

**Armáda spásy, Noclehárna pro ženy Samaritán Opava**

Rybářská 86, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 1457315

Název: **Domovní řád**

Typ dokumentu: Směrnice sociální služby

Platnost od: 1. 1. 2024

Zpracoval: Mgr. Martina Řeháčková, vedoucí sociálních služeb

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

**SOP-NCŽ-13P01
DOMOVNÍ ŘÁD**

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

Okruh osob

Okruh osob je definován ve veřejném závazku.

Kapacita 7 lůžek

Základní poskytované činnosti

1. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny,
 - zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla.
2. Poskytnutí přenocování:
 - přenocování,
 - úklid, výměna ložního prádla.

Další poskytované činnosti:

1. Odborné sociální poradenství.

PROVOZ ZAŘÍZENÍ**Doba poskytování služby:**

denně (včetně víkendů a svátků) od 18:30 do 8:00 hod. následujícího dne

Příchod klientů do služby: denně od 18:30 do 19:30 hod. (v individuálních případech je možno domluvit jiný čas příchodu)

Odchod klientů z areálu: do 8:00 hod. následujícího dne

Přítomnost sociálního pracovníka zpravidla v pracovní dny 18:30 – 20:00 a 6:00 – 8:00.

Provoz:

- Noční klid je od 22:00 do 6:00 hodin.
- Klientovi je po přijetí dle potřeby poskytnuto ložní prádlo, noční košile, ručník, lůžko a klíč od uzamykatelné skříňky.
- Při odchodu si každý klient odnese své osobní věci, uvede své místo do původního stavu a odevzdá klíček od skříňky.
- Klienti se smí pohybovat výhradně v prostorách sloužících pro sociální službu noclehárna.
- Přenocování je poskytováno vždy na jednu noc.
- Sociální služba se poskytuje za úhradu, která je stanovena v ceníku pro sociální službu noclehárna.
- Klienti si dle svých možností mohou se sociálním pracovníkem individuálně dojednat způsob úhrady.
- Klienti mohou podávat stížnosti (i anonymně). Informace jsou vyvěšeny na nástěnce.
- Po dobu noclehu nejsou dovoleny jakékoliv návštěvy na noclehárně.
- Ve službě není možno pobývat se zvířaty.
- Kouření je možné v altánu na zahradě; v nočních hodinách za předpokladu, že nedochází k rušení nočního klidu.

- Služba je bezbariérová.
- Službu je možno poskytovat i anonymně.
- Venkovní prostory jsou monitorovány kamerami.
- Klienti si mohou dle své potřeby zdarma vyprat své osobní prádlo.
- Klienti mají možnost si vzít nabízenou polévku, pečivo a čaj (dle výběru).

PRÁVA A POVINNOSTI

Klienti noclehárny mají právo:

- Na poskytování služeb v souladu individuálně dohodnutým obsahem smlouvy.
- Na pomoc při uplatnění svých zákonných práv.
- Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
- Na respektování svého náboženského vyznání.
- Na respektování svého soukromí.
- Na ochranu osobních údajů.
- Podávat stížnosti, podněty a návrhy vztahující se k životu a chodu noclehárny.
- Na uzamykatelný prostor pro osobní věci dle provozních možností noclehárny.
- Na dostatečný prostor k uplatnění vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace.
- Nahlížet do svých spisů v listinné i v elektronické podobě.
- Na možnost přizvat k jednání o službě třetí osobu.
- Na zajištění jednoduché stravy.
- Klientům musí být zachována všechna další práva daná vyššími právními normami České republiky.

Klienti noclehárny jsou povinni:

- Spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace se zaměstnanci Armády spásy.
- Udržovat v celém prostoru sociální služby pořádek a čistotu.
- Dbát na osobní hygienu.
- Hlásit neprodleně zaměstnancům 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 k věcem uloženým ve skřínce z důvodu zajištění bezpečnosti.
- Každý klient odpovídá za škodu, kterou způsobil. Věci přidělené klientovi zůstávají majetkem Armády spásy. Klienti jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při ukončení poskytování služby je musí vrátit v nepoškozeném stavu.
- Dodržovat noční klid.

