

PROVOZNÍ ŘÁD
STŘEDISKA KŘESŤANSKÉ POMOCI
HORNÍ POČERNICE
pro poskytování služeb
AZYLOVÉHO DOMU

Vypracoval: Mgr. Pavel Khol <i>vedoucí zařízení</i>	Přezkoumala: porada týmu pracovníků SKP HOPO	Schválil: PhDr. Roman Čepelák <i>ředitel</i>
--	---	---


Seznam změn dokumentu:

č. změny	datum	strana	č. změny	datum	strana
1.	20.9.2016	nové vydání	6.		
2.	9.3.2018	nové vydání	7.		
3.	2.7.2019	nové vydání	8.		
4.	28.11.2019	1, 4,5,6,7,12,15,17,18	9.		
5.	12.6.2020	1, 12	10.		

Řízený dokument:


ANO - výtisk č.

NE

 <p>SKPHOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 2/18
---	---	---------------------------------

OBSAH:

1. <u>Základní údaje o poskytování služby</u>	3
2. <u>Organizace poskytování služby</u>	3
3. <u>Povinnosti služby</u>	4
4. <u>Práva a povinnosti uživatelů</u>	4
5. <u>Vyřizování stížností</u>	15
6. <u>Krizový scénář</u>	16
7. <u>Závěrečná ustanovení</u>	18

 <p>SKPHOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 3/18</p>
---	---	---

1. Základní údaje o poskytování služby

1.1. Vedoucí zařízení

Mgr. Pavel Khol

1.2. Kontakt na zařízení

Vedoucí zařízení – tel.: 281 091 714

Fax: 281 091 712

Internet: www.skphopo.cz

e-mail: info@skphopo.cz

Vedoucí zařízení – e-mail: kholl@skphopo.cz

1.3. Významná telefonní čísla

Službu konající pracovník (krizový telefon): 775 943 293

Policie: 158

Městská policie: 156

Integrovaný záchranný systém: 112

Záchranná služba hl. m. Prahy: 155

Hasiči: 150

Lékařská pohotovost:

- děti: Nemocnice Na Bulovce, Budínova 2, Praha 8: 283 842 224

- dospělí: Lovosická 40/440, Praha 9: 286 881 518

Nemocnice Na Bulovce, Budínova 2, Praha 8: 266 083 301

Únik vody – PVK: 840 111 112

Únik plynu: 1239

Výpadek elektřiny – poruchová linka ČEZ: 840 850 860

Více informací – viz www.skphopo.cz

2. Organizace poskytování služby

2.1. Rozvrh služby


Služba je poskytována **nepřetržitě** v zařízení na adrese Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice, Křovinovo náměstí 11/16, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice.

2.2. Sociální poradenství

Sociální poradenství je možno využívat v níže uvedených časových intervalech:

Pondělí: 8.00 - 21:00

Úterý: 8.00 - 21:00

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 4/18
---	---	---------------------------------

Středa: 8.00 - 16:30

Čtvrtek: 8.00 - 16:30

Pátek: 8.00 - 16:30

V časech nejsou zahrnuty 30 min. přestávky na jídlo.

Mimo úřední hodiny sociálních pracovníků se mohou uživatelé obracet na pracovníky v sociálních službách.

Na mobilní telefon služby AD **734 393 597** mohou uživatelé hlásit (telefonicky, SMS) svou neplánovanou nepřítomnost v SKP, mimořádné bezodkladné události, naléhavé události či havarijní stavy.

Uživatelé mají také k dispozici schránku, která je umístěna u vstupu do budovy A. Schránku je možno využívat k vyřízení stížností a případných podnětů a přání.

3. Povinnosti služby

Poskytovatel služby podřizuje veškerou svou činnost etickým principům a obecným principům sociálních služeb; respektuje uživatelské právo na důstojnost, sebeurčení, soukromí a bezpečí. Poskytovatel je povinen reagovat na potřeby uživatele v krizové situaci.

Poskytovatel služby je povinen:

- Poskytovat základní sociální poradenství.
- Pomoci zájemci při prosazování práv a oprávněných zájmů.
- Pomoci při obstarávání některých osobních záležitostí.
- Vytvořit s uživatelem individuální plán a pomoci při jeho naplňování.
- Pomoci při řešení rodinných záležitostí /vztahy, péče o děti atd.
- Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.


Uživatelům cílové skupiny je služba dostupná **bez jakékoliv diskriminace**.

Poskytovatel uzavírá s uživatelem **písemnou dohodu** o poskytování služby.

4. Práva a povinnosti uživatelů

4.1. Uživatel služby má právo

- Na využití veškerých činností služby Azylového domu.
- Být seznámen s průběžnými výsledky svého Individuálního plánu a tento plán v případě potřeby po dohodě s klíčovým sociálním pracovníkem služby měnit. Klíčový sociální pracovník je ten sociální pracovník, který má uživatele ve své péči, sestavuje, hodnotí a reviduje s ním jeho Individuální plán, vede uživatele v evidenci a individuálně s ním pracuje.
- Nahlížet do vlastních osobních spisů v přítomnosti svého klíčového sociálního pracovníka.
- Na odstoupení ze smlouvy o poskytování služby ze strany uživatele s okamžitou platností

 <p>SKP HOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 5/18</p>
--	---	---

bez uvedení důvodu.


- Na podání stížnosti.
- Právo podílet se na řešení provozních záležitostí azylového domu prostřednictvím voleného spolusprávce.

