



Sociální služby Opava

Dům pro ženy a matky s dětmi, azylový dům

Rybářská 86, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 9479139

Název: **P 13.1 Domovní řád**

Typ dokumentu: Příloha směrnice

Platnost od: 1. 2. 2022

Zpracoval: Mgr. Martina Řeháčková, vedoucí sociálních služeb

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

P 13.1 DOMOVNÍ ŘÁD

Tento domovní řád je závazný pro pracovníky, uživatele služeb a osoby, které se pohybují v areálu sociální služby.

Okruh osob

Služba je poskytována zletilým ženám, zákonným zástupcům a rodičovským párům s nezaopatřenými dětmi, kteří:

- se ocitli se v nepříznivé sociální situaci, jež je spojena se ztrátou bydlení
- mají zájem svou situaci řešit
- jsou samostatní v běžných úkonech sebeobsluhy (např. příprava stravy, osobní hygiena, péče o domácnost)

Kapacita sociální služby je 60 lůžek, z toho je 17 lůžek na bytech AS (14 v domku Šance, 3 v bytě v Kylešovicích)

Služba nabízí:

Základní poskytované činnosti

1. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
 - a) vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,
 - b) zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
 - c) tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu.
2. Poskytnutí ubytování:
 - a) ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
 - b) umožnění celkové hygieny těla,
 - c) vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla.
3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - a) pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
 - b) 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.

PROVOZ ZAŘÍZENÍ

- **Kontaktní doba:** pracovní dny: 6:00 - 20:00 hod. - v zařízení je přítomen minimálně jeden sociální pracovník. Ostatní časy – v zařízení je přítomen pracovník v sociálních službách.
- **Provoz azylového domu je nepřetržitý.**
- **Noční klid je od 22.00 do 6.00 hodin**, kdy má být v rámci ochrany lidského zdraví zachován klid v zájmu potřebného spánku. V tuto dobu není dovoleno rušit hlukem, neopodstatněným svícením, narušovat vzájemné soužití apod.
- **Setkání s uživateli** a pracovníky, je povinné pro všechny uživatele a pracovníky přítomné ve službě. Probíhá zpravidla co druhé úterý od 9:30 hod v kulturní místnosti v 1. patře. Konkrétní termíny jsou zveřejněny na vývěsce naproti kanceláři pracovníků v sociálních službách. Uživatel je omluven např. v případě nemoci, práce... - nepřítomnost je potřeba oznámit sociálnímu pracovníkovi alespoň 1 den předem.

- **Návštěvy:** probíhají dle Návštěvního řádu – od 8:00 do 18:00 v bytech jednotlivých uživatelů, uživatel je zodpovědný za svou návštěvu.
- **Klíče od bytu:** Po uzavření smlouvy jsou uživatelé předáni klíče, tj. klíč od bytu, klíček od skříňky v bytě. Pokud uživatel požádá o přidělení poštovní schránky, tak dostane i klíček od této schránky. Svazek obsahuje i NFC přívěšek (čip) k otvírání prádelny, kočárkárny a branky do areálu služby. Uživatelé mají zakázáno si sami pořizovat kopie klíčů pro svou potřebu nebo je předávat jiným osobám. Je zakázáno půjčovat čip osobám, které nejsou uživateli služby.
- **Opuštění areálu služby:** Uživatel může pro svůj příchod a odchod do služby použít svůj čip u branky do areálu služby, systém zaznamenává čas příchodu/odchodu. Uživatel je povinen si zajistit za sebe úklidy po dobu své nepřítomnosti. Služba je poskytována nepřetržitě, avšak z bezpečnostních důvodů je budova uzamčena v době 22:00 – 5:00 a také nefungují čipy k brance. O nepřítomnosti na noc je potřeba informovat pracovníka. Pokud se doba pobytu mimo azylový dům prodlouží, je uživatel povinen nahlásit změnu data návratu. Před vícedenním pobytem mimo zařízení uklidí uživatel svůj byt, vynese odpadky, zavře okna, odpojí elektrospotřebiče (kromě ledničky) ze zásuvky a zanechá ve službě klíče od bytu.
- **Děti, hlídání:** Zákonný zástupce je zodpovědný za své dítě, v případě jeho nepřítomnosti je potřeba mít zajištěn dohled nad dítětem. Dohled je možno zajistit dalším uživatelem, případně po dohodě se sociálním pracovníkem i starším sourozencem dítěte či dalším rodinným příslušníkem. Doba hlídání je na nezbytnou dobu - max. 4 hod, pokud se nedohodí jinak. Slouží k tomu, aby si zákonný zástupce mohl vyřídit záležitosti spojené s řešením své nepříznivé sociální situace. Ve výjimečných případech může uživatel zanechat v azylovém domě své dítě starší 10 let, je-li přesvědčen, že dítě zvládne být samotné a dokáže se v danou dobu o sebe samo postarat.
- **Byt:** Provozní podmínky sociální služby neumožňují mít vlastní nábytek v bytě. Byty jsou vybaveny standardním inventářem: kuchyňská linka + kuchyňské spotřebiče, stůl, židle, postele, skříň – s tímto nábytkem není povoleno manipulovat. Osobní elektrospotřebiče uživatel nahlásí sociálnímu pracovníkovi, spotřebiče musí projít elektrovizí. Bez platné revize se spotřebič nesmí používat. Uživatel je povinen udržovat pořádek a čistotu ve svém bytu. V případě zničení inventáře, jej bude muset v plné výši uhradit.
- **Úklidy:** Uživatel je povinen provádět úklidy společných prostor dle rozpisu, který je zveřejněn na vývěsce naproti kanceláři pracovníků v sociálních službách, v době **19:30 – 21:30** a o tomto úklidu informovat pracovníka na směně.
- **Kulturní místnost, kočárkárna, zahrada, prádelna:** Provozní postupy společných prostor jsou umístěny v jednotlivých místnostech a jsou pro všechny uživatele závazné.
- **Kouření:** je možné v altánu na zahradě, v nočních hodinách pouze za předpokladu, že nedochází k rušení nočního klidu.
- **Venkovní prostory** jsou monitorovány kamerami. (viz. metodika Kamerový systém)

