



PRACOVNÍ POSTUPY PRO ZÁKLADNÍ ČINNOSTI AZYLOVÉHO DOMU

Typ předpisu	Pracovní postup k SQ 1, kritérium c)		
Určeno pro	Všechny pracovníky AD, kteří se podílejí na realizaci – pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, vrátní/domovníci		
Platnost od:	1.3.2025		
Kontrola:	1x za 3 roky nebo dle potřeby		
Obsah:	I. Základní sociální poradenství II. Poskytnutí ubytování a vytvoření podmínek pro přípravu stravy III. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí IV. Sociálně terapeutické činnosti V. Postup pro krizové ubytování VI. Postup pro pracovníky recepce/vrátnice		
	Datum	Jméno/funkce	Podpis
Zpracoval:		Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik, Mgr. Šimon Puškár, vedoucí AD	
Kontroloval a odsouhlasil:		Mgr. Tomáš Cipra, vedoucí úseků a kvality sociálních služeb	
Schválil:	26.2.2025	Mgr. Barbora Vacková ředitelka CSZS	

Provedené aktualizace

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

I. Základní sociální poradenství

(§ 37 písm. a) zák. č. 108/2006 Sb., a § 3 vyhl. č. 505/2006 Sb. vše ve znění pozdějších předpisů).

Činnost vykonávají profese:

sociální pracovník

pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování **všech druhů sociálních služeb**; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Základní sociální poradenství zahrnuje:

- ✓ poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- ✓ poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče
- ✓ poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- ✓ poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Poskytuje se všem osobám, které se na službu obrátí. Pokud jim služba nemůže pomoci s řešením daného problému, pracovník jim poskytne informace a kontakty na možné zdroje a způsoby pomoci, pokud možno nejblíže místu pobytu, osoby, která se na službu obrátí. Pokud osoba potenciálně patří do cílové skupiny, do základního poradenství se zahrnuje také seznámení s podmínkami a možnostmi řešení dané situace prostřednictvím sociální služby AD.

Základní sociální poradenství se také na základě potřeb klientů AD poskytuje kdykoli v průběhu služby. Jde především o předání informací potřebných pro rozhodování klienta např. v otázkách bydlení, práce, vyřízení dokladů, kam se obrátit na specializované služby v oblasti vzdělávání, výchovných problémů s dětmi, zdraví, dluhové problematiky, domácího násilí, zajištění příjmu z dávek, aj.

Evidence poskytnutí základního sociálního poradenství se provádí v programu Azylák:

- ✓ jde-li o jeho poskytnutí osobám, které nejsou klienty AD, např. zájemci o službu - anonymní kontakt/základní sociální poradenství nebo zájemci
- ✓ v průběhu poskytování služby klientům – zaznamenává se do složky práce s klientem

II. Poskytnutí ubytování a vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy

1. Poskytnutí ubytování

Činnost zahrnuje tyto úkony:

1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
2. umožnění celkové hygieny těla,
3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla.

Na zajištění činností se podílejí profese:

- ✓ sociální pracovník
- ✓ pracovník v sociálních službách
- ✓ vrátný/domovník
- ✓ uklízečka

Uzavřením smlouvy je klientovi/rodině přidělen stanovený pokoj.