(Spolusprávce je člen z řad uživatelů služby, který je do své funkce určen na komunitním setkání, viz. komunita. Svou funkci zastává vždy jeden kalendářní měsíc. Mezi hlavní úkoly spolusprávce patří zjišťování potřeb a závad na jednotlivých budovách, rozepisování odpoledních úklidů, výběr peněz do finančního fondu, jeho správa a nákup hygienických prostředků pro úklid společných prostor

Komunita je pravidelné týdenní setkání zástupců vedení SKP HOPO, případně sociálních pracovníků a všech uživatelů azylového domu SKP HOPO.)

4.2. Uživatel služby má povinnost

- Chovat se v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti vůči dalším uživatelům služeb, zaměstnancům SKP HOPO, návštěvníkům zařízení SKP HOPO, sousedům a příslušníkům místní komunity.
- Dodržovat závazky vyplývající ze smlouvy o poskytování služby azylového domu SKP HOPO.
- Oznamovat pracovníkům služby veškeré důležité změny související s jeho účastí ve službě (zdravotní stav, změna bydliště, případné pracovní uplatnění DPP, DPČ, ...).
- Poskytovat své osobní údaje nezbytné pro potřeby monitorování služby.
- Dodržovat Provozní řád AD.
- Aktivně řešit svoji sociální situaci a spolupracovat se zaměstnanci SKP HOPO při aktivizačním programu na plnění individuálního plánu.
- Zúčastnit se vstupní konzultace s psychoterapeutem organizace, kde je uživatel seznámen s možnostmi další spolupráce a pomoci.
- Docházet společně s dětmi na pravidelné aktivity, jejichž rozpis je umístěn na nástěnkách jednotlivých budov.
- Každé ráno oznamuje rodič školou povinného dítěte jeho odchod do školy pracovníkům AD.
- Dodržovat smluvené termíny; pokud se ze zdravotních či jiných závažných osobních překážek nemůže zúčastnit domluvené schůzky, musí se předem omluvit a nahlásit to příslušnému zaměstnanci služby. Zdravotní potíže musí být vždy písemně potvrzeny lékařem.
- Každý uživatel je povinen účastnit se v určeném termínu setkání komunity. Neúčast na komunitě lze omluvit pouze ze závažných důvodů (prokázaná nemoc uživatele nebo dítěte, pracovní směna a u matek období šestinedělí). V případě zaměstnání či dlouhodobějšího pobytu mimo SKP HOPO je povinná účast na setkání komunity min. jedenkrát měsíčně.
- Řídit se pokyny pracovníků SKP HOPO, požárními předpisy a předpisy bezpečnosti a ochrany zdraví; zejména dodržovat zákaz kouření a zákaz používání vlastních přímotopů a kuchyňských spotřebičů, které vyzářují teplo na pokojích.
- Řádně užívat prostory SKP HOPO. V případě, že dojde ke svévolnému poškození zařízení, bude

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 6/18
---	---	---------------------------------

úhrada škody předepsána v plné výši osobě, která ji zapříčinila.

- Bez zbytečného odkladu nahlásit pracovníkům SKP HOPO případné havárie a závady. V době nepřítomnosti pracovníků SKP HOPO se případ nahlásí spolusprávci.
- Dodržovat na budovách odpolední klid mezi 13 a 14 h (nechovat se hlučně a respektovat odpolední spánek dětí).
- Dodržovat na budovách večerní klid od 20 h (děti musí být již na pokojích a chystat se ke spánku).
- Dodržovat na budovách noční klid od 22 h (nechovat se hlučně respektovat spánek ostatních spolubydlících).
- Na pokojích je zakázáno samovolné stěhování nábytku.
- Chovat se ekologicky, zejména třídít odpad do přistavěných kontejnerů dle označení a neznečišťovat životní prostředí. Uživatel je povinen dbát zásad úsporné spotřeby energie, tepla a vody.
- Kromě aktivit organizovaných azylovým domem jsou za děti a jejich chování v areálu AD plně odpovědní rodiče.

4.3. Úklidové služby

Dvakrát denně probíhají ve všech budovách úklidové služby: odpolední úklid v době 13 – 15 h a večerní úklid v době 20 – 22 h. Večerní úklid se střídá po týdnu (po pokojích), vždy každý čtvrtek na komunitním setkání. Odpolední úklid rozepisuje na týden spoluspráva dané budovy.


4.3.1. Odpolední úklid

Uživatel, který má v daný den odpolední úklid na starost, dojde po jeho provedení sám oznámit pracovníkovi, že je úklid již hotov. Odpolední úklid se týká níže uvedených činností

- vysypané odpadkové koše ve společných prostorech
- vytřené podlahy v kuchyních a koupelnách
- umyté pracovní plochy, stoly, sporáky a dřezy v kuchyni
- umytá umyvadla, pisoáry a záchodové mísy
- vyhozené veškeré odpadky v těchto prostorech (povalující se prázdné obaly od čehokoli atd.).

Pokud není některý z těchto bodů splněn nebo není splněn řádně, pracovník uživatele vyzve k nápravě. Teprve poté se pracovník podepíše do formuláře „rozpis odpoledních úklidů“ vedle jména uživatele, který úklid provedl.

Uživatel, na kterého v daný den připadá dle rozpisu odpolední úklid, zodpovídá za jeho vykonání. Pokud uživatel ví, že v době, kdy se úklid provádí, bude mimo areál AD, musí si za sebe sám domluvit někoho, kdo úklid provede, nebo si s ním termín úklidu vymění. Pokud úklid neproběhne, nebude podepsán, nebo nebude proveden řádně, pracovník, který úklid kontroloval, navrhne uživateli zodpovědnému za úklid dle Provozního řádu pro poskytování služeb AD SKP HOPO až -5 bodů za nedodržování zásad hygieny.

 <p>SKP HOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 7/18</p>
--	--	---

Úklidy nevykonává pouze uživatel, kterému to nedovoluje jeho zdravotní stav (rizikové těhotenství, o kterém nastávající matka donesla potvrzení od lékaře, šestinedělí, vážné zdravotní potíže či akutní zdravotní potíže atd.).