Vysvětlení pojmů:

- **Narušování vzájemného soužití:** opakované stížnosti na chování uživatele, rušení nočního klidu, bezohledné chování vůči ostatním (dlouhé svícení v době nočního klidu, neudržování pořádku v bytě, obnažování, bouchání dveřmi, hlasitá hudba a TV,...), sexuální obtěžování, vyhrožování či verbální a fyzická agrese vůči ostatním osobám, rozšiřování nepravdivých informací.
- **Nespolupráce na řešení své sociální situace:** nedodržování termínů schůzek s klíčovým sociálním pracovníkem, nedohodnutí si náhradního termínu, neplnění domluveného individuálního plánu apod

PRÁVA A POVINNOSTI

Uživatel azylového domu má právo

- Na poskytování sociální služby v souladu s veřejným závazkem.
- Na pomoc při uplatnění svých zákonných práv.
- Na poskytování služeb v souladu s individuálně dohodnutým obsahem smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
- Na respektování svého náboženského vyznání.
- Na zajištění nebo možnost přípravy stravy dle provozních pravidel azylového domu.
- Na respektování svého soukromí.
- Na ochranu osobních údajů.

- Podávat stížnosti, podněty a návrhy vztahující se k životu a chodu azylového domu.
- Na dostatečný prostor k uplatnění vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace.
- Nahlížet do svých spisů v papírové i v elektronické podobě.
- Na možnost přizvat k jednání o službě třetí osobu.
- Uživatelům musí být zachována všechna další práva daná vyššími právními normami České republiky.
- Na uzamykatelný prostor pro osobní věci v bytě.
- Na návštěvy dle Návštěvního řádu.
- Mít na pokoji drobná domácí zvířata dle metodiky Domácí zvířata.

Uživatelé Domu pro ženy a matky s dětmi Opava, azylového domu jsou povinni:

- Dodržovat Smlouvu o poskytnutí sociální služby, Domovní řád, Poučení o bezpečnosti a požární ochraně, Provozy místností a ujednání ze Setkání s uživateli.
- Docházet na smluvená jednání a spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace.
- Hlásit neprodleně pracovníkům Armády spásy každé podezření na výskyt parazitů, nakažlivé a infekční nemoci.
- Ve zcela výjimečném případě na požádání předložit k nahlédnutí obsah svých zavazadel a umožnit přístup do osobních věcí z důvodu zajištění bezpečnosti.
- Uživatel je povinen na požádání zpřístupnit svůj byt pracovníkům Armády spásy – dle metodika Vstup na pokoj.
- Nahlásit pracovníkům Armády spásy opuštění budovy na noc či více dnů a sdělit datum návratu.
- Každý uživatel plně odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku a zařízení Armády spásy. Věci přidělené uživateli zůstávají majetkem Armády spásy. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při ukončení poskytování služby je musí vrátit v nepoškozeném stavu.
- Nést odpovědnost za své děti a návštěvy.
- Nenarušovat svým jednáním dobré sousedské vztahy a vzájemné soužití.
- Udržovat pořádek v bytě, budově a zahradě. Podílet se na úklidech – dle metodiky Úklidy.
- Při ukončení poskytování služby:
 - Odevzdat zapůjčený inventář (nevrácen inventář bude uživatel hradit dle ceníku).
 - Uklidit byt a následně odevzdat klíče od bytu.
 - Uhradit své závazky vůči službě.
 - Odstěhovat všechny své věci. Pokud nemá možnost si své věci odnést, může využít úschovy věcí na 7 dnů v zahradním domku. Potraviny se neukládají. Věci se zapisují do Protokolu o úschově osobních věcí uživatele. Po uplynutí této doby se věci likvidují.