V objektu Armády spásy je zakázáno:

- Kouřit, používat otevřený oheň mimo stanovené prostory.
- Používat vlastní elektrické spotřebiče, s výjimkou adaptéru na telefon a holících strojků (do 12 voltů).
- Používat jakéhokoli násilí, např. slovní agresivitu, rasistické útoky a vyhrožování napadením.
- Vnášet do objektu Armády spásy alkohol a návykové látky nebo je v zařízení konzumovat.
- Manipulovat s nábytkem a zařízením noclehárny bez svolení zaměstnanců Armády spásy.
- Veškeré projevy nevhodného sexuálního chování a obtěžování či vulgárního vystupování.
- Vyhrožování či verbální a fyzická agrese vůči ostatním osobám.

PORUŠENÍ DOMOVNÍHO ŘÁDU A OPATŘENÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z PORUŠENÍ

Situace při **méně závažném porušení Domovního řádu**, která jsou okamžitě řešena službukonajícím pracovníkem formou ústního jednání. V případě opakovaného porušení může být uděleno písemné upozornění. O písemném upozornění rozhoduje sociální tým po poradě s vedoucí sociálních služeb.

Například:

- Narušování vzájemného soužití na noclehárně (hygienu, opakované stížnosti na chování klienta, dlouhé svícení, neudržování pořádku, obnažování, bouchání dveřmi, hlasitá hudba a TV, telefonování, rozšiřování nepravdivých informací,...).
- Rušení nočního klidu.

- Nedodržování doby poskytování sociální služby.
- Nepovlečení postelí, nepřevlékání se do nočního prádla.
- Nevracení zapůjčeného klíče od skříňky.
- Nevyklízení si osobních věcí ze skříňky.
- Prokazatelná nespolupráce (je popsána ve vnitřním předpisu SOP-NCŽ-04P04), a další porušení dle Domovního řádu.

Informace o **ústním jednání** jsou zapsána do NPV do složky jednání.

Pokud porušování Domovního řádu pokračuje i po písemném upozornění je možno na návrh sociálního týmu **ukončit smlouvu o poskytování sociální služby** na dobu 3 dnů až 3 měsíců. O délce ukončení rozhoduje **vedoucí sociálních služeb** na návrh sociálního týmu s ohledem na schopnosti, dovednosti a individuální situaci klienta.

Situace, při **hrubém porušení Domovního řádu**, která jsou okamžitě řešena službukonajícím pracovníkem formou ústního jednáním, popřípadě vykázaním klienta do změny jeho chování, které je v rozporu s Domovním řádem. Následně vede k ukončení poskytování sociální služby na dobu 3-6 měsíců. O délce ukončení rozhoduje **vedoucí sociálních služeb** na návrh sociálního týmu s ohledem na schopnosti, dovednosti a individuální situaci klienta.

V případě hrubého porušení platí výpovědní lhůta 1 den a počíná plynout dnem předání výpovědi nebo jiného doručení výpovědi klientovi, pokud se klient a poskytovatel nedohodnou jinak.

- Slovní agrese - vyhrožování, rasistický útok, sexuální nářky, vulgární projevy vůči klientům či osobám, které se pohybují v areálu sociální služby.
- Vnesení alkoholu nebo návykových látek do zařízení.
- Konzumace alkoholu či návykových látek v zařízení.
- Kouření mimo stanovené prostory.
- Záměrné a prokázané poškození či odcizení majetku AS, jiných klientů či osobám, které se pohybují v areálu sociální služby.

Situace při **zvláště závažném porušení Domovního řádu, kdy dojde k uplatnění tzv. rozvazovací podmínky.**

- Jakékoli formy násilí (např. fyzické napadení, sexuální obtěžování) vůči jiné osobě v areálu služby.
- Vnesení zbraně, vyhrožování klientovi či osobě v areálu služby zbraní (zbraň, nůž, nůžky apod.).

Toto porušení Domovního řádu vede k naplnění tzv. rozvazovací podmínky a k okamžitému ukončení poskytování sociální služby až na dobu 6 měsíců.

O délce ukončení rozhoduje **vedoucí sociálních služeb** na návrh sociálního týmu s ohledem na schopnosti, dovednosti a individuální situaci klienta.

Stížnost proti rozhodnutí

Proti rozhodnutí může klient podat stížnost. Informace k podávání a vyřizování stížností jsou dostupné na nástěnce při vstupu do noclehárny. Podání stížnosti nemá odkladný účinek.

Závěrečná ustanovení

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

Tento řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2024 a platí do odvolání.

vedoucí organizační jednotky

VZ.

oblastní ředitel