4.3.2. Večerní úklid

Večerní úklid probíhá mezi 20 – 22 h.

Pracovník kontroluje na všech ubytovacích budovách, zda jsou večerní úklidy řádně provedeny.

Uživatel, který má v daném týdnu (čtvrtek-čtvrtek, předáváno na komunitě, střídání po pokojích) večerní úklid na starost, dojde po jeho provedení sám oznámit pracovníkovi, že je úklid již hotov. Pracovník, který se pohybuje po budovách a dohlíží na dodržování nočního klidu, dohlíží zároveň i na to, aby i průběh nočního úklidu nenarušoval tento klid.

Pracovník kontroluje zejména, zda jsou:

- vysypané odpadkové koše ve společných prostorech
- vytřené a vysáté podlahy ve společných prostorech (kuchyních, koupelnách, chodbách, předsíních, kumbálech a sušárnách atd.)
- umyté pracovní plochy, stoly, sporáky a dřezy v kuchyni
- umytá umyvadla, sprchové kouty, dětská vana, pisoáry a záchodové mísy
- vyhozené veškeré odpadky v těchto prostorech (povalující se prázdné obaly od čehokoli atd.).

Pokud není některý z těchto bodů splněn nebo není splněn řádně, pracovník uživatele vyzve k nápravě. Teprve poté se pracovník podepíše do formuláře „rozpis večerních úklidů“ vedle jména uživatele, který úklid provedl.


Pokud úklid neproběhne, nebo nebude proveden řádně, nebude podepsán a pracovník, který úklid kontroloval, navrhne zodpovědnému uživateli dle Provozního řádu pro poskytování služeb AD SKP HOPO až -5 bodů za nedodržování zásad hygieny.

Úklidy nevykonává pouze uživatel, kterému to nedovoluje jeho zdravotní stav (rizikové těhotenství, o kterém nastávající matka donesla potvrzení od lékaře, šestinedělí, vážné zdravotní potíže či akutní zdravotní potíže atd.). V tomto případě se buď rodina na komunitě při předávání úklidů přeskočí a na řadu přijde, až bude schopna úklid vykonávat, nebo, pokud se vyskytnou akutní zdravotní potíže během týdne, se pokusí domluvit s jinou rodinou, aby za ní úklid převzala, případně jí s touto domluvou pomůže pracovník.

Ve 22:00 h se uzavírá kuchyň pro vaření. Je možné pouze ohřívání dětských jídel a příprava jídel studené kuchyně. Po uzavření kuchyně zkontroluje pracovník AD pořádek v kuchyni, případně vyzve uživatele, aby učinili nápravu. /žádné špinavé nádoby a čisté pracovní desky /

4.3.3. Generální úklid

Probíhá každou sobotu od 10 h, pokud není od vedoucího AD či sociálních pracovníků uvedeno jinak a sděleno uživatelům na předcházející komunitě. Generální úklid se týká zevrubného úklidu společných prostor, kuchyně, chodby, kočárkárny, sociálních zařízení atd. Účastní se ho povinně všichni ubytovaní uživatelé v dané budově. Spolusprávce vytvoří rozpis dělby jednotlivých úklidových činností, aby mohl pracovník ve službě udělat řádnou kontrolu a případně požadovat

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 8/18
---	---	---------------------------------

nápravu. V případě, že se uživatel nemůže v daném čase generálního úklidu zúčastnit, předem se omluví a přidělený úsek uklidí v nejbližším možném termínu. Po jeho ukončení požádá o kontrolu pracovníka ve službě. V rámci generálního úklidu probíhá i namátková kontrola úklidu na pokojích

Mytí lednic zevnitř probíhá vždy první sobotu v měsíci v rámci generálního úklidu, odmrazování lednic se uskutečňuje čtvrtletně. Mytí je vždy ohlášeno uživatelům na předcházející komunitě.

4.3.4 Dodržování hygieny na pokojích uživatelů

Pracovníci během svých návštěv u uživatelů na pokojích průběžně kontrolují i dodržování hygieny zde. Pokud shledají nedostatky v dodržování základních hygienických pravidel, oznámí toto klíčovému sociálnímu pracovníkovi, který zahrne tento bod s uživateli do IP. Sociální pracovníci pravidelně kontrolují stav pokoje, uživatele motivují k udržování čistoty, provádí s nimi praktický nácvik, radí jim, jaké prostředky používat atd.

Základní hygienická pravidla pro pokoj uživatele:

- Čistá podlaha = nelepivá, bez drobků a jiného smetí, vytírá se alespoň dvakrát týdně dezinfekcí (např. Savo).
- Uklizeno = nikde se nepovalují zbytky jídla ani špinavé nádoby, špinavé prádlo je uklizeno (v pytli nebo ve skříni) a následně vypráno alespoň 1x týdně (viz formulář Platby za pračky). Postele jsou s povlečením (prostěradlo, peřiny, polštáře) a chráničem na matrace přes den urovnané.
- Pravidelné větrání pokoje = jednou denně intenzivní větrání (otevřít okno asi na 5 – 15 minut podle počasí venku).
- Odpadkový koš = vynáší se pravidelně (nepřetéká).

4.4. Podmínečné vyloučení

Závažné, či opakované porušování Provozního řádu je důvodem k zahájení řízení o ukončení pobytu v AD.


Při porušení řádu, nejen ve zkušební době, je možné uživateli dle závažnosti porušení udělit podmíněčné vyloučení, a to na dobu 1 kalendářního měsíce.

Podmínečné vyloučení lze uživatelům AD udělit, dle uvážení kmenového sociálního pracovníka, i opakovaně.

