

# Provozní řád sociální služby azylový dům ČSAP

## I.

### Poslání

Posláním azylového domu ČSAP je poskytnout individuální a důstojnou pomoc a podporu osobám HIV pozitivním a AIDS nemocným z celé České republiky, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Cílem sociální služby je podporovat klienty v samostatném fungování ve společnosti (např. mít kde bydlet, mít práci, případně jinak zajištěné příjmy). Usilujeme o podporu nezávislosti a získání či zachování motivace a návyků důležitých pro fungování ve společnosti.

## II.

### Pravidla poskytování sociální služby

1. Uživatel sociální služby (dále klient) **má právo obracet se na sociálního pracovníka a další pověřené pracovníky ČSAP o radu a pomoc při řešení své situace.** O provozní době kanceláří ČSAP a pokladny jsou vždy klienti informováni (stejně tak o změnách).
2. Klientům je doporučeno dodržovat své povinnosti vyplývající ze zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů. Odpovědnost za dodržování této normy má vždy klient.
3. Do objektu Domu světla (Malého 282/3, Praha 8-Karlín) je **přísný zákaz vstupu se zbraní**, a to i v případě, že klient má povolení zbraň vlastnit.
4. **Klient je povinen dbát doporučení a zákazů od oprávněných pracovníků**, zejména v případech porušování provozního řádu sociální služby azylový dům (dále jen provozního řádu) a ustanovení smlouvy o poskytnutí sociální služby.
5. Všichni pracovníci a klienti sociální služby svědomitě dodržují platné zákony České republiky, dbají na dodržování lidských práv a svobod, dodržují vnitřní pravidla, s kterými byli prokazatelně seznámeni.

## III.

### Zásady provozu

1. Provoz recepce v budově ČSAP je nepřetržitý.
2. Provoz azylového domu je přizpůsobován především zájmům a potřebám klienta, které směřují k naplnění jeho cílů zapsaných v individuálním plánu.
3. Z důvodu zajištění bezpečnosti a také maximální ochrany práv klientů (anonymita, soukromí) omezujeme pohyb cizích osob v objektu na nezbytné minimum. Proto jsou i návštěvy klientů omezeny na výjimečné

případy související nejčastěji s dočasnou ztrátou jejich soběstačnosti (nemoc, úraz apod.) a podléhají schválení odpovědného pracovníka (nejčastěji sociální pracovník). Vzhledem k tomu, že podmínkou pobytu klientů v azylovém domě je plná soběstačnost, jiné důvody návštěv nepovažujeme za nezbytné. Pro rychlý kontakt s osobami nebydlícími v Domě světla mohou klienti využít vstupní halu před oknem recepcce.

4. **V době od 22 do 6 hodin ráno platí povinnost dodržovat noční klid.** V době nočního klidu nesmí provoz televizorů, rádií, telefonů (vč. hovorů) nebo jiných spotřebičů a zařízení rušit ostatní klienty.
5. **Budova Domu světla je uzavřena od 22 do 6 hodin ráno v pracovních dnech a od 22 do 7 hodin ráno ve dnech pracovního volna,** o svátcích a víkendech. Po předchozí dohodě se sociálním pracovníkem nebo pracovníky recepcce je možný v odůvodněných případech vstup klienta i mimo tuto dobu (příchod z důvodu pozdní pracovní doby, příjezdu od příbuzných apod.). Klient je ale povinný to hlásit předem, před začátkem nočního klidu (do 22 hodin). **Opustit budovu může klient kdykoliv.**
6. Klienti mohou pro účely hledání práce, kontaktu s lékařem apod. použít po dohodě se sociálními pracovníky jejich telefon. Klient přitom bere na vědomí, že hovory odcházejí pod číslem ČSAP. Pokud kdokoliv zavolá zpět, může se mu hovor přijímající pracovník ohlásit názvem organizace. Anonymita v tomto případě není zaručena.
7. **Pro všechny klienty platí zákaz vnášení, požívání a přechovávání omamných a psychotropních látek. Také pobyt v objektu ČSAP pod jejich vlivem. Testování na přítomnost návykových látek lze v souladu se zákonem č. 65/2017 Sb.** Při problémech klienta s užíváním drog nebo požíváním alkoholu je klientovi nabídnuta odborná pomoc a případná podpora při jejím zprostředkování i v rámci individuálního plánování poskytování sociální služby. V případě, že klient s nabídnutou pomocí souhlasí a uspokojivě spolupracuje na řešení problému s odborníky, není mu ukončeno poskytování sociální služby v azylovém domě.
8. **Pro všechny klienty platí zákaz vnášení, požívání a přechovávání alkoholických nápojů. Také pobyt v Domě světla pod jejich vlivem. Povolená výše hladiny zbytkového alkoholu v dechu je 0,5 ‰.** Klient podpisem provozního řádu souhlasí s namátkovým měřením výše hladiny zbytkového alkoholu v dechu prostřednictvím elektronického alkoholmetru. Při namátkovém zjištění překročení hranice 0,5‰ může být klient vykázán z budovy do doby, než výše hladiny alkoholu klesne pod povolenou hranici.
9. **Ve vnitřních prostorách Domu světla platí přísný zákaz kouření.** Kouření je povoleno pouze na terase v I. patře za kulturní místností. V

