**Sociální služba: azylové domy**

**Táborská 900, 256 01 Benešov**

**Provozní řád sociální služby azylového domu**

**Vnitřní pravidla služby**

**I.**

**Poslání**

Posláním azylového domu je poskytnout individuální a důstojnou pomoc a podporu osobám, které se ocitly v nepříznivé životní nebo sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, tak aby si mohly v co nejkratší možné době vyřešit svou situaci a začít znovu samostatně fungovat ve společnosti (např. mít, kde bydlet, mít práci či jinak zajištěné příjmy).

**II.**

**Práva a povinnosti uživatele sociální služby**

Pro všechny uživatele platí dodržování zásad slušného chování, být tolerantní vůči ostatním, zdržovat se aktivit vedoucích ke vzájemným hádkám, třenicím, pomluvám, krádežím či dokonce rvačkám.

Uživatelé jsou povinni dodržovat základní hygienická pravidla, dodržovat v azylovém domě pořádek, nepoškozovat majetek ostatních ubytovaných, ani majetek azylového domu (viz. IV. Provoz služby).

Uživatel je povinen informovat soc. pracovnici nebo službukonajícího pracovníka o změně svého zdravotního stavu, např. při náhlé nevolnosti, průjmovém onemocnění, při zjištění zvýšené teploty, dušnosti a jiné. Pracovníci mají právo znát změnu zdravotního stavu uživatele, a to v případě, pokud jde o onemocnění ohrožující osoby v azylovém domě. V takovém případě nemůže klient zůstat v azylovém domě a je mu za pomoci pracovníků zprostředkována zdravotnická pomoc. Takovéto jednání by mělo být zajištěno i v případě ohrožení klienta.

**III.**

**Zásady provozu**

Pracovníci klientům poskytují podporu při řešení svých životních situací, ne péči. Pracovník vede a podporuje klienta tak, aby si dokázal pomoci sám.

Uživatel je povinen dodržovat povinnosti stanovené Smlouvou o poskytování sociální služby azylové domy a tímto Provozním řádem, dbát doporučení a zákazů oprávněných pracovnic a pracovníků.

**Noční klid**

V době od 22:00 do 6:00 hodin platí povinnost dodržovat noční klid. Nočním klidem se rozumí doba, kdy klient nesmí svým konáním rušit ostatní ubytované, tzn. provoz televize, radia, či hovory uživatelů.

**Využívání kuchyně**

V azylovém domě je možnost využít společnou kuchyni, a to vždy tak, aby jejím provozem nebyli rušeni ostatní uživatelé. Kuchyňka je uživatelům k dispozici každý den nepřetržitě. Každý je povinen po vaření po sobě umýt nádobí, důkladně očistit dřez a sporák.

**Návštěvy**

Návštěvy cizích osob (neubytovaných v AD) nejsou povoleny.

Po 22. hodině je zakázáno navštěvovat cizí pokoje nebo na nich přespávat.

**Praní prádla**

Uživatel má možnost využít automatickou pračku k praní svého prádla. Platí přísný zákaz praní prádla pro jiné, třetí osoby, kterým není poskytována sociální služba AD a praní jakéhokoli prádla, jehož vlastníkem není klient, který prádlo pere.

Žeton od pračky si klient vždy vyzvedne u pracovníka společně s pracím práškem, a od této chvíle uživatel zodpovídá za stav pračky. Při poruše pračky je klient povinen tuto skutečnost ihned nahlásit. Po doprání prádla je klient povinen vyprané prádlo pověsit na sušák. Uživatel může k praní prádla využít dobu od 6:00 do nejpozději 20:00 hodin (poslední možnost začít prát) tak, aby provozem pračky nerušil ostatní uživatele azylového domu.

Uživatel má možnost vyžehlit si své osobní prádlo. Žehlička s žehlicím prknem je k dispozici u pracovníků azylového domu.

Pro všechny uživatele platí zákaz vnášení, požívání a přechovávání psychotropních látek i aplikačních pomůcek. V případě žádosti o ubytování klienta závislého na užívání psychotropních látek (jakýmkoliv způsobem), je uživateli nabídnuta odborná pomoc a případná podpora při jejím zprostředkování i v rámci individuálního plánování poskytování sociální služby.