Pokud by uživatel v době podmíněčného vyloučení (1 kalendářní měsíc) porušil Provozní řád SKP HOPO, je na zvážení klíčového sociálního pracovníka, dle závažnosti přečinu, i na zvážení vedení SKP HOPO, jakým způsobem bude ve věci porušení řádu SKP HOPO rozhodovat.

4.5. Úhrada za poskytovanou sociální službu

Úhrada za ubytování (viz. příloha č. 1 Smlouvy) je splatná nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce, jež předchází měsíci, na který náleží. Ubytování nemůže být poskytováno na dluh. Úhrada musí být uhrazena v jedné platbě, v opačném případě je každá platba nad rámec sankcionována -10 body. Body se u párů připisují pracujícím partnerům. První dva měsíce od podepsání smlouvy mohou uživatelé zaplatit ubytování ve dvou splátkách bez získání záporných bodů.

 <p>SKP HOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 9/18</p>
--	---	---

4.6. Kauce

Společně s úhradou za ubytování se měsíčně platí i kauce za pokoj. Tento poplatek činí 400 Kč a slouží jako depozit, ze kterého se hradí případná škoda na zařízení pokoje.

4.7. Aktivizační program

Součástí poskytované služby Azylový dům je aktivizace uživatelů, která je rozdělena do následujících oblastí:

- Aktivita v hledání a zabezpečení následného bydlení
- Aktivní hledání pracovního uplatnění na trhu práce – v případě potřeby za podpory sociálního pracovníka (návlek hledání a orientace v pracovní inzerce, sestavení strukturovaného životopisu, motivačního dopisu, založení emailové schránky atd.)
- Spolupráce se školou dítěte, povinné doučování a domácí školní příprava. Na doučování se aktivně podílí min. jeden rodič.
- Životospráva jednotlivých členů rodiny
- Hygienické návyky
- Hospodaření s financemi / rozvoj kompetencí pro vytváření měsíčního rozpočtu a tvorbu finančních úspor
- Funkčnost vztahů v rodině
- Péče o dítě – hygiena, výživa, výchova
- Soužití v komunitě
- Pracovní aktivita
- Zapojení se do sociálního systému státu

4.8. Hodnocení uživatelů

Při práci s uživateli je využíváno ústní a bodové hodnocení.

Ústní hodnocení


Před uplynutím zkušební doby (zkušební doba je uzavřena na období 1 kalendářního měsíce) a platnosti smlouvy o poskytování sociální služby proběhne celkové hodnocení uživatele formou rozhovoru s pracovníky SKP HOPO, na jehož základě bude posouzena žádost uživatele o prodloužení smlouvy na další období. K ústnímu hodnocení dochází také vždy při vyhodnocování, revidování a plánování Individuálního plánu uživatele.

Bodové hodnocení

Průběžně je zaznamenáván bodový stav každého uživatele.

Kladné a záporné body se navzájem krátí.

Záporné body musí uživatel v rozmezí 2 kalendářních měsíců vymazat nasbíráním adekvátního počtu kladných bodů

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 10/18
---	---	----------------------------------

Při získání více než 20 záporných bodů bude s uživatelem s okamžitou platností zahájeno řízení o podmíněném vyloučení a případném ukončení Smlouvy o poskytování služby.

Pokud uživatel získá jednorázově 25 záporných bodů na základě závažného porušení pravidel, je s ním okamžitě ukončena Smlouva o poskytování služby.


V rámci hodnocení za kalendářní měsíc při dosažení 20 a více kladných bodů bude uživateli umožněna výměna poměrem 10 kladných bodů za finanční příspěvek 300,- Kč, přičemž celkový počet kladných bodů nesmí klesnout pod 20. Za jeden měsíc je možné proměnit max. 70 bodů, přičemž výměna se provede k 10. dni následujícího měsíce.

Bodový systém – kladné body:

Oblast hodnocení	Sazba	O udělení rozhoduje
Pracovní činnost dle zadání pracovníků SKP HOPO	1 bod / hod.	pracovníci SKP
Vykonávání funkce spolusprávce (při splnění všech povinností spolusprávy)	5 bodů / měsíc	pracovníci SKP, komunita
Mimořádná aktivita	1 bod	pracovníci SKP

Bodový systém – záporné body:

Oblast hodnocení	Sazba	O udělení rozhoduje
Neomluvená neúčast na komunitě	-10 bodů	pracovníci SKP, komunita
Konzumace alkoholu či jiných návykových látek, vstup do areálu SKP HOPO pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek	-20 bodů	pracovníci SKP, spoluspráva
Porušení zákazu kouření mimo vyhrazené prostory	-20 bodů	pracovníci SKP, spoluspráva
Porušení návštěvního řádu	-10 bodů	pracovníci SKP
Nedodržování zásad hygieny	-1 až -10 bodů	pracovníci SKP, spoluspráva
Plytvání energií, teplem či vodou (např. zbytečně tekoucí voda, zbytečně zapnutý el. sporák)	- 10 bodů	pracovníci SKP
Ostatní porušení Smlouvy či Provozního řádu	-5 až -10 bodů	pracovníci SKP
Neplnění podmínek aktivizace	-5 až -10 bodů	pracovníci SKP
Projevy rasismu	-20 bodů	pracovníci SKP
Projevy verbální nebo fyzické agrese	-25 bodů	pracovníci SKP
Nespolupráce se sociální pracovníkem, lež, záměrné uvádění nepravdivých údajů	-1 až -5 bodů	pracovníci SKP
Dítě bez dozoru	-10 bodů	pracovníci SKP
Dítě bez dozoru, rodiče mimo areál AD	-25 bodů	Pracovníci SKP
Neohlášení ranního odchodu dětí školy	-1 bod za každé neohlášení	Pracovníci SKP
Porušení návštěvního řádu – cizí osoba v areálu SKP HOPO v době od 20 hod. do 8 hod.	-25 bodů	Pracovníci SKP
Neomluvená neúčast na ranním cvičení matek s dětmi	-1	Pracovníci SKP
Nespolupráce v rámci povinné týdenní kontroly školního studia	-2	Pracovníci SKP

