

PROVOZNÍ ŘÁD DOMU SVĚTLA

I. Poslání

Posláním azylového domu je poskytnout pomoc, podporu, přístřeší lidem HIV pozitivním a AIDS nemocným při řešení jejich nepříznivé sociální situace. Azylový dům představuje komplex služeb poskytující individuální, důstojnou, nepřetržitou a koncepční pomoc osobám.

Dům světla (dále jen „DS“) se nachází na adrese: Malého 3/282, Praha 8 – Karlín, PSČ 186 00.

II. Pravidla poskytování sociální služby

1. **Uživatel má právo obracet se na sociálního pracovníka a další pověřené pracovníky DS o radu a pomoc při řešení své situace.** O provozní době kanceláří DS a pokladny jsou vždy uživatelé informováni (jsou informováni také o změnách těchto provozních hodin).
2. Uživatelům je doporučeno spolupracovat s lékaři příslušných AIDS center a dodržovat zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů.
3. Uživatel nesmí držet střelnou nebo jakoukoliv útočnou a obrannou zbraň v celém prostoru DS i v případě, že má oprávnění tuto zbraň držet.
4. Pracovník DS k tomu oprávněný seznámí uživatele s nouzovými a havarijními situacemi a postupem v nich, což uživatel potvrzuje svým podpisem.
5. Uživatel je povinen dbát dodržování doporučení a zákazů oprávněných pracovníků a pracovníků, zejména v rámci nedodržování Provozního řádu DS a ustanovení Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

III. Zásady provozu Domu světla

1. Provoz DS je přizpůsobován především zájmům a potřebám uživatele.
2. Všechny návštěvy v DS se zapisují do knihy služeb. Uživatelé mohou přijímat návštěvy v návštěvním prostoru vstupní haly od 08:00 do 22:00 hodin. Návštěvám je vyhrazen prostor v hovorňě, v přízemí DS. Rodinní příslušníci a partneři/partnerky uživatelů mohou uživatele navštívit v bytovací části. Přijímání návštěv nesmí rušit ostatní uživatele ani poskytování sociálních služeb DS. Všichni návštěvníci DS jsou povinni zachovávat klid a pořádek a dodržovat pokyny pracovníků DS. V případě, že návštěvník nedodrží uvedené zásady, má pracovník DS povinnost ho z domu vykázat.
3. V době od **22:00 do 06:00** hodin platí povinnost dodržovat **noční klid**. V době nočního klidu nesmí provoz televizorů, rádií či hovory uživatelů rušit ostatní uživatele.
4. **DS je uzavřen od 22:00 do 06:00 hodin v pracovních dnech a od 22:00 do 07:00 hodin ve dnech pracovního volna, o svátcích a víkendech.** Po předchozí dohodě se sociálním pracovníkem nebo službukonajícími pracovníky je možný vstup uživatele i mimo tuto dobu. Uživatel může DS opustit kdykoliv, ale o svém odchodu by měl informovat službukonajícího pracovníka.
5. Uživatel má možnost využít automatickou pračku k praní svého prádla. Platí přísný zákaz praní prádla pro jiné, třetí osoby (např. známé mimo DS). Prádlo ložní se pere v pračce zvlášť k tomuto účelu vyčleněné. Také prádlo kontaminované tělesnými tekutinami uživatelů je prané v pračce uložené v prostoru prádelny v suterénu DS. Uživatel může k **praní prádla** využít dobu od **07:00 hodin do maximálně 21:00 hodin** tak, aby provozem praček nerušil ostatní uživatele DS.