- ✓ rozměry a základní vybavení pokoje odpovídá počtu společně ubytovaných osob (počet lůžek, úložné prostory, chladnička, stůl, židle, aj.), pokoj a vybavení jsou bez závad,
- ✓ pracovník zkontroluje, zda je předávaný pokoj uklizený, vyvětraný a zda vybavení pokoje odpovídá záznamům, případně doplní chybějící vybavení nebo upraví záznamy podle skutečného stavu,
- ✓ připraví si k předání sadu klíčů od pokoje a dalších uzamykatelných prostor – sprchy, WC, sušárna a hlavní vchod. Protokoly, na základě kterých se pokoj spolu s klíči a vybavením předává, vše zaznamená a požádá klienta o odsouhlasení údajů v protokolu o předání podpisem,
- ✓ zjistí, zda klient/rodina bude potřebovat další vybavení domácnosti, jako např. drobné elektrospotřebiče, lůžkoviny, nádobí aj., pokud ano a potřebné věci jsou k dispozici, domluví se na jejich předání, opět proti podpisu v protokolu, o potřebné věci může klient požádat také kdykoli v průběhu pobytu,
- ✓ poučí klienta, že veškeré vybavení a zapůjčené věci není dovoleno vynášet z objektu AD a půjčovat je jiné osobě a že je třeba dbát na to, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození, a že se spotřebiči je třeba zacházet podle návodů k jejich obsluze,
- ✓ pokud klient vlastní spotřebič, pracovník požádá o předložení záručního listu nebo dokladu o provedení revize (spotřebiče starší 2 roky), Pokud klient vlastní starší elektrospotřebič, který chce v AD užívat, pomůže se zajištěním kontroly spotřebiče revizním technikem,
- ✓ následně pracovník klientovi ukáže kde bude vařit, kde se bude mýt, prát, sušit a žehlit prádlo, kde si může zapůjčit úklidové prostředky, poučí klienta o režimu užívání těchto místností a režimu úklidu v zařízení,
- ✓ při skončení ubytování (zpravidla po uplynutí platnosti smlouvy) pracovník zkontroluje stav předávaného pokoje, stav a počet veškerého zapůjčeného vybavení, předání zaznamená do příslušných protokolů s uvedením data, podpisu obou stran,
- ✓ pokud je stav předávaného pokoje nepřijatelný, pracovník vyzve klienta k nápravě, dojde-li k zaviněnému poškození nebo ztrátě věcí nebo jiné škodě na majetku, pracovník dojedná způsob náhrady, ten zaznamená a informuje vedoucího služby, který následně situaci řeší dle domluvy s ekonomickým úsekem,
- ✓ v případě, že klienti odejdou bez řádného předání pokoje a je možné je kontaktovat (osobně, telefonicky), klienta vyzveme k okamžité nápravě a dání pokoje do požadovaného stavu, pokud se

nelze spojit s klienty, tak úklid a opravu udělají pracovníci Azylového domu, do dokumentu zapíšeme, že klienty není možné, jakkoliv kontaktovat.

2. Vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s přípravou stravy

Klienti AD si vaří samostatně z vlastních surovin, AD jim k tomu pouze vytváří podmínky. Na každém podlaží je umístěna kuchyň společná pro skupinu obyvatel podlaží. Vybavena je kuchyňskou pracovní deskou s dřezem na mytí nádobí, elektrickými sporáky s troubou a digestoří, mikrovlnou troubou. Způsob přidělení a stav prostor pro samostatnou přípravu stravy pracovníci AD usměrňují tak, aby bylo zajištěno bezproblémového užívání tohoto společného prostoru. Pravidla pro užívání kuchyně jsou vyvěšena přímo v kuchyni.

Pomoc při přípravě stravy se zajišťuje podle individuálních potřeb formou rady, doporučení, vyhledání vhodného receptu, aj.

Jako nedílná součást smlouvy jsou každému klientovi předána Vnitřní pravidla AD, která blíže upravují průběh ubytování, způsob užívání pokoje, společných prostor, kde jsou vytvořeny podmínky pro osobní hygienu, samostatné praní a žehlení prádla, samostatnou přípravu stravy a další práva a povinnosti související s pobytem v AD. Tato pravidla jsou závazná pro obě strany, klienti a pracovníci služby podle nich postupují. V případě nejasnosti některého z ustanovení pravidel pracovníci AD vždy poskytnou výklad a upřesnění.

Hygienické podmínky a postupy pro jejich dodržování jsou blíže stanoveny Provozním řádem AD. Pracovníci AD podle nich postupují.

III. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

Činnost zahrnuje tyto úkony:

1. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů
2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek

Zajišťuje je odborný personál:

- ✓ sociální pracovníci,
- ✓ pracovníci v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka, kdy dohledem se rozumí vedení kolegy, který splňuje odbornou způsobilost dle §110 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách – tj. je sociálním pracovníkem. Pracovník předem konzultuje plánované činnosti. Dohlížející sociální pracovník pravidelně kontroluje zápisy pracovníka v elektronickém systému, dle potřeby je přítomen konzultace. Činnosti jsou předmětem pravidelných individuálních konzultací s pracovníkem, příp. supervizí.