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 11/18
---	---	----------------------------------

Dobrovolné měsíční aktivity a jejich bodové hodnocení

Oblast hodnocení – dobrovolné aktivity		Bodové hodnocení	O udělení rozhoduje
Úklid kolem budovy C		15 bodů	Pracovníci SKP
Úklid kolem budovy B		5 bodů	Pracovníci SKP
Úklid kolem budovy D		10 bodů	Pracovníci SKP
Úklid a správa dětského hřiště		7 bodů	Pracovníci SKP
Úklid prostoru u popelnic		10 bodů	Pracovníci SKP
Otvírání a zavírání brány	Po-Pá otvírání v 5,40 h, zavírání ve 20 h	10 bodů	Pracovníci SKP
Úklid příjezdové cesty do areálu	Od brány až po hasičskou zbrojnici	10 bodů	Pracovníci SKP
Správa a úklid služby „Bazárek“	1x týdně otevření + úklid	5 bodů	Pracovníci SKP
Úklid společenské místnosti na budově C	Pravidelná kontrola a týdenní vysávání a stírání ploch	7 bodů	Pracovníci SKP
Odklizení sněhu před budovami a na cestách areálu	V zimních měsících	5-10 bodů podle náročnosti a počtu hodin)	Pracovníci SKP
Vedení ranních cvičení pro matky s předškolními dětmi		10 bodů	Pracovníci SKP
Úklid okolo budovy A a cesty vedoucí z budovy A do budovy D		10 bodů	Pracovníci SKP
1x týdně předčítání předškolním dětem v knihovně AD		4 body	Pracovníci SKP

4.9. Návštěvy

Uživatel je povinen zapsat návštěvu ještě před vstupem do areálu do Knihy návštěv, která je umístěna v kanceláři AD. Kromě Příjmení a čísla pokoje, kde se bude návštěva vyskytovat, musí uživatel uvést čas příchodu a po ukončení návštěvy doplnit čas odchodu. **Maximální doba trvání jedné návštěvy jsou tři hodiny (den/osoba).**

Návštěvní hodiny jsou vymezeny následovně:


Po: 14:00 – 19:00 Pá: 14:00 – 19:00

Út: 14:00 – 19:00 So: 12:00 – 19:00

St: 14:00 – 19:00 Ne: 12:00 – 19:00

Čt: 14:00 – 18:00

Na budovu pro matky s dětmi nemají povolený přístup mužské návštěvy. Návštěvy uživatelů

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 12/18
---	---	----------------------------------

z ostatních budov musí být v budově pro matky s dětmi nahlášeny obdobně, jako je uvedeno výše.

Návštěva rodinného příslušníka přes noc je umožněna pouze na písemnou žádost uživatele, a to pouze (1) z důvodu zajištění řádné péče o nezletilé děti, např. v případě hospitalizace uživatele, není-li možno péči o děti zajistit jiným způsobem, nebo (2) v případě návštěvy dítěte uživatele, které s ním není ubytováno v AD. Pobyt rodinného příslušníka v AD je zpoplatněn částkou 80 Kč/noc za dospělého a 40 Kč/noc za dítě.

Při návštěvě rodinného příslušníka v AD přes noc je zjišťována totožnost osoby/osob a důvod pobytu. Návštěva je povinná v areálu SKP HOPO dodržovat Požární a bezpečnostní zásady.

Za každou návštěvu zodpovídá osoba, která návštěvu přijala.

V případě vzniklých škod způsobených návštěvou, je povinná škody uhradit navštívená osoba.

Návštěvy nejsou povoleny v době setkání komunity nebo během nepřítomnosti navštívené osoby na budově.

Návštěvy se nesmí zdržovat ve společných prostorách budov uživatelů.

Vedení SKP HOPO si vyhrazuje právo zakázat návštěvy v areálu SKP HOPO.

4.10. Praní prádla, úklid, stravování, potravinová banka a šatní bazar

Praní prádla si provádí uživatel sám. Použití automatické pračky se zpoplatňuje částkou 20 Kč za jeden prací cyklus. Provozní doba prádelny je od 8 do 19 h, během letních prázdninových měsíců od 8 do 20 h.

Úklid na pokojích provádí uživatel sám. Úklidové pomůcky /hadr, vědro, smeták/ jsou na místě k tomu určeném, vysavač bude zapůjčen na požádání u pracovníků AD.

Stravování a přípravu stravy si uživatel zajišťuje sám. K dispozici má kuchyň vybavenou základními kuchyňskými spotřebiči.


Uživatelé mohou využít doplňkové služby potravinové banky v případě řádné úhrady za službu a generování min. měsíční finanční úspory 200 Kč). K dispozici je i šatní bazar, který se otevírá každou sobotu po generálním úklidu.

Každý výběr je limitován na jednu igelitovou tašku na osobu. Po předchozí domluvě s pracovníky AD a posouzení situace, může daný uživatel udělat vícero výběrů, nebo jeden větší jednorázový výběr.

