



Armáda spásy, Noclehárna pro ženy Samaritán Opava

Rybářská 194/70, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 1457315

Název: **Domovní řád**

Typ dokumentu: Směrnice sociální služby

Platnost od: 1. 6. 2025

Zpracoval: Mgr. Martina Řeháčková, vedoucí sociálních služeb

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

SOP-NCŽ-13P01 DOMOVNÍ ŘÁD

Tento domovní řád je určen pro Noclehárnu pro ženy Samaritán Opava, Rybářská 194/70, Opava. Řád je závazný pro pracovníky, klienty služeb a osoby, které se pohybují v areálu sociální služby.

PROVOZ ZAŘÍZENÍ

- **Doba poskytování služby:** denně (včetně víkendů a svátků) od 18:30 do 8:00 hod.
- **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. V ostatní časy je přítomen pracovník v sociálních službách.
- 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 informační tabuli.
- Po dobu nocy neprobíhají 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.
- Službu je možno poskytovat i anonymně.
- Klienti mají k dispozici kuchyňský kout (vařič, rychlovarná konvice, lednice a mikrovlnná trouba), pračku, sušičku prádla.
- Klienti mají možnost si vzít nabízenou polévku, pečivo a čaj (dle výběru).

Vysvětlení pojmů:

- **Narušování vzájemného soužití** v sociální službě zahrnuje chování nebo jednání, které negativně ovlivňuje harmonii a respekt mezi klienty služby, pracovníky a ostatními osobami v zařízení. To může zahrnovat například:
 - **Rušení klidu** (např. hlasité chování nebo neúměrný hluk).
 - **Nerespektování osobních hranic** ostatních osob, ať už jde o jejich prostor nebo soukromí.
 - **Opakované konflikty** nebo nevhodné chování, které ztěžuje komunikaci a spolupráci.
 - **Neudržování pořádku a čistoty** v celém prostoru sociální služby.
 - **Vulgární vyjadřování** – používání sprostých nebo hrubých slov bez přímého cílení na konkrétní osobu (např. obecné nadávání, hlasité vulgarismy).

Cílem je udržet prostředí, ve kterém se všichni cítí bezpečně, respektovaně a mohou se soustředit na své potřeby a zlepšení svého života.

- **Nespolupráce na řešení své sociální situace** znamená, že klient služby neprojevuje ochotu nebo aktivní zájem o spolupráci při hledání a realizaci řešení své životní situace.
 - **Nedodržování dohodnutých kroků** a plánů, které byly stanoveny ve spolupráci s pracovníky služby.
 - **Vyhýbání se komunikaci a spolupráci s klíčovým pracovníkem** – neúčast na domluvených schůzkách a aktivitách.

Tento přístup může ztížit proces zlepšení sociální situace a zpomalit dosažení stabilizace nebo pozitivní změny v životě klienta.

PRÁVA A POVINNOSTI

Klienti noclehárny mají právo:

- Na poskytování služeb v souladu s individuálním plánem a smlouvou o poskytování sociální služby.
- Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
- Podávat stížnosti, podněty a návrhy vztahující se k životu a chodu sociální služby.
- Klientům musí být zachována všechna práva daná vyššími právními normami České republiky.
- Na možnost přizvat k jednání o službě třetí osobu.
- Na uzamykatelný prostor pro osobní věci dle provozních možností noclehárny.
- Změnu klíčového pracovníka.

Klienti noclehárny jsou povinni:

- Naplňovat ustanovení smlouvy o poskytování sociální služby.
- Udržovat v celém prostoru sociální služby pořádek a čistotu.
- Dbát na osobní hygienu.
- Hlásit neprodleně pracovníkům Armády spásy každé podezření na výskyt parazitů, nakažlivé a infekční nemoci své i svých dětí.
- Ve zcela výjimečném případě na požádání předložit k nahlédnutí obsah svých zavazadel a umožnit přístup k věcem uloženým ve skříňce 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.
- Nenarušovat svým jednáním vzájemné soužití.

V objektu Armády spásy je zakázáno:

- Kouřit, používat otevřený oheň mimo stanovené prostory.
- Používat jakéhokoli násilí, např. slovní agresivitu, rasistické útoky a vyhrožování napadením.
- Vnášet do objektu Armády spásy zbraně a nebezpečné předměty.
- Manipulovat s nábytkem a zařízením sociální služby bez dohody s pracovníkem Armády spásy.
- Manipulovat s požárním hlásičem.

PORUŠENÍ DOMOVNÍHO ŘÁDU A OPATŘENÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z PORUŠENÍ

Situace při **méně závažném porušení Domovního řádu**, která jsou okamžitě řešena službukonajícím pracovníkem formou ústního jednání. Informace o **ústním jednání** jsou zapsána do NPV do složky jednání. V případě opakovaného porušení může být uděleno písemné upozornění. O písemném upozornění rozhoduje vedoucí sociálních služeb na návrh sociálního týmu.

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 - 3 měsíců**. O délce ukončení rozhoduje vedoucí sociálních služeb na návrh sociálního týmu.

- Narušování vzájemného soužití.
- 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 a další porušení dle Domovního řádu.

Situace, při **hrubém porušení Domovního řádu**, která jsou okamžitě řešena službukonajícím pracovníkem formou ústního jednání, 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.

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 – verbální útok na konkrétní osobu za použití sprostých nebo urážlivých výrazů, vyhrožování, rasistický útok, sexuální nářky.
- Šikana – opakované a záměrné chování, jehož cílem je ublížit, ponižit nebo zastrašit jinou osobu.
- Nedodržení splátkového kalendáře.
- Kouření mimo stanovené prostory.
- Manipulace s požárním hlásičem.
- 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 (fyzické napadení, sexuální obtěžování) vůči jiné osobě v areálu služby.
- Ohrožování zbraní, 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.

Stížnost proti rozhodnutí

Proti rozhodnutí může klient podat stížnost. Informace k podávání a vyřizování stížností jsou dostupné na informační tabuli v denní místnosti 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 mohou individuálně přizpůsobit klientům, a to formou dohody např. ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.

Tento řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2025 a platí do odvolání.

vedoucí organizační jednotky

VZ.
oblastní ředitelka