V objektu Armády spásy je zakázáno:

- Kouřit, používat otevřený oheň mimo stanovené prostory.
- Používat elektrické spotřebiče, pokud to není v souladu s vnitřní směrnici.
- Používat jakékoli násilí, např. slovní agresivitu, rasistické útoky a vyhrožování napadením.
- Vnášet do objektu Armády spásy alkohol, drogy nebo je v zařízení konzumovat.
- Vnášet do zařízení pornografické materiály, zbraně nebo nebezpečné předměty.
- Manipulovat s nábytkem a zařízením azylového domu bez svolení pracovníků Armády spásy.
- Narušovat vzájemné soužití v azylovém domě (viz. Bod II.2.k)
- Jakkoli manipulovat s požárním hlásičem.
- Přespávat v bytech jiných uživatelů ani ve společných prostorách (např. v kulturní místnosti apod.).

SEZNAM SITUACÍ PŘI HRUBÉM PORUŠENÍ DOMOVNÍHO ŘÁD A JEJICH ŘEŠENÍ

- Podle míry závažnosti jsou porušení Domovního řádu řešena ústním nebo písemným upozorněním. Za opakované ústní upozornění obdrží uživatel písemné upozornění a zpravidla po třetím písemném upozornění je s uživatelem ukončena Smlouva o poskytnutí sociální služby.
- Ústní i písemná upozornění jsou zaznamenána v dokumentaci uživatele.

Důvody pro ústní upozornění formou pohovoru se sociálním pracovníkem:

- Narušování vzájemného soužití v azylovém domě.
- Návštěva uživatele porušuje stanovená pravidla.
- Nedostatečný dohled zákonného zástupce nad svými dětmi, případně nad dětmi, které hlídá.
- Rušení nočního klidu od 22 hodin uživatelem nebo dítětem.

- Neudržování čistoty a pořádku na svém bytě a ve společných prostorách, neprovedení úklidu společných prostor dle rozpisu úklidů v zařízení.
- Pokud uživatel manipuluje s vybavením Armády spásy bez svolení pracovníků.
- Nespolupráce se sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace.
- Neomluvená absence na setkání s pracovníky služby.

rozhoduje: sociální pracovník.

Důvody pro písemné upozornění:

- V případě, že uživatel po ústním upozornění min. 1x opakovaně porušil domovní řád v předchozím bodu č. 1.
- Vnesení alkoholických nápojů nebo omamných látek, zbraní nebo nebezpečných předmětů.
- Konzumace alkoholických nápojů či užití omamných látek v prostorách služby azylový dům.
- Vulgární či agresivní projevy chování k ostatním osobám v areálu služby.
- Používání nezrevidovaného elektrického spotřebiče.
- Sexuální obtěžování.
- Kouření mimo stanovený prostor.
- Opakované porušování stanovených pravidel dítětem, kdy zákonný zástupce toto nevhodné chování neřeší.
- Manipulace s požárním hlásičem.

rozhoduje: sociální pracovník

Důvody ukončení služby na dobu 10 dnů až 6 měsíců:

- Uživatel po 3 písemných upozorněních opakovaně porušil Domovní řád.
- V případě, že uživatel nebo dítě vneslo zbraně, nebezpečné předměty a látky.
- V případě přespání nebytované osoby na svém bytu.
- V případě, že se prokáže krádež věcí ostatních uživatelů, pracovníků nebo sociální služby.
- V případě neuhrazení poplatků za poskytnutou službu.

Výpovědní lhůta je dle závažnosti porušení stanovena zpravidla na 14 dní, popř. nebude uzavřena navazující smlouva o poskytnutí sociální služby.

rozhoduje: sociální pracovník po poradě v pracovním týmu.

Zvlášť závažné porušení DŘ, tzv. rozvazovací podmínka

- Jakékoli formy fyzického napadení uživatele či pracovníka.
- Sexuální zneužití.
- Vnesení zbraně, vyhrožování uživateli či pracovníkovi zbraní.

Toto porušení řádu vede k okamžitému ukončení poskytování sociální služby. V případě ukončení služby zákonnému zástupci dítěte je kontaktován OSPOD.

rozhoduje: vedoucí sociálních služeb po poradě v pracovním týmu, ve výjimečných případech (např. nelze zkontaktovat vedoucí soc. služby) rozhoduje pracovník na směně.

ODVOLÁNÍ

- Proti všem rozhodnutím se může uživatel azylového domu odvolat k vedoucí sociálních služeb, která vyhotoví písemný zápis a nejvýše do 7 dnů po poradě pracovního týmu rozhodne.
- Ve výjimečných případech (např. zhoršený zdravotní stav) může vedoucí sociálních služeb zmírnit délku opatření při porušení domovního řádu.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Jakékoliv změny v Domovním řádu schvaluje ředitel a jeho přímý nadřízený. Jednotlivé body domovního řádu se individuálně přizpůsobí uživatelům, a to formou dohody např. ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.

Tento řád nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2022 a platí do odvolání.

.....
vedoucí organizační jednotky

VZ.
.....
oblastní ředitel