4.11. Pravidla pro pohyb a pobyt v areálu SKP HOPO a užívání společného vybavení pro volnočasové aktivity

Pro pohyb a pobyt v areálu SKP HOPO platí:

- Zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm ve všech budovách SKP HOPO.
- Zákaz konzumace alkoholu či jiných omamných a návykových látek v celém areálu SKP HOPO; do areálu SKP HOPO je zakázán vstup pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek.
- Na jednotlivé ubytovací oddělení je zákaz vstupu neubytovaným osobám s výjimkou povolených návštěv.
- Na pokojích je zákaz používání přímotopných těles a kuchyňských spotřebičů, vyzařujících teplo

 <p>SKP HOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 13/18</p>
--	--	--

(např. varná konvice, toustovač, žehlička apod.).

- Děti mladší 15 let se nemohou po areálu pohybovat bez dohledu a doprovodu rodičů. Veškerou odpovědnost za důsledky chování dětí nesou jejich rodiče. Výjimkou jsou volnočasové aktivity, které pořádá Azylový dům, kdy je přítomen min. jeden pracovník AD po celou dobu konání aktivity.

Používání hudebny na budově B, herny na budově B, počítačové učebny na budově A a klubovny a herny na budově A:

- Veškerou hmotnou zodpovědnost přebírá vždy dospělý uživatel, který si zapůjčí klíče od výše zmiňovaných místností. Ručí za to, že po vrácení bude veškerý inventář v pořádku. Děti do 15 let musí být po celou dobu pobytu v hernách s dospělým doprovodem. Dospělý uživatel vrací danou místnost v uklizeném a funkčním stavu pracovníkovi AD, který provede kontrolu. Pokud dojde k poškození, byť dítětem jiného uživatele, škodu hradí dospělý uživatel, který si zapůjčil klíče. Návštěvy nesmí bez souhlasu pracovníků AD a bez přítomnosti uživatele AD, za kterým přišla, vstupovat do půjčených místností. Zároveň platí, že škoda způsobena návštěvou bude vymáhána po uživateli, který si ji pozval. Děti nad 15 let si mohou zapůjčit klíče a v místnostech trávit čas bez dozoru. V případě vzniku poškození hradí škodu jejich zákonní zástupci.

Pravidla pro užívání herny a posilovny:


- Čas užívání herny s posilovnou závisí na předchozí dohodě s pracovníky AD. Konec provozní doby je v 19 h, během letních prázdninových měsíců ve 20 h.
- V posilovně a herně se nepoužívá venkovní obuv (nutno se přezouvat)
- Do herny mají přístup pouze děti s doprovodem dospělé osoby, ta je odpovědná za případné škody na majetku.
- Vždy před odchodem se prostor herny musí uvést do původního stavu, viz. foto na dveřích herny
- V případě potřeby použijí uživatelé k úklidu vysavač, který je součástí vybavení herny.
- Uživatelé vždy předávají hernu s posilovnou v původním uklizeném a funkčním stavu pracovníkovi AD.
- Maximální počet dětí v herně je 6 + dospělý doprovod.
- Děti mladší 15 let nesmějí manipulovat s posilovacími stroji a činkami.
- Po použití a předání herny nebo hudebny se dospělá osoba, která si ji zapůjčila hernu, zapíše do sešitu v kanceláři AD.

Pravidla pro používání hudebny:

- Hudebnu smějí používat děti školního věku pouze v doprovodu dospělé osoby. Děti nad 15 let si mohou zapůjčit klíče a v místnostech trávit čas bez dozoru. V případě vzniku poškození hradí škodu jejich zákonní zástupci. Pokud dojde k poškození, byť dítětem jiného uživatele, škodu hradí dospělý uživatel, který si zapůjčil klíče. Návštěvy nesmí užívat hudebnu bez souhlasu pracovníků AD a bez přítomnosti uživatele AD, za kterým návštěva přišla. Škoda způsobena návštěvou bude vymáhána po uživateli, který si ji pozval.

4.12. Pobyt uživatele mimo zařízení poskytovatele

- Uživatel je povinen hlásit nepřítomnost v SKP delší než 24 hodin v úředních hodinách sociálnímu

 <p>SKP HOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 14/18</p>
--	---	--

pracovníkovi AD.

- V případě, že se uživatel bude zdržovat mimo zařízení poskytovatele a nebude mu z tohoto důvodu poskytována sjednaná sociální služba a tento pobyt bude řádně ohlášen, je i přesto uživatel povinen uhradit odpovídající částku za ubytování.
- V případě, že se uživatel bude (ohlášeně i neohlášeně) dlouhodobě zdržovat mimo zařízení poskytovatele, bude s uživatelem neprodleně zahájeno jednání o dalším poskytování služby, respektive o jejím ukončení.
- Dlouhodobá nepřítomnost v zařízení poskytovatele je akceptována pouze z důvodu hospitalizace uživatele nebo jeho nezletilého dítěte ve zdravotnickém, rehabilitačním či obdobném zařízení. Dlouhodobá nepřítomnost bude s uživatelem řešena individuálně.
- V případě neohlášení pobytu mimo zařízení poskytovatele se jedná o nedodržení provozního řádu a situaci bude s uživatelem individuálně řešit jeho klíčový sociální pracovník.

4.13. Péče o děti

Děti do 15 let musí být vždy pod dozorem rodičů.

V případě nepřítomnosti rodičů jsou tito povinni zajistit za sebe náhradu a o převzetí zodpovědnosti jinou osobou informovat ihned pracovníky AD

Situace ohrožující zdravý vývoj dítěte, které budou hlášeny pracovníky SKP HOPO na místně příslušný Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD, Městský úřad v Praze 20 - Horních Počernicích):

- nehlídané dítě (opakující se nedostatečný dohled)
- opuštění dítěte (ponechání bez přiměřeného dozoru, zamykání dítěte v pokoji)
- nedostatečná výživa dítěte (neposkytování výživy odpovídající věku dítěte)
- nedodržování hygieny (nedostatečná péče o úklid pokoje a o osobní hygienu dítěte)
- domácí násilí (zanedbávání, týrání dítěte, domácí násilí)
- zanedbávání školní docházky dítěte (zejména neposílání dítěte do školy)
- alkohol ohrožující dítě (požívání alkoholu rodiči, podávání alkoholu dětem).


