé situace

- 6.1. Každá klientka má na začátku pobytu přidělenou jednu pracovníci, s níž řeší intenzivně svou situaci, takové pracovníci říkáme „klíčová pracovníce“. V případě potřeby, podporu a pomoc klientce poskytují i ostatní pracovníce ve dnech, kdy není přítomna klíčová pracovníce klientky.
- 6.2. Klientka má právo v odůvodněných případech písemně požádat o výměnu klíčové pracovníce u vedoucí soc. pracovníce nebo ředitelky a to jednou za pobyt. Oprávněnost žádosti je projednána v týmu pracovníků, kdy je projednán postup práce s klientem, je zohledněna kapacita pracovníků a na základě rozhodnutí týmu (ne)přeřazen klíčový pracovník. Lhůta pro vyřízení je 30 dní.

7. Příchody /odchody z AD

- 7.1. Ve 22:00 hodin **zamykáme hlavní i vedlejší vchody**. Po předchozí domluvě se službou je možný i pozdější příchod, pokud má klientka zároveň řádně zabezpečené děti s ohledem na jejich věk a potřeby.
- 7.2. V 6:00 **odemykáme hlavní i vedlejší vchody**. Po předchozí domluvě se službou je možný i dřívější odchod z AD (neplatí pro odemykání vchodu k prostoru vyhrazenému ke kouření).

8. Návštěvy v AD

- 8.1. Klientka má právo rozhodovat o vlastních návštěvách a návštěvách svých dětí, které může přijímat ve své bytové jednotce nebo společných prostorách azylového domu.

9. Bezpečí

- 9.1. Vchody do AD jsou monitorovány kamerovým systémem se záznamem.
- 9.2. Vstup do budovy nebude pracovníci dovolu osobám agresivním nebo pod vlivem alkoholu a návykových látek, stejně tak **nebude dovolu vstup** partnerovi, kvůli kterému je u nás klientka ubytovaná z důvodu domácího násilí.
- 9.3. V případě **ubytování klientky z prostředí domácího násilí**, u které hrozí riziko spojené s vniknutím agresivního partnera dovnitř azylového domu:
 - budou klientky vždy upozorněny na hrozící riziko,
 - službu konající pracovníce má právo dle svého uvážení rozhodnout o uzamčení vchodů (vč. vchodu k prostoru určeného ke kouření) nebo provedení jiného bezpečnostního opatření,
 - klientky dbají na ostražitost a důslednost při zavírání branky a všech vstupních dveří.

10. Stížnosti

Informační materiál týkající se stížností, podnětů a připomínek, včetně způsobu jejich podání a vyřízení je uveřejněn na chodbě AD. Každý má k tomuto materiálu přístup a může se s ním tudíž seznámit.

11. Řádné ukončení pobytu v AD

- 11.1. K ukončení smlouvy dochází **uplynutím předem dohodnuté doby** podle ubytovací smlouvy, případně dohodou.

- 11.2. Před dobou konce smlouvy je zodpovědností klientky, aby se přišla alespoň **1 týden** před vypršením smlouvy stávající, domluvit o prodloužení pobytu s klíčovou soc. pracovnící či vedoucí soc. pracovnící, jinak předpokládáme řádné ukončení pobytu v poslední den platnosti smlouvy.
- 11.3. Klientka má právo ukončit pobyt na vlastní žádost, **kdykoliv bez udání důvodu**. Před ukončením pobytu je třeba ze strany klientky uhradit všechny pohledávky.
- 11.4. Klientka rozhodnutí o ukončení pobytu oznámí poskytovateli písemně (u soc. pracovník je formulář) nejpozději 5 dní předem.
- 11.5. Při ukončení pobytu klientka předává zpět **do 15:00 hod. daného dne řádně uklizenou bytovou jednotku s kompletním inventářem a klíče od pokoje**.
- 11.6. Chybějící nebo zničené věci klientka uhradí dle ceníku uvedeného v inventárním seznamu pokoje, nebo jí o tuto částku bude ponížena vratná kauce. Klientka má právo odnést si zaplacenou zničenou věc z inventáře azylového domu.
- 11.7. Klientka je povinna nejpozději v den ukončení smlouvy vyklidit svou bytovou jednotku a odvézt si věci. Pokud zde něco ponechá, věci zůstanou v naší úschově po dobu max. 10 dní (pokud se nejedná o potraviny podléhající zkáze) a poté propadají ve prospěch poskytovatele služby o.p.s. PETRKLÍČ bez nároku na náhradu.

11. Ukončení pobytu na základě porušení Domovního řádu

- 11.1. Pobyt **může být klientce ukončen** ze strany poskytovatele služby pro opakované nedodržování domovního řádu nebo pro jeho hrubé porušení.
- 11.2. **Na porušení Domovního řádu bude klientka upozorněna** pracovnící nejprve **ústně**. Při opakovaném porušení Domovního řádu bude klientce uděleno písemné upozornění (=napomenutí) na porušení domovního řádu. **Za hrubé porušení Domovního řádu obdrží klientka písemné napomenutí**, které může být důvodem k ukončení poskytování soc. služby.
- 11.3. Pro porušení domovního řádu platí **pravidlo „3x a dost“**. Třetí písemné napomenutí = ukončení pobytu v PETRKLÍČI. Hrubé porušení Domovního řádu může znamenat i okamžité ukončení pobytu. O tomto rozhoduje ředitelka zařízení ve spolupráci s týmem pracovníků. Přihlíží se k závažnosti porušení Domovního řádu a každá tato situace je hodnocena a řešena individuálně.
- 11.4. Vyrozumění o ukončení pobytu na základě porušení Domovního řádu je klientce sděleno ústně i písemnou formou.
- 11.5. **Obvyklá výpovědní lhůta** pro ukončení pobytu **je 5 dní**, nedohodne-li se poskytovatel služby s klientkou jinak. Během této výpovědní lhůty máte právo na poskytování poradenství a pomoci při hledání dalšího bydlení. Máte právo spolupracovat se všemi pracovníci AD.
- 11.6. Při zvláště hrubém porušení domovního řádu, které jakýmkoli způsobem závažně ohrožuje ostatní osoby, může ředitelka rozhodnout o ukončení pobytu do 24 hodin.

*Schváleno v Uherském Hradišti – Věskách,
den: 09.01.2017*

Mgr. Lucie Břečková
pověřená řízením o.p.s.

Informační manuál

Záznam o předložení pravidel, aktualizace pravidel (seznámení s obsahem)

[illegible]