V prostorách azylového domu je zakázána konzumace veškerých alkoholických nápojů.

Pro všechny osoby platí zákaz vnášení, požívání a přechovávání alkoholických nápojů.

Ve vnitřních prostorách azylového domu platí přísný zákaz kouření. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazeném prostoru – před vchodem do azylového domu. Platí také přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm, zejména zapalování svíček, ale také vonných tyčinek, františků apod.

Do azylového domu je přísný zákaz vstupu se zbraní (střelnou, sečnou i řeznou). Pokud klient vlastní oprávnění k držení zbraní, je povinen toto oprávnění předložit k nahlédnutí pracovníkům azylového domu.

Uživatelé jsou povinni po sobě uklidit způsobený nepořádek a nečistotu. Na úklid společných prostor azylového domu (WC, sprcha, kuchyňka, společenská místnost, chodba) jsou prostřednictvím nástěnky vypsány služby (uživatelé se budou v úklidu střídat po týdnu, služba se předává vždy pondělí).

Pracovníci azylového domu jsou povinni, pokud se dozví o přípravě, páchání nebo spáchání trestného činu uvedeného v ustanovení § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, takovéto konání (nekonání) překazit nebo oznámit.

U vchodu do azylového domu je instalován kamerový systém se záznamem. O této skutečnosti je každý uživatel informován při podpisu tohoto Provozního řádu. Podpisem tohoto Provozního řádu a průchodem těmito prostory souhlasí uživatel s pořízením daného záznamu.

V azylovém domě probíhá dle potřeby sanitární den (cca 1x za 2 měsíce), kterého jsou povinni se účastnit všichni klienti azylového domu. O termínu sanitárního dne jsou klienti včas informováni prostřednictvím nástěnky.

**IV.**

**Sankce**

Na porušování povinností uživatele dle Smlouvy o poskytování sociální služby AD nebo Provozního řádu je uživatel upozorněn pracovníky AD. Při opakovaném nebo dlouhodobém porušování je uživatel písemně napomenut s upozorněním na možnost ukončení Smlouvy o poskytování AD ze strany Poskytovatele, v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování sociální služby AD.

**Okamžité ukončení Smlouvy**

Poskytovatel může Smlouvu Uživateli vypovědět s okamžitou platností z důvodu, že uživatel bude svým chováním bezprostředně ohrožovat ostatní osoby v azylovém domě nebo pracovníky nebo bude v azylovém domě přechovávat drogy nebo páchat trestnou činnost. V tomto případě může být Smlouva Poskytovatelem vypovězena s okamžitou platností k doručení výpovědi Uživateli, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

**Vykázání uživatele až na 24 hodin**

V případě verbální agrese uživatele vůči pracovníkům nebo jiným uživatelům AD.

**V.**

**Provoz služby**

Uživatel je povinen zacházet šetrně s vybavením pokoje a svěřeným majetkem a používat elektrické spotřebiče běžným způsobem tak, aby nedošlo k jejich poškození. Veškeré zařízení a elektrické spotřebiče se nesmějí používat k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny, vzniklé závady je nutné neprodleně ohlásit pracovníkům azylového domu. Veškeré vybavení pokoje je zaznamenáno v soupisu majetku, který klient obdržel při podpisu smlouvy.

Pracovník azylového domu má právo zkontrolovat stav pokoje. Klient je povinen pracovníkovi azylového domu umožnit přístup do pokoje. Pracovník má k dispozici náhradní klíče od všech pokojů. Uživatel služby má právo být zevnitř pokoje uzamčen, ale pouze tak, aby v případě potřeby mohl službukonající pracovník tento pokoj odemknout (tzn. klíč je v zámku povytažen nebo není v zámku).

Službukonající pracovník musí po zaklepání a počkání na výzvu ke vstupu na pokoj mít přístup do pokoje z důvodu umožnění kontroly užívání pokoje a z důvodu kontroly fyzického stavu uživatele služby (zda je uživatel v pořádku nebo zda nepotřebuje lékařskou pomoc). V případě podezření na porušování řádu (cítí kouř nebo má podezření na neoprávněnou návštěvu jiného klienta na pokoji nebo hrozí nebezpečí např. požáru a jiné), zaměstnanec nečeká na výzvu ke vstupu na pokoj.