budově platí **přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm**, zejména zapalování svíček, ale také vonných tyčinek, františků apod.

10. Pracovníci ČSAP 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, takové konání (nekonání) překazít nebo oznámit. Postup pracovníků ČSAP je pro takové případy dále upraven vnitřními pravidly a každý klient je s touto skutečností seznámen při přijetí do sociální služby, což stvrzuje podpisem tohoto provozního řádu.
11. Klient, je povinen zachovávat mlčenlivost o osobách (jak během poskytování sociální služby, tak po ukončení poskytování služby), kterým je poskytována sociální služba azylový dům nebo ubytování v ubytovně ČSAP; především ve vztahu k jejich zdravotnímu stavu a využívání služeb ČSAP (výjimku tvoří žádost o sdělení informací od soudů a od policie).
12. U vstupů do objektu Domu světla a na trase únikového požárního koridoru je instalován kamerový systém bez záznamu, který je využíván k ochraně bezpečnosti v objektu. Označený je informační tabulí. O této skutečnosti je každý klient informován při podpisu provozního řádu.
13. V objektu probíhá podle potřeby sanitární den, kterého jsou povinni se účastnit všichni klienti. O termínech sanitárních dnů jsou včas informováni na nástěnce nebo pracovníky sociální služby.
14. **Při hrubém porušení nebo opakovaném porušení provozního řádu může pověřený pracovník** (pracovník sociální služby, vedoucí pracovník) **rozhodnout o ukončení poskytování sociální služby**. Klient je povinen opustit objekt ČSAP neprodleně se všemi svými osobními věcmi.

#### IV.

##### Provoz služby

1. Klient je povinen zacházet šetrně s vybavením pokoje a svěřeným majetkem a používat elektrické spotřebiče běžným způsobem tak, aby nedošlo k jejich poškození. Veškerá klientovi dostupná zařízení a elektrické spotřebiče se nesmějí používat k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny, **závady je nutné neprodleně ohlásit pracovníkům ČSAP**. Vybavení pokoje je vyjmenováno v soupisu majetku, který klient obdrží se smlouvou.
2. **Každý pokoj je vybavený telefonním aparátem** napojeným na vnitřní síť, který může klient používat pro kontakt s recepcí, pracovníky sociální služby i mezi pokoji. Zároveň je aparát napojený na požární poplachový systém, jehož je součástí. **Klient je povinen udržovat telefonní aparát v provozu** (nevyvěšovat) a jeho poruchu ihned hlásit pracovníkům ČSAP.
3. **Oprávněný pracovník ČSAP může zkontrolovat stav užívaného pokoje**. Pokud není na pokoji klient přítomen, vyčká pracovník s kontrolou

až do jeho příchodu. Toto neplatí, pokud se jedná o řešení nouzových a havarijních situací nebo situací, které vyžadují okamžitý vstup do pokoje (např. příchod nového klienta) bez přítomnosti klienta. **Klient má právo být uvnitř pokoje uzamčen, ale pouze tak, aby v případě potřeby mohl oprávněný pracovník pokoj odemknout** (tj. klíček je v zámku povytažen nebo není v zámku). Oprávněný pracovník musí mít po zaklepaní a vyčkání na výzvu ke vstupu možnost přístupu do pokoje z důvodu kontroly pokoje a kontroly fyzického stavu klienta.

4. Klient nesmí odnášet mimo budovu nebo komukoliv zapůjčovat předměty a zařízení z majetku ČSAP, rozumí se tím též **klíče, z nichž není dovoleno nechávat zhotovovat kopie. Ztrátu nebo poškození zařízení je klient povinen finančně nahradit** v plné výši. Hodnotu majetku zjistí sociální pracovník od správy objektu nebo vedení ČSAP. Dále klient odpovídá za způsobené škody v souladu s platným občanským zákoníkem.
5. Ve svém pokoji může klient používat vlastní elektrické spotřebiče, jestliže odpovídají ČNS a jsou používány podle návodu výrobce (rádia, magnetofony, CD přehrávače) – povolení k užívání těchto spotřebičů je vydáváno sociálním pracovníkem nebo jiným odpovědným pracovníkem. **Nesmí se používat vařiče, konvice nebo topná tělesa.** Všechny spotřebiče klient používá tak, aby jejich provozem nebyli rušeni ostatní a aby nebyla narušena bezpečnost a ochrana zdraví.
6. **Klient má možnost užívat** předměty a zařízení, které jsou majetkem poskytovatele (**žehličku a žehlicí prkno, kuchyňské spotřebiče, pračku, úklidové prostředky**). V manipulaci s nimi si klient počíná šetrně a hospodárně, šetří spotřebu energie a vody. Případné technické závady způsobené používáním spotřebičů je klient povinen hlásit oprávněnému pracovníkovi (pracovník sociální služby, recepční) ihned po zjištění závad.
7. V azylovém domě lze využít pro přípravu stravy společnou kuchyň, a to vždy tak, aby tím nebyli rušeni ostatní klienti. **Klient je povinen po užití tohoto společného prostoru po sobě umýt nádobí, důkladně očistit dřez a sporák**, popř. další vybavení kuchyně, které využil.
8. Klient využívá kulturní místnost především tak, aby svým chováním nerušil ostatní. **V kulturní místnosti není povoleno konzumovat potraviny**, k těmto účelům slouží prostory kuchyně.
9. Klient užívá koupelnu především v takové době, aby nerušil noční klid. **Je povinen po použití koupelny řádně vyčistit užívané prostory** k provedení hygieny – vanu, umyvadlo, sprchový kout nebo podlahu.
10. **Klienti jsou povinni po sobě uklidit způsobený nepořádek nebo nečistotu kdekoliv v objektu.** Klient je povinen dbát zásad osobní hygieny (včetně čistoty šatstva a osobních věcí), **udržovat pořádek ve svém pokoji** (včetně nočních stolků a lednic) i v celém areálu. K zajištění osobní hygieny

je nutné vlastnit hygienické prostředky. Pokud klient tyto věci z důvodů špatné sociální a finanční situace nevlastní, pracovníci sociální služby je klientovi na jeho žádost bezplatně zajistí po dobu nezbytně nutnou.

11. Každý pokoj je vybaven lednicí, kam ukládá klient potraviny, které musí být uskladněny v chladu a potraviny s krátkou dobou trvanlivosti. Za nutné odmrazení lednice a její udržování v čistotě odpovídá klient.
12. **Klient má povinnost vyprat si své prádlo alespoň jednou týdně.** Toto vyprání je zdarma. Každé další praní je zpoplatněno 20 Kč za jednu pračku. Klient může prát maximálně 4 pračky týdně, výjimku může udělit oprávněný pracovník azylového domu. Klient může k praní prádla využít dobu od 7 hodin do 20 hodin (poslední možnost začít prát) tak, aby provozem praček nerušil ostatní. **Platí přísný zákaz praní prádla pro jiné, třetí osoby, kterým není poskytována sociální služba.**
13. **Ložní prádlo je třeba měnit dle potřeby, nejméně však 1× za 14 dní.** Klient o náhradní ložní prádlo žádá v pracovní dny do 14 hodin pracovníci zajišťující úklid. Pokud dojde k nepředpokládanému znečištění ložního prádla mimo výše uvedenou dobu, klient požádá o ložní prádlo pracovníky sociální služby nebo recepčního pracovníka.
14. **Bezdrátové připojení k internetu není součástí poskytování sociální služby azylové domy,** tudíž klientovi nevzniká automaticky na toto připojení nárok. Poskytovatel neručí za technický stav této možnosti.
15. Klienti mají možnost používat vlastní povlečení, vlastní nádobí apod. Vlastní povlečení si klienti perou sami.
16. Z hygienických důvodů **není povoleno brát do ubytovací části zvířata.**
17. Pokud využívá službu rodina/rodič s dítětem/děťmi, je povinen/a vykonávat odpovídající dohled nad svým dítětem/děťmi a poskytovat mu/jim řádnou péči. Starost o dítě/děti nemůže být přenášena na pracovníky poskytovatele.

## V.

### **Postup při ukončování poskytování sociální služby – vyklizení věcí, úschova, likvidace**

1. Jestliže nastane situace (např. klient odejde bez oznámení), kdy po ukončení poskytování sociální služby zůstanou věci bývalého klienta v pokoji, který užíval, snaží se pracovníci ČSAP kontaktovat bývalého klienta a informovat ho o nutnosti si věci odnést. Jestliže není možné bývalého klienta kontaktovat (například odešel neznámo kam) nebo na výzvy opakovaně nereaguje, jsou jeho věci vyklizeny za přítomnosti dvou pracovníků, případně jednoho pracovníka a jiného klienta. Věci jsou podle charakteru uloženy ve sklepě (např. oblečení) nebo v kanceláři sociálního pracovníka (např. mobilní telefon). Tyto věci jsou viditelně označeny. Poskytovatel neodpovídá za vzniklé škody na věcech.



2. Poskytovatel si vyhrazuje také právo věci, které podléhají rychlé zkáze, odstranit a zlikvidovat tak, aby neznečišťovaly pokoj nebo jeho zařízení (především potraviny), bez náhrady škody. Jestliže si bývalý klient pro své věci přijde, oprávněnou osobou, která je může vydat, je sociální pracovník, nebo jiný pověřený pracovník, a to pouze v běžné pracovní době, tj. od 8 do 16:30 hodin, jindy jen po konkrétní domluvě se sociálním pracovníkem.
3. Jestliže nebylo možné bývalého klienta 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 30 dnech od ukončení poskytování sociální služby zlikvidovány bez náhrady škody. O této skutečnosti je vyhotoven zápis do dokumentace bývalého klienta.
4. **Poskytovatel nedisponuje prostorem vhodným k uskladňování osobních věcí klientů.**
5. Po ukončení poskytování sociální služby by si klient měl přehlásit kontaktní adresy pro doručování pošty. Pošta určená adresátovi, který není klientem služby, je vrácena odesílateli zpět. S bývalým klientem **je možno dohodnout, že mu poštu můžeme přebírat ještě maximálně 30 dní**, pokud si pro ni bude chodit. Nejde ovšem o samozřejmost, jde o dohodu.

### Závěrečná ustanovení

1. Výjimky z tohoto řádu může stanovit sociální pracovník. Ten může z provozních důvodů, na základě individuálního přístupu k uživatelům sociální služby, rozhodnout o přechodných změnách. Tyto výjimky jsou vždy v písemné formě a jsou s nimi seznámeni všichni klienti.
2. Tento provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2020 a k tomu dni se ruší platnost a účinnost předešlých verzí.
3. Klient níže svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen pracovníkem s tímto provozním řádem, porozuměl mu a zavazuje se k jeho dodržování.

V Praze dne:

-----  
Klient:

-----  
Jiří Pavlát, ředitel