6. Pro uživatele je v přízemí DS v hovorně umístěn **telefonní mincovní automat**. Tento automat je možné používat pro přijímání hovorů pro uživatele, na tomto automatu se nepoužívá oznámení s názvem naší společnosti, je tedy anonymní. Používání ostatních telefonů v kancelářích DS je možné jen se souhlasem pracovníků DS.
7. Pro všechny osoby platí **zákaz vnášení nebo požívání alkoholických nápojů v DS**. Je zde určena povolená výše hladiny zbytkového alkoholu v dechu, a to 1.0‰. Uživatel podpisem tohoto Provozního řádu souhlasí s namátkovým měřením výše hladiny zbytkového alkoholu v dechu prostřednictvím kalibrovaného alkoholometru. Při namátkovém zjištění překročení této určené hranice je uživatel vykázán z DS do doby, než výše hladiny alkoholu klesne pod dovolenou hranici. Dále pro všechny uživatele platí **zákaz vnášení, požívání a přechovávání psychotropních látek**. Při problémech uživatele s užíváním drog nebo požíváním alkoholu je uživateli nabídnuta odborná pomoc a případná podpora při jejím zprostředkování i v rámci individuálního plánování poskytování sociální služby. V případě, že uživatel s nabídnutou pomocí souhlasí a spolupracuje s odborníky v dané oblasti, není mu ukončeno poskytování sociální služby v azylovém domě.
8. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách. V DS platí **přísný zákaz kouření na pokojích a v ostatních prostorách interiéru DS**. Místem určeným ke kouření je terasa, balkon a dvůr. V DS platí přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm.
9. Pracovníci DS jsou povinni, pokud se hodnověrným způsobem 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) přezkázat nebo oznámit**. Postup pracovníků DS v tomto případě je dále upraven ve vnitřních pravidlech a každý uživatel je s tímto postupem seznámen při přijetí do služby, což uživatel potvrzuje svým podpisem tohoto Provozního řádu DS.
10. Uživatelé se mohou na pokojích uzamykat, ale takovým způsobem, aby neznemožnili vstup pracovníků DS (v opodstatněných situacích, které jsou upraveny ve vnitřních pravidlech DS – například nouzové a havarijní situace) nebo dalšího uživatele, který je v pokoji ubytován.
11. Uživatel je povinen zachovávat navenek mlčenlivost o osobách (jak během poskytování sociální služby, tak po), kterým je poskytována sociální služba azylový dům nebo ubytování v Ubytovně DS; především ve vztahu k jejich HIV pozitivitě a využívání služeb DS.
12. V provozních prostorech DS (u vchodu, v průchodu a na dvoře - tyto prostory jsou také zřetelně označeny) je instalován kamerový systém se záznamem. O této skutečnosti je každý uživatel informován, včetně všech informací souvisejících s provozem kamerového systému (např. doba uchování záznamu, možnosti přístupu k záznamu) při podpisu tohoto Provozního řádu. Podpisem tohoto Provozního řádu a průchodem těmito prostory souhlasí uživatel s pořízením daného záznamu.

IV.

Provozní standardy a hygienické pokyny

1. **Uživatel může využívat zařízení a služby** v souladu s tímto Provozním řádem DS a Smlouvou o poskytování sociální služby, s nimiž je před přijetím seznámen, a svým podpisem stvrzuje souhlas s podmínkami v nich stanovenými. Vybavení a zařízení pokoje, které bylo uživateli předáno do užívání, je majetkem DS. Uživatel je povinen zacházet s ním šetrně, u elektrických spotřebičů dodržovat návody k použití. Veškerá zařízení a elektrické spotřebiče se nesmějí používat k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny, vzniklé závady je nutné neprodleně ohlásit pracovníkům DS.
2. Uživatel nesmí odnášet mimo DS nebo komukoliv zapůjčovat předměty a zařízení z majetku DS, rozumí se tím též klíče, z nichž není dovoleno nechávat zhotovovat kopie. Za ztrátu nebo poškození zařízení je uživatel povinen po projednání s pracovníky DS zaplatit přiměřenou částku. Dále uživatel odpovídá za způsobené škody v souladu s platným občanským zákoníkem.
3. V pokoji uživatele není dovoleno provádět žádné stavební úpravy, přemísťovat nábytek, věšet obrázky na zdi bez povolení sociálního pracovníka. Ve svém pokoji může uživatel používat vlastní elektrické spotřebiče, jestliže odpovídají ČSN a jsou používány podle návodu výrobce (televizní přijímače, rádia, magnetofony, CD přehrávače) – povolení k užívání těchto spotřebičů je vydáváno sociálním pracovníkem nebo ředitelem/kou DS. Nesmí se používat vařiče a jiná topná tělesa. Všechny spotřebiče však uživatel používá tak, aby jejich provozem nebyli rušeni ostatní uživatelé a aby nebyla narušena bezpečnost a ochrana zdraví.