Základní zásady:

- ✓ délka kontaktu/jednání závisí na potřebách klienta, zpravidla nepřesahuje 30 – 90 minut,
- ✓ pracovníci „dávkují“ množství podaných informací možnostem a schopnostem klienta, přednostně řeší problémy, které klient označí za nejdůležitější, nejakutnější, pracovník ověřuje, zda je obsah sdělovaných informací klientovi srozumitelný, např. přímým dotazem, společným shrnutím,
- ✓ pracovníci nepřebírají odpovědnost za klienta, navrhuji možnosti řešení, podporují vlastní aktivitu

klienta,

- ✓ upřednostňují **poskytování činností služby za účasti klienta**, napomáhají tak k získání potřebných kompetencí pro samostatné řešení problému v budoucnosti, zplnomocňují a podporují motivaci, tj. nedělají za klienta to, co zvládne sám;

1. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů

Pomoc a podpora vychází z individuálně určených potřeb, poskytuje se na základě zpracovaného individuálního plánu péče. Postup pro individuální plánování je stanoven příslušným metodickým pokynem (SQ 5). Úkon zahrnuje **přímou pomoc** při naplňování stanovených cílů/kroků. Například:

- ✓ pomoc při vyřizování dávek státní sociální podpory, hmotné nouze, nemocenského a důchodového pojištění, zajištění potřebných podkladů, vyplnění formulářů, pomoc při komunikaci s úřady,
- ✓ pomoc při zajištění dokladů (ID, rodné listy, aj),
- ✓ přímá pomoc při hledání vhodného bydlení nebo ubytování – vyhledání nabídky (internet, jiné zdroje), rada jak se kontaktovat s pronajímatelem, sjednat podmínky, posouzení vhodnosti nabízeného bydlení, oblast podmínek a možností získání obecního/sociálního bytu a jak o něj požádat, nabídka nebo zprostředkování vhodné pobytové sociální služby,
- ✓ hledání práce a její udržení – orientace v možnostech, kde vyhledat nabídky, případně přímá pomoc při sestavení životopisu, motivačního dopisu, orientace v pracovně právních vztazích, v právech a povinnostech uchazečů o zaměstnání, případně přímá pomoc při zpracování dokumentů v oblasti komunikace se zaměstnavatelem, případně jinými subjekty týkající se pracovně právních vztahů,
- ✓ získání potřebných znalostí a dovedností – poskytnutí informací o vzdělávacích institucích (doplnění/dokončení či rozšíření vzdělání, rekvalifikace), orientace v možnostech dle situace klienta,
- ✓ pomoc se zajištěním docházky dětí do předškolního zařízení (vyhledání možností podpora rodičů), pomoc rodičům při zajištění zápisu do školy,
- ✓ podání informací o kontaktech a postupu pro zajištění praktického lékaře, případně jiné specializované lékařské péče, předložení nabídky případně pomoc při zprostředkování služeb či jiných odborníků za účelem kompenzace handicapu nebo prevence rizik spojených se zdravotním stavem,
- ✓ pomoc při hospodaření s finančními prostředky – orientovat se a znát náklady nutné na život a bydlení, rozpoznání nezbytných výdajů, příp. podpora při tvorbě rodinného rozpočtu, možných finančních rezerv,
- ✓ pomoc při dalších podáních úřadům a institucím

2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek

- ✓ zajištění další nezbytné podpory při zprostředkování kontaktu klienta se subjekty zajišťujícími potřebné typy služeb/intervencí v oblasti bydlení, školství, řešení dluhové problematiky, právní podpory aj.,
- ✓ pomoc při znovuoobnovení/stabilizaci rodinných vazeb jako přirozeného zdroje podpory klienta, včetně pomoci při adaptaci na nové poměry (rozvody, rozchody), orientace v zákonných nárocích, potřebných podáních ke stabilizaci situace rodiny (úprava poměrů, výživné, aj.),
- ✓ při rodinných problémech zasahujících do hloubky nabízíme pomoc (zprostředkování) s využitím navazujících specializovaných služeb – psychologické poradny, poradny pro mezilidské vztahy atd.,