Uživatel nesmí odnášet mimo azylový dům nebo komukoliv zapůjčovat předměty a zařízení z majetku azylového domu, rozumí se tím též klíče, z nichž není dovoleno nechávat zhotovovat kopie. Za ztrátu nebo poškození zařízení je uživatel povinen po projednání s pracovníky zaplatit škodu v plné výši. Dále uživatel odpovídá za způsobené škody v souladu s platným občanským zákoníkem.

Uživatelé nesmí do azylového domu stěhovat vlastní nábytek ani velké elektrospotřebiče. Nesmí používat vařiče, rychlovarné konvice a jiná topná tělesa na svém pokoji. Všechny spotřebiče uživatel používá tak, aby jejich provozem nebyli rušeni ostatní uživatelé a aby nebyla narušena bezpečnost zdraví.

Pokud uživatel vlastní elektrospotřebič, musí tuto skutečnost nahlásit pracovníkům azylového domu.

Uživatel může mít na pokoji pouze tolik osobních věcí, které je schopen uložit do svého přiděleného úložného prostoru. Je zakázáno poškozovat pokoj i jeho zařízení (nic nelepit na stěny, dveře, nevrtat do zdi, nestěhovat nábytek).

Uživatelé mají k dispozici oddělené sprchy a WC. Využívají koupelnu především v takové době, aby nerušili noční klid. Hygienický servis je nastaven na systém žetonů. Klient obdrží žeton, který vloží do automatu na žetony.

Po vhození žetonu má k dispozici určitou dobu tekoucí teplou vodu a s daným množstvím vody si sám hospodaří. Každý je povinen po použití řádně vyčistit umyvadlo, sprchový kout i WC.

Uživatelé jsou povinni po sobě uklidit způsobený nepořádek nebo nečistotu. Uživatel je povinen dbát zásad osobní hygieny (včetně čistoty šatstva a osobních věcí), udržovat pořádek ve svém pokoji (včetně skříně a lednice), ale i v celém areálu azylového domu. K zajištění osobní hygieny je nutné vlastnit hygienické prostředky (mýdlo, šampon na vlasy, zubní kartáček, zubní pasta, ručník). Pokud uživatel tyto věci z důvodu špatné sociální a finanční situace nevlastní, personál azylového domu je uživateli bezplatně zajistí.

Každý pokoj je vybaven lednicí s mrazicím boxem. Do lednice je nutné ukládat všechny potraviny, které potřebují být uskladněny v chladu, a potraviny s krátkou dobou trvanlivosti. Za pravidelné odmrazení lednice odpovídá uživatel. Uživatel se na pravidelném odmrazení domlouvá s pracovníkem azylového domu a ten má právo při kontrole pokoje klienta odmrazení zkontrolovat.

Uživatelé mají možnost používat vlastní povlečení, vlastní nádobí apod. po domluvě s pracovníky azylového domu.

Z hygienických důvodů není povoleno brát do ubytovací části žádná, ani domácí zvířata.

**VI.**

**Odmítnutí klienta k pobytu**

Odmítnutí klienta je možné na základě zákona 108/2006 Sb.:

* Azylový dům neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá.
* Azylový dům nemá dostatečnou kapacitu.
* Zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby: osoba která trpí infekčními nemocemi, nebo její zdravotní stav vyžaduje lékařskou nebo nepřetržitou ošetřovatelskou péči.
* Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy nebo provozního řádu.

**VII.**

**Postup při ukončování poskytování sociální služby – vyklizení věcí, úschova, likvidace a jejich další využití**

Klient se může kdykoli v průběhu poskytování služby rozhodnout, že službu nechce dále využívat.

Organizace nemá při ukončení poskytování sociální služby povinnost zajistit klientovi náhradní ubytování. Nabídne mu pomoc při dalším řešení situace, tj. může poskytnout seznam jiných zařízení a umožní mu bezplatně obtelefonovávat další možnosti ubytování.