4.14. Pravidla pro vybavení pokoje uživatele

Je zakázáno vybavit pokoj vlastním zařízením (nábytek – s výjimkou dětské postýlky), použití osobních věcí je povoleno. Na pokoji je zakázáno stěhovat a přesouvat jeho vybavení.

Při podpisu smlouvy podepisuje uživatel předávací protokol, který obsahuje inventární seznam věcí, jež jsou v přiděleném pokoji k dispozici.

Za škody způsobené uživatelem na majetku SKP HOPO odpovídá uživatel. Zhodnocení škody a výše její úhrady je stanovena na základě posouzení pověřených pracovníků SKP HOPO (sociální pracovníci a pracovníci technického úseku).

Uživatel služby hradí měsíčně společně s poplatkem za ubytování i vratnou kaucí na pokoj ve výši 400 Kč. Při ukončení pobytu v případě předání pokoje v adekvátním stavu (neponičený nábytek a

 <p>SKP HOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 15/18</p>
--	---	--

uklizeno) se vrací kauce v plné výši. V opačném případě se z kauce hradí způsobené škody.

4.15. Pravidla pro odchod uživatele z azylového domu, po ukončení Smlouvy o poskytování služby azylového domu SKP HOPO

V den odchodu je uživatel povinen pokoj předat do 13,00 hodin.

Pokoj se předává řádně uklizen a v původním stavu. Uživatelům se strhává z kaucí částka 400,- za výmalbu pokoje. Pokoj není možné malovat z vlastních zdrojů, výmalbu vždy zajišťují technici AD. Při předání pokoje uživatel odevzdá veškeré klíče od ubytovacích prostor, přičemž mu bude vrácena složená záloha 150- Kč.

Uživatel nejpozději v den ukončení pobytu opustí zařízení poskytovatele, zejména si odnese veškeré osobní věci. V opačném případě budou jeho věci vyklizeny a vyhozeny.

5. Vyřizování stížností

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost může podat sám uživatel, nebo jím pověřená osoba.

Podání stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a vedení i zaměstnanci střediska se zavazují, že stížnost nebude mít negativní dopad na uživatele, který stížnost podal nebo v jehož zájmu byla stížnost podána.

Stížnost lze podat písemně, ústně, telefonicky nebo e-mailem.

Kontaktní údaje pro podání stížnosti:

- adresa (pro osobní nebo písemné podání): Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice, Křovinovo nám. 11/16, 193 00 Praha 9
- telefon: 281 091 714
- e-mail: info@skphopo.cz.


Stížnosti přijímá vedoucí AD SKP HOPO ve své pracovní době, příp. lze využít schránku umístěnou před kanceláří sociálních pracovníků na budově A, která je určena pro možnost anonymního podávání stížností. Vedoucí AD učiní o stížnosti písemný záznam do Knihy stížností ve spolupráci s uživatelem. Na žádost uživatele jsou pracovníci povinni zachovat mlčenlivost ohledně jeho totožnosti.

Vedoucí AD vyřídí stížnost **nejpozději do 28 dnů**. Prověří stížnost v celém rozsahu, zajistí vhodná opatření a informuje uživatele o rozhodnutí. O způsobu vyřízení stížnosti provede zápis do Knihy stížností a informuje o tom na poradě vedení.

Všechny stížnosti jsou vyřizovány **písemnou formou**.

Pokud uživatel nesouhlasí s rozhodnutím o jeho stížnosti nebo v případě nedodržení termínu pro vyřízení stížnosti, může podat písemné odvolání k řediteli organizace či k jeho zástupci, který ho zastupuje po dobu jeho nepřítomnosti. Kontaktní adresa: Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice, Křovinovo nám. 11/16, 193 00 Praha 9.

Pokud uživatel není spokojen s rozhodnutím ředitele nebo jeho zástupce v řešení jeho stížnosti nebo v případě nedodržení termínu pro vyřízení stížnosti, má možnost předat stížnost k šetření zřizovateli SKP HOPO, kterým je Evangelická církev metodistická v České republice, Ječná 19, 120 00 Praha 2.

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 16/18
---	---	----------------------------------

V případě, že uživatel není spokojen s rozhodnutím výše uvedených pracovníků či zřizovatele nebo v případě nedodržení termínu pro vyřízení stížnosti, může se obrátit na následující instituce: Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské nám. 2, 110 01 Praha 1; Veřejný ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město.

6. Krizový scénář

6.1. Požár

Vyhlášení požárního poplachu:


- Každý je povinen ohlásit neodkladně zjištěný požár nebo zabezpečit jeho ohlášení
- Požár se ihned po jeho zjištění hlásí pracovníkům SKP HOPO, nebo přímo na státní lince **150** (Hasiči) nebo **112** (Integrovaný záchranný systém).
- Zjištěný požár se oznamuje voláním „HOŘÍ“.
- Při oznámení požáru nezapomeňte uvést následující údaje: své jméno, přesné určení místa požáru, co hoří, jsou-li ohroženy osoby nebo zda hrozí jiné vážné nebezpečí, případně číslo telefonu, z něhož voláte. Na výzvu z volané služby čekejte na její zpětný dotaz.
- Dále se postupuje v souladu s evakuačním plánem a požárními poplachovými směrnicemi.
- Požární poplachové směrnice jsou umístěny u vstupu do objektů a v jednotlivých podlažích objektů. Vedoucím evakuace ve Středisku křesťanské pomoci Horní Počernice je pracovník, který koná podle rozpisu služeb službu kontrol a pohotovosti. Vedoucí evakuace řídí v případě požáru evakuaci.