IV. Sociálně terapeutické činnosti

jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Práce s dospělými

Oblast péče o rodinu a domácnost, podpora rodičovských kompetencí

- ✓ rozhovory o vedení domácnosti, rovněž ve smyslu vytvoření vhodného a bezpečného prostředí pro dítě a podpora v této oblasti,
- ✓ edukace rodičů při zajišťování dalších potřeb dětí (režim dne, strava odpovídající věku dítěte, adekvátní oblečení, co udělat, když dítě onemocní, aj.),
- ✓ rozhovory v otázkách finančního rozpočtu a hospodaření rodiny, podpora dovednosti orientovat se a znát náklady nutné na život a bydlení, rozpoznání zbytných výdajů, příp. podpora při tvorbě rodinného rozpočtu, možných finančních rezerv; prevence zadlužení, při zadluženosti zprostředkování odborného specializovaného poradenství,
- ✓ zdravotní osvěta (zdravotní péče v těhotenství, péče o miminko, zdraví ženy, negativní vliv návykových látek na zdraví, důležitost pravidelných návštěv u pediatra, lékařských prohlídek, očkování),
- ✓ rozhovory o významu vzdělávání pro budoucnost dítěte a podpora v aktivním přístupu ke vzdělávání,
- ✓ edukace rodičů při orientaci ve školském systému, např. rozdíl mezi základní školou, praktickou školou, právech a povinnostech ve vztahu ke vzdělávání dětí; rodič se orientuje v důležitosti schůzek, termínech a čase, zajistí, že dítě nechodí pozdě do školy,
- ✓ vyhledávání odborných zařízení a pomoc rodičům při zajišťování terapeutických pobytů,
- ✓ pomoc při přípravě do školy, doučování formou zprostředkování u jiných organizací, které tyto činnosti zajišťují (např. dobrovolnické centrum ADRA, Charita, Bedna),
- ✓ podpora rodičů v komunikaci a spolupráci se školou a dalšími školskými zařízeními,
- ✓ edukace ve smyslu – rodič ví, kdy, jakým způsobem a komu má dítě omluvit, rodič nepodporuje skryté záškoláctví (fingovaná nemoc apod.),
- ✓ podpora motivace při volbě povolání a při vyhledávání vhodného typu dalšího vzdělávání dětí,
- ✓ dle možností materiální pomoc (z darů, občanů, nadací) pro zajištění potřebných školních pomůcek.

Práce s dětmi:

- ✓ vytvoření podmínek pro nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností např. formou her a výtvarných činností u dětí, zprostředkování doučování a dalších aktivit směřujících k podpoře dětí ubytovaných rodin,
- ✓ činnosti pro děti jsou zpravidla skupinové, zpravidla se konají v herně AD dle nabídky programu, např. kreslení na putovní kamínky, tvorba dětských výrobků k různým příležitostem, sázení kytiček, aj.

V. Postup pro krizové ubytování

Za krizovou situaci se považuje:

Stav, kdy se rodiny/osoby nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života a přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. V takovém případě se služba AD poskytuje neprodleně (umístění na krizovém pokoji), a to na dobu nezbytně nutnou k překonání krizové situace a zajištění nezbytných kroků k nalezení návazného bydlení. Okruh osob, pro které je krizové ubytování určeno jsou rodiny, těhotné ženy.

Příklady krizové situace:

Ohrožení domácím násilím, trestnou činností, živelní pohroma, jiná akutní ztráta přístřeší, kdy by hrozilo odebrání dětí z důvodu ztráty přístřeší, kdy osoba/rodina nemá možnost situaci vyřešit vlastními zdroji (finanční prostředky, dostupná pomoc v rámci rodiny, aj.) **Maximální doba pobytu je 30 dnů**, tj. na dobu nezbytně nutnou k zajištění návazného ubytování. Jednotlivci mohou využít možnosti noclehu a základní pomoci v NDC/N.

Postup:

Informace/žádost o poskytnutí krizového ubytování je zpravidla předána:

- ✓ pracovníkem orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) nebo sociálním pracovníkem obce
- ✓ policejními složkami,
- ✓ jinou sociální nebo zdravotní službou,
- ✓ klientem nebo jinou osobou jednající v zájmu klienta (příbuzný, kamarád...).

Pokud aktuálně není volný krizový pokoj, kdy osoba/rodina potřebuje situaci řešit bezodkladně, pracovník v rámci základního sociálního poradenství poskytne informace o jiných možných zdrojích pomoci (jiné sociální služby, ubytovací zařízení) včetně předání kontaktů, případně pomoci při jejich zprostředkování.