Jestliže nastane situace (např. uživatel odejde bez oznámení), kdy po ukončení poskytování sociální služby zůstanou věci „bývalého“ uživatele v jeho pokoji, snaží se pracovníci azylového domu kontaktovat „bývalého“ uživatele a informovat ho o nutnosti si věci odnést. Jestliže není možné „bývalého“ uživatele kontaktovat (např.: odešel neznámo kam) nebo „bývalý“ uživatel na výzvy opakovaně nereaguje, jsou jeho věci vyklizeny za přítomnosti dvou pracovníků, příp. jednoho pracovníka a jiného klienta. Je sepsán soupis těchto věcí a tyto věci jsou uloženy ve sklepě Domu služeb sociální prevence. Poskytovatel neodpovídá za vzniklé škody na věcech.

Poskytovatel si vyhrazuje také právo věci, které podléhají „rychlé zkáze“, odstranit a zlikvidovat tak, aby neznečišťovaly pokoj nebo jeho zařízení (jedná se především o potraviny), bez náhrady škody. Jestliže si „bývalý“ uživatel pro tyto věci přijde, pracovník azylového domu mu může tyto věci vydat.

Jestliže nebylo možné „bývalého“ uživatele informovat, aby si pro své věci přišel nebo si pro ně po vyzvání nepřišel (aniž by mu v tom bránil závažný důvod – například hospitalizace v nemocnici), jsou jeho věci po 14 dnech od ukončení poskytování sociální služby zklikvidovány, bez náhrady škody. O této skutečnosti je vyhotoven zápis do dokumentace „bývalého“ uživatele.

Po ukončení poskytování sociální služby je uživatel povinen přehlásit kontaktní adresy pro doručování pošty. Pošta určená adresátovi, který není klientem azylového domu a je více než měsíc mimo azylový dům, je vrácena odesílateli zpět.

**VIII.**

**Stížnosti**

Každý uživatel má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání pracovníků nebo na jednání jiného uživatele.

Stížnost je možno podat všem pracovníkům organizace nebo je možno ji vložit do schránky na stížnosti, která je umístěna ve vestibulu Domu služeb sociální prevence (Táborská 900, Benešov). Veškeré stížnosti projednává ředitelka Pečovatelské služby okresu Benešov. Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do 30 dnů po podání stížnosti. Odpověď stížnosti obdrží podavatel, v případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce azylového domu.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti jsou uživatelé oprávněni obrátit se na ředitelku Pečovatelské služby okresu Benešov, nebo na nadřízený či nezávislý orgán.

Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

**Městský úřad města Benešov**

adresa: Město Benešov, Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov

e-mail: [epodatelna@benesov-city.cz](mailto:epodatelna@benesov-city.cz)

web: [www.benesov-city.cz](http://www.benesov-city.cz)

**Krajský úřad Středočeského kraje**

adresa: Zborovská 81/11, 15000 Praha

Tel.: (+420) 257 280 111

web: [www.kr-stredocesky.cz](http://www.kr-stredocesky.cz)

e-mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz)

**Kancelář Veřejného ochránce práv**

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: (+420) 542 542 777

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

**Český helsinský výbor**

adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, nebo

tel.: (+420) 257 221 141

e-mail: [alzbeta.kolumpekova@helcom.cz](mailto:alzbeta.kolumpekova@helcom.cz)

web: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

**Asociace občanských poraden**

adresa: Tachovské náměstí 3, 130 00 Praha 3.

tel.: (+420) 222 780 599

e-mail: [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)

web: [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

**Inspekce poskytování sociálních služeb**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel.: (+420) 221 921 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Platnost: 1. 10. 2016

Aktualizace: 1. 3. 2018

Aktualizace: 22. 5. 2018

Aktualizace: 1. 12. 2018

Aktualizace: 8. 6. 2020

Aktualizace: 20. 1. 2021

Uživatel, jméno, příjmení: ………………………………………………

Uživatel svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s Provozním řádem sociální služby, rozumí mu a při svém pobytu v AD se jím bude řídit.

Dne: ………………. ………………………………………..

Podpis uživatele

S Provozním řádem seznámil pracovník: ……………………………..