4. Uživatel má možnost využívat knihovnu, vypůjčovat si společné předměty a využívat přístroje (např. pračku, žehličku, úklid. prostředky atd.). V manipulaci s nimi si počíná šetrně a hospodárně, šetří spotřebu el. energie a vody.
5. V DS je možnost využít společnou kuchyni, a to vždy tak, aby jejím provozem nebyli rušeni ostatní uživatelé a nedocházelo k rušení nočního klidu. **Každý je povinen po vaření po sobě umýt nádobí, důkladně očistit dřež a sporák.** Dle **Rozpisu služeb úklidu** zodpovídají za úklid kuchyně a společenské místnosti sami uživatelé. Každý uživatel je povinen uklidit kuchyň a společné prostory dle daného Rozpisu služeb úklidu. Čas úklidu a jeho kontrola je vymezena v tomto Rozpisu služeb úklidu.
6. Uživatel využívá koupelnu především v takové době, aby nerušil noční klid. Každý je povinen po použití řádně vyčistit vanu, umývadlo či sprchový kout.
7. Všichni pracovníci DS svědomitě dodržují platné zákony České republiky, dbají na dodržování lidských práv a svobod, dodržují vnitřní pravidla, s kterými byli prokazatelně seznámeni.
8. Vyšší finanční částky nebo drobné cennosti lze na požádání uživatele uschovat v depozitu DS. Při převzetí je vystaveno potvrzení, které slouží jako doklad o uložení finanční částky nebo drobných cenností. Uživatel je upozorněn na možnost si uložit věci v depozitu DS. Jestliže si uživatel neuloží cenné věci do depozita DS, může k uložení také využít vlastní uzamykatelnou skříňku v pokoji. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo odcizení osobních věcí uživatele, které nebyly uzamčeny, a nedošlo k zjevnému poškození zámku vypáčením.
9. **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 nočních stolků a lednic), **ale i v celém areálu DS.** K zajištění osobní hygieny je nutné vlastnit hygienické prostředky (mýdlo, šampon na vlasy, zubní kartáček, zubní pasta, ručník, osuška, případně prací prášek). Pokud uživatel tyto věci z důvodů špatné sociální a finanční situace nevlastní, personál DS je uživateli bezplatně zajistí po dobu nezbytně nutnou.
10. 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 odmrazování lednice odpovídá uživatel.
11. Ložní prádlo je třeba měnit dle potřeby. Pokud dojde k znečištění ložního prádla (krví, tělními sekrety), je s ložním prádlem nakládáno jako s infekčním materiálem. Prádelna pro infekční materiál je umístěna ve sklepech DS.
12. Počítač s přístupem na internet, který se nachází ve společenské místnosti, je primárně určen pro hledání zaměstnání, vyřizování korespondence, realizaci kontaktu s rodinou, známými nebo společenským prostředím.
13. Uživatelé mají možnost používat vlastní povlečení, vlastní nádobí apod.
14. Z hygienických důvodů není povoleno brát do ubytovací části žádná, ani domácí zvířata.

V. Stížnosti

1. Každý uživatel má právo svobodně vyjadřovat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Domem světla. Postup pro podávání a vyřizování stížností včetně dalších informací je uveden v Metodice ke Standardu č. 7. O pravidlech v této metodice uvedených jsou uživatelé vždy při přijetí do služby informováni.

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

1. Jestliže nastane situace (např. uživatel odejde bez oznámení), kdy po ukončení poskytování sociální služby zůstanou věci „bývalého“ uživatele v jeho pokoji, snaží se pracovníci DS kontaktovat „bývalého“ uživatele a informovat ho o nutnosti si věci odnést. Jestliže není možné „bývalého“ uživatele kontaktovat (například: odešel

neznámo kam) nebo „bývalý“ uživatel na výzvy opakovaně nereaguje, jsou jeho věci vyklizeny za přítomnosti dvou pracovníků. Je sepsán soupis těchto věcí a tyto věci (dle charakteru) jsou uloženy ve sklepě zařízení (například oblečení) nebo v kanceláři sociálního pracovníka (např. mobilní telefon). Tyto věci jsou také zabezpečeny a viditelně označeny.

2. 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, oprávněnou osobou, která tyto věci může vydat, je sociální pracovník/ředitel/ka DS nebo jiný pověřený pracovník.
3. 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 60 dnech od ukončení poskytování sociální služby zlikvidovány, bez náhrady škody. O této skutečnosti je vyhotoven zápis do dokumentace „bývalého“ uživatele.
4. Ve výjimečných případech je také možné, aby si uživatel, u kterého je ukončováno/ukončeno poskytování sociální služby, požádal o uložení věcí ve sklepě zařízení. Možnost uložení povoluje sociální pracovník/ce nebo ředitel/ka DS. V tomto případě je povinen si věci řádně „sbalit“ (do krabic, pytlů atd.) a označit. Je také potřeba vždy dohodnout termín, do kterého si přeje „bývalý“ uživatel věci ve sklepě ponechat. Jestliže bude takto stanovená lhůta překročena, je třeba „bývalého“ uživatele kontaktovat. Jestliže nebude možné ho kontaktovat, budou jeho věci zlikvidovány do 30 dnů ode dne následujícího po stanovené lhůtě, bez náhrady. O této skutečnosti bude vyhotoven zápis.
5. Po ukončení poskytování sociální služby by si uživatel měl přehlásit kontaktní adresy pro doručování pošty, pokud takto adresu, na které je sociální služba azylové domy poskytována.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento Provozní řád DS nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2014 a k tomu dni se ruší platnost a účinnost předešlého Provozního řádu Domu světla a jeho dodatků.
2. Výjimky z Provozního řádu DS může povolit sociální pracovník. Sociální pracovník může z provozních důvodů, na základě individuálního přístupu k uživatelům, rozhodnout o přechodných změnách. Tyto výjimky jsou vždy v písemné formě a jsou s nimi srozuměni všichni uživatelé.
3. Uživatel níže svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen pracovníkem DS s tímto Provozním řádem, porozuměl mu a zavazuje se k jeho dodržování.

V Praze dne:

.....
uživatel

.....
za Poskytovatele
Mgr. Marieta Barčáková
ředitelka Domu světla