Je-li zařízení kontaktováno s žádostí o krizové ubytování v době nepřítomnosti sociálních pracovníků nebo vedoucího služby (večerní hodiny, víkendy) **službu konající pracovník vrátnice sdělí**, že volný pokoj aktuálně není a předá přichozímu nebo volajícímu ve vrátnici připravené/vyvěšené kontakty na jiné možnosti řešení krizové situace. Rovněž předá informaci, že volající/přichozí může službu kdykoli kontaktovat během pracovní doby sociálních pracovníků (po-pá), bude-li potřebovat další rady, požádat o běžné ubytování.

Krizový pokoj aktuálně volný je. Pracovník si vyžádá informace:

- ✓ co se stalo, jakou situaci osoba/rodina potřebuje krizovým ubytováním řešit,
- ✓ zda se jedná o jednotlivce nebo rodinu s dětmi, kolik má členů, příp. věk dětí + základní identifikační údaj (jméno, příjmení žadatele),
- ✓ míru urgency případu, od kdy ubytování potřebuje.

Na základě těchto informací vyhodnotí, zda se jedná o okruh osob, kterým lze krizové ubytování poskytnout. Pokud ne, poskytne informace k možným řešením (Noclehárna, aj.)

Pokud ano a není zde jiná dostupná možnost, jak krizovou situaci řešit, sociální pracovník s příchozím projedná vstup do služby a společně vyplní příslušné formuláře (viz. metodika jednání se zájemcem) a po doložení potvrzení registrujícího lékaře přistoupí k uzavření smlouvy. Smlouva se uzavírá na dobu nejvýše 1 měsíc. Dále se s klientem pracuje obdobně, jako by se jednalo o běžný pobyt v AD.

Je-li zařízení kontaktováno s žádostí o krizové ubytování v době nepřítomnosti sociálních pracovníků nebo vedoucího služby (večerní hodiny, víkendy) **službu konající pracovník vrátnice kontaktuje vedoucího služby, který rozhodne jak se bude v situaci pokračovat. Pokud situace vyžaduje příjezd vedoucího, či zastupujícího, tak učiní, aby byla situace řádně dořešena.**

VI. Pracovní postup pro pracovníky vrátnice

- ✓ **návštěvy 14:00-18:00**, zapisovat do knihy návštěv (příchody, odchody),
- ✓ **dbát na zákazy vstupu** pro osoby, které si klient určil – seznam na nástěnce na vrátnici (pokud určí klienti při nástupu),
- ✓ **pošta – kniha došlé pošty** – zapsat pro koho a co došlo, klient podepíše při převzetí,
- ✓ **prádelna** – zapisovat pračky - A a B, C zapsat čas a počet pracích cyklů,
- ✓ **kočárkárna** – klíč vydávat jen dospělým, důsledně kontrolovat uzamčení,
- ✓ **hlídání dětí** – matka a klient, který hlídá – podepíšíou hlídací papír, prosím o důsledné dohlížení na hlídání dětí mezi klienty/klientkami navzájem. **Do knihy „Hlídání dětí“ zapisovat dobu předpokládaného návratu matky dětí, nikoliv dobu návratu.** V případě, že nebude návrat dodržen, opožděný záznam zaznamenat. Klientka (klient), který hlídá cizí děti, musí zajistit, aby měl/a děti neustále pod dohledem. Je nutné, aby obyvatelé AD řádně zajistili péči a dohled nad svěřenými dětmi a měli je na svém pokoji. Pokud zjistíte v tomto ohledu jakýkoliv nedostatek, proveďte o tom záznam. V závažných akutních případech (tj. že děti jsou fakticky bez dohledu a ohrožené, zvláště o víkendu), kontaktujte vedoucího AD, v krajním případě PČR,
- ✓ **telefonování** - soukromé hovory klientů (práce, bydlení, lékař, škola, úřady, navázání kontaktu s rodinou se evidují (při ukončení hovoru – klient, nebo pracovník zapíše účel volání).

V případě, že o víkendu budou přivezeny od dárců hračky nebo oblečení, uskladněte je, prosím, u soc. pracovnic v chodbičce.