6.2. Živelné pohromy – přímý úder blesku, výbuch, kouř, pád letadla, náraz vozidla, aerodynamický třesk (nadzvuková vlna), vichřice, krupobití, tíha sněhu, pád stromu

- Každý je povinen ohlásit neodkladně zjištěnou živelnou pohromu nebo zabezpečit její ohlášení.
- Živelná pohroma se ihned po jejím zjištění hlásí pracovníkům SKP HOPO, nebo přímo na státní lince **150** (Hasiči) nebo **112** (Integrovaný záchranný systém).
- Při oznámení živelné pohromy nezapomeňte uvést následující údaje: své jméno, přesné určení místa živelné pohromy, co se stalo, jsou-li ohroženy osoby nebo zda hrozí jiné vážné nebezpečí, případně číslo telefonu, z něhož voláte. Na výzvu z volané služby čekejte na její zpětný dotaz.
- Dále se postupuje v souladu s evakuačním plánem a požárními poplachovými směrnicemi.
- Požární poplachové směrnice jsou umístěny u vstupu do objektů a v jednotlivých podlažích objektů. Vedoucím evakuace ve Středisku křesťanské pomoci Horní Počernice je pracovník, který koná podle rozpisu služeb službu kontrol a pohotovosti. Vedoucí evakuace řídí v případě živelné pohromy evakuaci.

6.3. Provozní havárie

- Každý je povinen ohlásit neodkladně zjištěnou provozní havárii nebo zabezpečit její ohlášení.
- Ohlášení provozní havárie se provádí pracovníkům SKP HOPO, mimo pracovní dobu u službu

 <p>SKP HOPO Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice</p>	<p>Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu</p>	<p>Datum vydání: 23.2.2018 17/18</p>
--	---	--

konajícího pracovníka na tel.: **734 393 597**

- Důležitá telefonní čísla dodavatelů energií pro hlášení poruch:

Pražské vodovody a kanalizace:	840 111 112
Pražská plynárenská – pohotovost:	1239
České energetické závody:	840 850 860

6.4. Řešení konfliktů

Externí konflikt

- Útok rasově motivované skupiny.
- Nálet.
- Napadení uživatele partnerem, druhem či návštěvou.
- Vniknutí cizí osoby/osob do areálu.
- Výskyt a napadení zvířetem – pes, sršeň apod.

Interní konflikt

- Konflikt mezi uživatelem/li a zaměstnancem/ci.
- Fyzické napadení.
- Nepokoje mezi uživateli.
- Krádež

Pokud se vyskytne některá z výše uvedených situací, učiňte následující kroky:

- V době přítomnosti pracovníků střediska, tj. pondělí – pátek mezi 8 – 23 h informujte o vzniklé situaci přítomného sociálního pracovníka či vedoucího sociální služby, který vyhodnotí situaci a posoudí její závažnost, v případě potřeby zavolá některou ze záchranných složek.
- V době nepřítomnosti pracovníků střediska informujte neprodleně o vzniklé situaci službu konajícího pracovníka na telefonním čísle **734 393 597**.
- Podle povahy věci volejte na jedno z následujících telefonních čísel záchranných složek:

Policie	158
Městská policie	156
Integrovaný záchranný systém	112
Záchranná služba	155
Hasiči	150

Při oznámení krizové situace nezapomeňte uvést následující údaje: své jméno, přesné určení místa, co se stalo, jsou-li ohroženy osoby nebo zda hrozí jiné vážné nebezpečí, případně číslo telefonu, z něhož voláte.

Sociální pracovník, službu konající pracovník či v případě konfliktu mezi uživatelem/li a zaměstnancem/ci přímý nadřízený vyhodnotí vzniklou situaci, posoudí její závažnost a v

	Provozní řád Střediska křesťanské pomoci Horní Počernice pro poskytování služeb Azylového domu	Datum vydání: 23.2.2018 18/18
---	---	----------------------------------

případě, že to situace vyžaduje, přivolá některou ze záchranných složek. Za přítomnosti svědků z řad pracovníků SKP HOPO, popřípadě z řad uživatelů, pak obě strany vyslechne a učiní o tom záznam do Sešitu služeb, který slouží zároveň jako Kniha nouzových havarijních situací. Záznam o vzniklé situaci je neprodleně předán vedoucímu dané sociální služby, který situaci prošetří a učiní závěr, se kterým seznámí všechny zúčastněné strany. Nesouhlasí-li strany s učiněným závěrem, mají možnost podat proti tomuto rozhodnutí stížnost, která se řídí pravidly pro „Vyřizování stížností“, uvedenými v bodě 5 tohoto provozního řádu.

7. Závěrečná ustanovení

Platnost dokumentu

Tento dokument je závazný pro všechny zaměstnance SKP HOPO a uživatele Azylového domu SKP HOPO.

Nabývá účinnosti dnem vydání a jeho aktuální verze platí do odvolání.

Archivace

S5

Související interní dokumentace

- Etický kodex SKP HOPO
- Smlouva o poskytování sociálních služeb
- Metodika poskytování služby
- Požární směrnice
- Evakuační plán
- Bezpečnostní směrnice
- Zásady BOZP a PO
- Ceník služeb poskytovaných zařízením
- Individuální plán

Související externí dokumentace a legislativa:

- Charta lidských práv Spojených národů
- Úmluva o právech dítěte
- Etický kodex sociálních pracovníků ČR
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v aktuálně platném znění
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v aktuálně platném znění
- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v aktuálně platném znění
- Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce v aktuálně platném znění
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí v aktuálně platném znění