Úklid

- ✓ **večerní úklid** – vydání čistících prostředků klientům, zkontrolování, zda byl úklid skutečně proveden (ne pouze slovně, ale jít se osobně přesvědčit), provést zápis do knihy hlášení,
- ✓ úklidové místnosti budou po úklidu zamčeny,
- ✓ pokud klient zapomněl uklidit, připomenout úklid, pokud odmítá uklidit, učinit zápis do knihy hlášení. Zjistíte-li nedostatky v úklidu, předejte klientům pomůcky k úklidu a dohlédněte na odstranění. V případě, že nepořádek způsobil konkrétní klient, jeho dítě nebo osoba, která ho navštívila, bezprostředně vyzvěte k úklidu tohoto klienta.
- ✓ **kontrolovat uzamčení skladů a prostor**, kam nemají volný přístup klienti,
- ✓ **pravidelně kontrolovat všechna WC**, zda neprotéká voda, či se nevyskytuje jiná závada,
- ✓ dohlédnout na to, aby klienti házeli pytle **s odpadky do kontejneru**,
- ✓ **průběžně provádět kontrolu okolí budovy AD – odtokové kanálky, světlíky a prostor AD –WC,**

- sušárny, sprchy, společné prostory. Výsledky kontrol zapisovat do knihy hlášení – ve vrátnici**
- ✓ kontroly pokojů-švábí, sporáků, skladů, čidla, kotelna.

Mimořádná událost, krizová situace, kontroly-obchůzky

- ✓ **Nenadálá situace – krizový pobyt – popsáno** na nástěnce ve vrátnici i na nástěnce u sociálních pracovníků - **Postup pro případ krizové situace,**
- ✓ **Pokud dojde mezi klienty k hádce, k napadání, požití alkoholu – je nutné sepsat mimořádnou událost se stručným popsáním, co k incidentu vedlo, jak byl řešen, kdo byl informován, čas incidentu.** Mimořádnou situaci sepsat,
- ✓ **Kontroly – kotelna, okapy, pokojů-švábí a štěnice, skladů, koupelen – provádění kontrol dle plánovaného rozpisu, provést zápis z kontroly (jednotliví vrátní),**
- ✓ **kontroly v AD – občůzky, v průběhu dne, dle potřeby (min co 2 hod.) a zvláště je velký důraz kladen na zápisy a časté provádění nočních kontrol. Zapisujeme skutečný čas, kdy byla kontrola v AD provedena.**

V případě jakékoliv závažné situace můžete použít signalizační zařízení na centrální pult Městské Policie Příbram nebo volejte 158.

Signalizační zařízení Městské Policie visí na háčku za lampičkou ve vrátnici. K rychlému přivolání strážníků Městské policie je třeba stlačit tlačítko na dobu, než zhasne signalizační světlýk na krabičce.

Věnujte pozornost pohybu osob v bezprostředním okolí AD. V případě událostí narušujících klid a pořádek (např. agresivní projevy, hlasité verbální projevy s nevhodným obsahem), požádejte vhodným způsobem dotčené osoby, aby se takového chování zdržely, ev. osobu požádejte, aby opustila prostor před AD. Bude-li se jednat o klienta AD, proveďte o věci záznam. V případě poškození majetku proveďte záznam a informujte vedoucího AD. Rovněž tak učiňte v případě jakékoliv nestandardní či hraniční situace. **V případě, že vyhodnotíte situaci jako zvlášť závažnou či životu nebezpečnou, kontaktujte Policii ČR.**

Policie, obvodní oddělení PB – telefon: 974 879 760 - služba 24 hodin denně. Bude-li něco, co nevyžaduje okamžitý zásah, volejte na toto číslo.

Ještě přehled dalších důležitých čísel a hl. uzávěr vody elektriky, aj. + postup pro krizové ubytování.

VIII. Závěrečné ustanovení:

1. Tyto pracovní postupy jsou závazné pro všechny pracovníky AD, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska AD, který prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí.
2. Pracovní postupy jsou v tištěné podobě uloženy u vedoucího AD, v elektronické podobě je dokument dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS na webových stránkách www.centrumpribram.cz v zaměstnanecké sekci AD. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucím AD.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.

Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s pracovními postupy pro základní činnosti AD

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis