



### DOMÁCÍ ŘÁD

| SCHVALOVÁNÍ                          |                                            |        |         |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|--------|---------|
| Vypracoval:<br>Mgr. Kateřina Víchová | Funkce:<br>Vedoucí střediska               | Datum: | Podpis: |
| Ověřil:<br>Pavčina Králová, DiS.     | Funkce:<br>Manažer sekce sociálních služeb | Datum: | Podpis: |
| Schválil:<br>Jan Hanuš               | Funkce:<br>Ředitel Charity Opava           | Datum: | Podpis: |

| ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|----------------|-------|--------|--|--|--|--|--|------------|--------|----------|
| Změna č.       | Datum | Strana |  |  |  |  |  | Vypracoval | Ověřil | Schválil |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |

| ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|----------------|-------|--------|--|--|--|--|--|------------|--------|----------|
| Změna č.       | Datum | Strana |  |  |  |  |  | Vypracoval | Ověřil | Schválil |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |
|                |       |        |  |  |  |  |  |            |        |          |

| <b>REVIZE</b> |          |           |         |
|---------------|----------|-----------|---------|
| Datum:        | Provedl: | Výsledek: | Podpis: |
|               |          |           |         |
|               |          |           |         |
|               |          |           |         |
|               |          |           |         |
|               |          |           |         |
|               |          |           |         |
|               |          |           |         |

**Obsah**

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Čl. 1 Úvodní ustanovení                                        | 3  |
| Čl. 2 Ubytování                                                | 3  |
| Čl. 3 Pravidla k bydlení                                       | 4  |
| Čl. 4 Držení domácích zvířat                                   | 4  |
| Čl. 5 Užívání společných částí, prostor a zařízení domu        | 4  |
| Čl. 6 Klid v domě                                              | 5  |
| Čl. 7 Sklepní prostory                                         | 5  |
| Čl. 8 Informační zařízení                                      | 5  |
| Čl. 9 Stavební úpravy a jiné změny v objektech                 | 5  |
| Čl. 10 BOZP a PO u uživatelů služby                            | 6  |
| Čl. 11 Zajištění pořádku a čistoty v domě                      | 6  |
| Čl. 12 Mimořádné situace                                       | 7  |
| Čl. 13 Povinnosti při vzniku požáru a při zjištění úniku plynu | 10 |
| Čl. 14 Závěrečná ustanovení                                    | 11 |

**Čl. 1****Úvodní ustanovení**

Domácí řád upravuje zásady k zajištění důstojného života uživatelů chráněného bydlení Deštník. Služba chráněného bydlení je poskytována na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dalších platných právních předpisů (Listina základních práv a svobod, Občanský zákoník, Zákon o rozhlasových a televizních poplatcích). A v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a vždy v zájmu uživatele s respektem jeho soukromí a individuálních potřeb.

**Čl. 2****Ubytování**

1. Služby chráněného bydlení Deštník (dále jen poskytovatel) jsou poskytovány v těchto objektech:  
**Třípatrový dům, Kylešovská 10, 746 01 Opava** – 2. patro, jeden byt s 3 jednolůžkovými pokoji, společný kuchyňský kout, samostatné WC a sprchový kout.

**Dvoupatrový bytový dům, Komenského 18, 746 01 Opava –**

- byt č. 1, byt č. 2 - garsonka s vlastním kuchyňským koutem a koupelnou (sprchový kout, WC),
- byt č. 3, byt č. 4 – byty s jedním samostatným pokojem, společná kuchyně s jedním lůžkem, společná koupelna (sprchový kout nebo vana, WC),
- byt č. 5 – byt s jedním samostatným pokojem, společná kuchyně s jedním lůžkem, společná koupelna (vana, WC).
- byt č. 6, byt č. 7, byt č. 8 - garsonka s vlastním kuchyňským koutem a koupelnou (sprchový kout, WC).

**Bytový dům, Olomoucká 67, 746 01 Opava –**

- jeden byt 1+1, kuchyň, obytný pokoj, koupelna (sprchový kout), samostatné WC.

**Třípatrový dům, Přerovecká 36, Opava – Suché Lazce - 3 bytové jednotky**

- **přízemí** – 3 samostatné pokoje, kuchyň s kuchyňskou linkou, dvě koupelny (sprchový kout, WC).
  - **1. patro** – 4 samostatné pokoje, kuchyň s kuchyňskou linkou, jedna koupelna (sprchový kout), 2 samostatné WC.
  - **2. patro** (podkroví) – 2 samostatné pokoje s vlastní koupelnou (sprchový kout), samostatné WC, kuchyň s kuchyňskou linkou, společenská místnost, WC pro zaměstnance.
2. Základní vybavení bytu je zajištěno poskytovatelem – postel, skříň, stůl, židle, kuchyňská linka s elektrickým sporákem, lednice, pračka (kromě bytu č. 1, Komenského 18 a bytu na Kylešovské 10). Další vybavení je možné po dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem. Uživatel si může dovést po domluvě a se souhlasem poskytovatele vlastní televizor, rádio, varnou konvici, mikrovlnnou troubu, atd. Je možno zapůjčit zdarma lůžkoviny (polštář, peřina, povlečení, prostěradlo).
3. Za přihlášení a úhradu koncesionářského poplatku za užívání televize a rozhlasu je zodpovědný každý uživatel sám.
4. U všech elektrospotřebičů a elektrozařízení uživatele musí uživatel předložit po nástupu do jednoho týdne revizní list nebo záruční list. Revize těchto zařízení jsou na náklady uživatele.
5. U všech elektrospotřebičů poskytovatele se provádí revize 1x ročně na náklady poskytovatele.
6. Pokud není v bytě k dispozici pračka, je možnost praní prádla v technické místnosti v domě na Komenského 18 a v prádelně na Kylešovské 10, samostatně nebo s podporou pracovníka – dle domluvy.

7. O konkrétním volném pokoji a lůžku je uživatel informován před nástupem, za ubytování je stanovena pevná úhrada.
8. **Výměna pokoje:**
  - Uživatel může požádat o výměnu pokoje kdykoli během platnosti smlouvy o poskytování služby CHB. Dle provozních možností mu pak může být vyhověno.
  - V případě, že mu nemůže být výměna v blízkém termínu umožněna, bude uživatelův požadavek zapsán do PC databáze a do složky IP.
9. **Návštěvy:**
  - Uživatel je zodpovědný za svou návštěvu (chování a jednání v prostorách CHB).
  - Pokud v bytě bydlí více uživatelů, nesmí návštěva zasahovat do prostoru druhého. Je vhodné, aby uživatel, který očekává návštěvu, informoval spolubydlící předem.

### **Čl. 3**

#### **Pravidla k bydlení**

1. Uživatelé jsou povinni jednat a chovat se tak, aby nezasahovali do práv ostatních uživatelů, a jejich konání nesmí být v rozporu s dobrými mravy.
2. Uživatel je povinen po předchozím oznámení umožnit vstup do bytu či nebytového prostoru za účelem zjištění technického stavu bytu (nebytového prostoru) a provedení odečtu, kontroly příp. výměny měřidel tepla, teplé a studené vody. Ve výjimečných případech (havárie, ohrožení života a zdraví osob, bezprostředně hrozící škoda na majetku) bude zajištěno zpřístupnění bytu i bez souhlasu uživatele.
3. Pověření pracovníci jsou dále v rámci svých kompetencí oprávněni provádět občasné sledování stavu pokoje nebo bytu po domluvě s uživatelem, zda uživatel užívá pokoj nebo byt řádným způsobem, aby nedocházelo k poškození majetku poskytovatele. Stejně tak provádí dohled nad dodržováním zásad hygieny.
4. Vstup pracovníka do bytu bez svolení uživatele je možný pouze za těchto podmínek:
  - Uživatel se bez omluvy nedostavil na dohodnutou schůzku nebo aktivitu, nezvedá opakovaně telefon, nereaguje na opakované klepání, zvonění během pracovní doby pracovníků.
  - Uživatel ohrožuje sebe nebo okolí na zdraví nebo životě (aktuální zhoršení zdravotního stavu, agresivita, podezření na sebepoškozování nebo pokus o sebevraždu).
  - V případě havárie v bytě nebo domě, kdy je nezbytně nutné byt zpřístupnit.

V uvedených případech výše vstupují do bytu vždy 2 pracovníci Charity Opava, na dobu nezbytně nutnou a v nejbližším možném termínu informují o této skutečnosti ústně nebo písemně uživatele bytu.

5. Za cennosti a finanční hotovost, které má uživatel volně ve svém bytě nebo pokoji poskytovatel neručí.
6. Každý uživatel má právo na bezplatné dodání jednoho klíče od hlavních vstupních dveří do domu a jednoho klíče od bytu. Uživatelé mají možnost si své byty uzamykat, klíče má každý uživatel samostatně u sebe, včetně klíčů od vchodu, náhradní klíče jsou uloženy v kanceláři vedoucí služby pod uzamčením.
7. Pokud uživatel ví, že nebude přítomen v bytě po dobu delší než dva dny, je vhodné to sdělit předem pracovníkům střediska, z bezpečnostních důvodů. Rovněž je vhodné oznámit hospitalizaci.
8. Uživatel může být na vlastní žádost a po dohodě s poskytovatelem přemístěn na jiný pokoj. V případě naléhavé provozní potřeby také na nezbytně nutnou dobu i do jiného objektu Charity Opava (stavební úpravy, živelná pohroma apod.).

9. V domě na Komenského ulici a v Suchých Lazcích si uživatelé volí správce a jeho zástupce, zvolená osoba musí s tímto souhlasit. Pověřená osoba správce je povinna sdělovat veškeré důležité záležitosti pracovníkům služby. Jméno této osoby je uvedeno na provozní nástěnce v domě.
10. Uživatelé se řídí dodržováním pravidel čistoty a pořádku.
11. V případě poranění, úrazu, nouzové či havarijní situace, poškození majetku, toto ihned nahlásit vedoucímu pracovníkovi střediska nebo jinému pracovníkovi.
12. Dodržovat zákaz konzumace alkoholu a návykových látek ve společných prostorech domu, včetně venkovního prostoru za domem.
13. **dodržovat zákaz kouření** ve společných prostorech domu a bytech, s výjimkou prostor k tomu určených (pouze venkovní prostor za domem).

#### **Čl. 4**

##### **Držení domácích zvířat**

S ohledem na chod sociální služby a na zdravotní stav uživatele služby neumožňují pravidla služby chov a držení jakýchkoli zvířat v bytě či domě.

#### **Čl. 5**

##### **Užívání společných částí, prostor a zařízení domu**

1. Společné části domu se užívají jen k účelům odpovídajícím jejich povaze a určení tak, aby nedocházelo k omezení práv ostatních uživatelů v domě. Umísťování jakýchkoliv předmětů, nepatřících k vybavení domu, není ve společných prostorech bez předchozí domluvy s vedoucí střediska a uživateli dovoleno.
2. Uživatelé bytu nesmí bez písemného souhlasu poskytovatele umísťovat na vnější konstrukce (např. balkonů, lodžii a oken, na fasádu, střechu a anténní stožár) jakákoliv zařízení a předměty.
3. Květiny v oknech, na balkonech apod. musí být zabezpečeny proti pádu. Při zalévání je třeba dbát na to, aby voda nestékala a nesmáčela zdi.
4. Pro stavbu a instalaci venkovních televizních antén a jejich svodů je třeba předchozího písemného souhlasu poskytovatele služby.
5. Uživatelé jsou povinni zejména:
  - zabezpečit, aby v domě nebyly ukládány látky snadno vznětlivé či jinak nebezpečné a nebylo užíváno otevřeného ohně,
  - zabezpečit, aby věci uložené ve sklepech nebyly zdrojem šíření hmyzu a hlodavců,
  - provádět údržbu a drobné opravy, jejichž potřeba je spojena s běžným užíváním bytu nebo vznikla z příčin, za které odpovídá uživatel. Drobnou opravou je myšlen finanční výdej do výše 500,- Kč,

#### **Čl. 6**

##### **Klid v domě**

- Uživatelé jsou povinni užívat byt v souladu s dobrými mravy tak, aby neobtěžovali ostatní uživatele nadměrným hlukem.
- V době od 22.00 do 6.00 je noční klid.

#### **Čl. 7**

##### **Sklepní prostory**

- Sklepní prostory je nutno udržovat v čistotě a pořádku. Za případnou deratizaci nebo dezinfekci zodpovídá poskytovatel služby.

- Ve sklepních prostorách je nutné dodržovat všechna bezpečnostní a protipožární opatření. Zdržování osob nebydlících v objektu je zakázáno.

## Čl. 8

### Informační zařízení

- K informování o provozních záležitostech a nutným kontaktům slouží provozní nástěnka služby, která je umístěna v domě na Komenského ulici v přízemí. V domě v Suchých Lazcích u vstupních dveří.

## Čl. 9

### Stavební úpravy a jiné změny v objektech

- V prostorech domu není možno provádět žádné stavební úpravy a zásahy. Například zavádět nebo měnit vodovodní, elektrické, plynové nebo jiné vedení, zazdívat a zřizovat okna, odstraňovat příčky, dveře, zřizovat kůlny, přístavky, garáže apod.
- Poskytovatel je oprávněn požadovat, aby úpravy provedené bez jeho souhlasu byly uvedeny do původního stavu na náklady toho, kdo stavbu či úpravu provedl.

## Čl. 10

### BOZP a PO u uživatelů služby

- Při využívání služby je nutné dodržovat stanovená pravidla, aby se předešlo zranění kterékoli osoby. Všichni uživatelé dbají na svou bezpečnost i bezpečnost ostatních uživatelů.
- Kouření v bytech je zakázáno. Kouřit se smí pouze na vyhrazených prostorech (zahrada).
- Uživatel dodržuje bezpečné užívání elektrospotřebičů. Elektrospotřebiče služby jsou každoročně kontrolovány pověřeným technikem. Uživatelé mají možnost zakoupit si do bytů služby své elektrospotřebiče. Příslušný technik provádí kontrolu těchto elektrospotřebičů současně s kontrolou služebních elektrospotřebičů.
- V případě, že uživatel potřebuje s obsluhou elektrospotřebiče pomoci, požádá pracovníka.
- Pokud dojde k jakémukoliv poranění nebo úrazu uživatele, je třeba to neodkladně nahlásit kterémukoliv pracovníkovi služby.
- Lékárnička se nachází v prostorách kanceláře pracovníků na Kylešovské 10, na Komenského ulici v druhém patře, v Suchých Lazcích v přízemí poblíž vchodových dveří.
- Uživatel se podílí na ochraně životního prostředí, o kterou Charita Opava, v rámci směrnice **QM-01 Péče o životní prostředí**, usiluje. Uživatelé služby třídí odpad. V prostorách poskytování služby jsou k tomuto účelu vyhrazeny označené odpadkové koše.
- Uživatel šetří energiemi Charity Opava (tj. dbá na řádně uzavřené kohoutky, hlásí protékající vodu v toaletách apod.).
- Havarijní situace typu vadná zásuvka, poškozený kabel elektrospotřebiče, vadné kliky u dveří, protékající toaleta, zlomený klíč apod. uživatel neprodleně hlásí pracovníkovi. Do odstranění závady toto zařízení není používáno.
- Hasicí přístroje na Kylešovské 10: V prostorách cvičné kuchyně se nachází **přístroj** za vstupními **dveřmi vpravo**. Další hasicí přístroj se nachází u **vstupních dveří do budovy** ulice Kylešovská 10 na začátku schodiště a třetí hasicí přístroj je umístěn **před vstupem do kanceláří** pracovníků služby chráněné bydlení.
- Hasicí přístroje na Komenského č. 18: Tři hasicí přístroje - v přízemí se hasicí přístroj nachází na stěně **vedle dveří do bytu č. 2**, v prvním patře se hasicí přístroj nachází **vedle dveří do bytu č. 4**, v druhém patře se hasicí přístroj nachází **vedle dveří do bytu č. 8**.
- Hasicí přístroje v Suchých Lazcích: v každém patře je jeden přístroj v předsíňové části.

- Požární poplachové směrnice jsou vyvěšeny na nástěnkách ve všech místech poskytování sociální služby.
- Uživatel, který zpozoruje požár, okamžitě nahlásí, že hoří, a uvede místo výskytu požáru kterémukoliv pracovníkovi, volá 150. Opustí ihned prostory služby, odchází na určené místo a vyčká do příjezdu hasičů.
- V případě požáru v prostorách střediska nebo areálu Charity Opava se uživatel řídí výhradně pokyny pracovníků služby.
- Zásady bezpečnosti jsou uživatelé povinni dodržovat také mimo prostory služby, a to během vycházek, výletů pořádaných službou nebo organizací.

### **Čl. 11**

#### **Zajištění pořádku a čistoty v domě**

1. Uživatelé jsou motivováni ke spolupráci při udržování čistoty a pořádku. Své pokoje a byty si uklízí samostatně nebo s podporou pracovníků s použitím vlastním čisticích prostředků.
2. Úklid společných prostor je na domluvě uživatelů na základě písemného rozpisu.
3. Pověřená osoba správce je zodpovědná za dohled nad provedením úklidu ostatních uživatelů ve společných prostorách a zodpovídá tak za čistotu a pořádek v domě.
4. Úklid obsahuje zametání a mytí schodů i chodeb, udržování čistoty ve sklepech, zábradlí, vchodových dveří.
5. Smetí, odpadky a vychladlý popel se vysypávají pouze do nádob k tomu určených a to takovým způsobem, aby jejich okolí nebylo znečištěno.
6. V domě na Olomoucké ulici je úklid společných prostor řešen úklidovou firmou.

### **Čl. 12**

#### **Mimořádné situace**

1. Nouzové situace

##### **Ztráta základních životních funkcí uživatele**

- Nejprve zjistíme základní životní funkce uživatele – pulz na krkavici, dech, stav vědomí.
- Pokud nedýchá, nemá hmatný puls a je v bezvědomí, přivoláme na pomoc další osobu a voláme **RZP 155, 112**.
- RZP předáme informace o stavu vědomí uživatele, jeho jméno, ročník, závažná onemocnění, adresu zařízení – Komenského 18, Opava, Kylešovská 10, Opava, Přerovecká 36, Suché Lazce.
- Telefon přepneme do reproduktoru nebo jej máme stále u sebe. Dále postupujeme podle pokynů RZP.
- O situaci informujeme vedoucí služby – tel. **553 770 124, 739 002 710**.
- V případě, že došlo k zástavě v místě, kde je více uživatelů, další pracovníci zajistí jejich přesun do jiných prostor.
- Vše zaznamenáme do dokumentace uživatele a informujeme ústně kolegy. Zaznamenáme do mimořádných událostí.

##### **Zhoršení psychického stavu**

- Při zhoršení psychického stavu, pocitech úzkosti okamžité volání záchranné služby na telefonním čísle **155** nebo přímo žurnál Psychiatrické nemocnice **553 659 111**.
- Pokud uživatel sám není schopen, zavolá pracovníkům na pohotovostní telefon nebo požádá někoho ze spolubydlících o pomoc – tel. **553 770 124, 739 002 710**.
- Pracovník kontaktuje záchrannou službu a informuje, že se jedná o dobrovolnou hospitalizaci.

- Uživatel může také požádat pracovníka o odvoz do Psychiatrické nemocnice – pracovník sám zhodnotí na základě zkušeností s uživatelem a na základě jeho diagnózy, zda jej odveze sám (firemním automobilem) nebo má obavy a přivolá záchrannou službu.
- Pokud uživatel potřebuje dovést do nemocnice osobní věci (hygienické potřeby, oblečení) a nemá nikoho, kdo by to zajistil, může se domluvit se svým klíčovým pracovníkem.

**Jiné fyzické obtíže**

- Kontaktování klíčového pracovníka nebo jiného pracovníka na pohotovostním telefonu tel. **553 770 124, 739 002 710.**
- V případě vážných potíží je okamžitě kontaktována záchranná služba a to buď uživatelem samotným, pracovníkem nebo spolubydlícím na číslo **155.**

**Agresivní jednání uživatele**

- Při agresivním chování uživatele je nejlepším řešením opustit prostor, v němž se agresivní osoba nachází.
- Na agresivní osobu, ohrožuje-li nás na zdraví či životě, nebo cítí-li se někdo takto ohrožen, je možno zavolat policii na čísle **158.**
- Pokud je možné se s osobou nějak domluvit, pošle ji pracovník nebo v nepřítomnosti pracovníka uživatel mimo prostory objektu.
- Toto chování se řeší postihem.

**Epileptický záchvat uživatele**

- Je-li přítomen pracovník, postupuje dle míry intenzity záchvatu.
- Může pomoci uživatele uvést do klidné polohy (opatrně jej nechat lehnout si na zem) a nechat uživatele odpočinout, odstranit předměty z okolí, případně použít např. polštář, deku k obložení hran, ostrých výstupů, apod.
- Poté informovat rodinu nebo jej doprovodí do bytu (dle vzdálenosti).
- Jedná-li se o intenzivní epileptický záchvat, zavolá pracovník záchrannou službu na čísle **155**, která přesně navede pracovníka, jak má v dané chvíli postupovat.
- Je-li přítomen u takového záchvatu pouze uživatel a není si jist, co v dané situaci udělat, okamžitě zavolá záchrannou službu a ta mu popíše podrobný postup a k osobě, která měla epileptický záchvat, dojde.

**Zapomenuté, ztracené, zcizené klíče**

- Pokud uživatel ztratí nebo zapomene klíče, kontaktuje pracovníky služby tel. **553 770 124, 739 002 710.**
- V kanceláři na Kylešovské ulici jsou k dispozici náhradní klíče.
- Pracovníci uživateli přijdou byt odemknout.
- V případě podezření na zcizení klíčů se mění celý zámek budovy a náklady jsou proplaceny uživatelem.
- Nastane-li situace, kdy uživatel nemá k dispozici klíče (ztráta, zcizení) a pracovníci nejsou momentálně v pracovním ani pohotovostním režimu, požádá uživatel o pomoc správce domu nebo ostatní uživatele služby.

**Ztráta nebo odcizení dokladů**

- Jakmile uživatel zjistí, že se mu tato věc přihodila, volá pracovníka služby nebo požádá o zavolání osobu, která je schopna pracovníkovi zavolat (spolubydlící, přítel) nebo dojde do kanceláře osobně.
- Na dalším postupu se domluví se svým klíčovým pracovníkem (př. Vyřizování a ohlášení na úřadech).

**Úmrtí uživatele**

- Pokud uživatele nalezneme v bytě a nejeví žádné známky života - zemřel, voláme buď praktického lékaře uživatele (v ordinací době a pokud je znám) nebo RZP tel. **155**. Přivoláme rovněž Policii ČR tel. **158**.
- RZP předáme informace o stavu uživatele, jeho jméno, ročník, adresu zařízení – Komenského 18, Opava nebo Kylešovská 10, Opava, Přerovecká 36, Suché Lazce.
- Telefon přepneme do reproduktoru nebo jej máme stále u sebe. Dále postupujeme podle pokynů RZP, Policie ČR.
- Informujeme vedoucí služby tel. **553 770 124, 739 002 710**.
- V případě, že došlo k úmrtí v místě, kde je více uživatelů, další pracovníci zajistí jejich přesun do jiných prostor.
- Ohledání těla provádí koroner pro Moravskoslezský kraj tel. **725 440 155**.
- Kontaktujeme blízké osoby uživatele.
- Pokud uživatel nemá uvedeny kontakty na příbuzné a je nutné převést tělo, kontaktujeme pohřební službu Marie tel. 553 716 189, 724 324 479. S touto službou má město Opava smlouvu, protože má ze zákona povinnost postarat se o zesnulého, pokud nikdo nevypraví pohřeb do 96 hodin.
- Zaznamenáme do dokumentace uživatele, do mimořádných událostí, předáme ústně informaci kolegům.

**2. Havarijní situace****Vznik požáru**

- Když vypukne požár, který nemůžeme uhasit, voláme „Hoří“ (informujeme tak ostatní osoby v objektu).
- Utíkáme na bezpečné místo – vždy pryč z objektu.
- Voláme na číslo 150. Nahlásíme adresu a rozsah ohně, případná zranění.
- Nahlásíme požár vedoucí služby tel. **553 770 124, 739 002 710**.

**Poruchy - voda, plyn, elektřina**

- Uživatelé se při těchto poruchách nesmí sami pokoušet o jakékoli opravy těchto zařízení.
- Kontaktují klíčového nebo jakéhokoli pracovníka, ten posoudí závažnost poškození a poradí další postup. tel. **553 770 124, 739 002 710**.

**Voda**

- Při poruše vodovodního řádu uzavřeme uzavěr vody buď v bytě, nebo v celém domě podle poruchy.
- Kontaktujeme SmVaK: Poruchová služba: 800 292 300, 24 hodin denně

**Plyn**

- Při podezření na větší únik plynu (dle čichu) okamžitě otevřeme okna a byt opustíme.
- Kontaktujeme středisko pro poruchy plynu na telefonním čísle 1239.

**Elektrický proud**

- Kontaktujeme ČEZ poruchovou linku **800 850 860**.

**Hmyz v bytě (mravenci, vši, štěnice)**

- Po zjištění hmyzu v bytě uživatel okamžitě kontaktuje pracovníky na pohotovostním čísle nebo dojde osobně na středisko.
- Pracovníci osobně zjistí stav v bytě a domluví se další postup.
- Podle rozsahu zamoření, dezinfekce prostoru, oblečení, nábytku, úklid, odstranění lákadel pro hmyz.
- V případě neúspěšného řešení kontaktujeme odbornou firmu.

**Hlodavci (myši, krysy, potkani)**

- Po zjištění hlodavců v bytě uživatel okamžitě kontaktuje pracovníky na pohotovostním čísle nebo dojde osobně na středisko.
- Pracovníci osobně zjistí stav v bytě a domluví se další postup.
- Zakoupíme pastičky a jedy a rozmístíme na vybraných místech v domě.
- Pokud bude toto řešení neúspěšné, kontaktujeme odbornou firmu.

**Vytopení souseda**

- Uživatel kontaktuje pohotovostní telefon a řeší problém s pracovníkem.
- Ten je povinen problém aktivně řešit.
- Pracovníci pomohou uživatelům s akutním úklidem prostor.
- Zjistíme důvod vytopení a zajistíme odpovídající preventivní opatření – poučení, nácvik apod.

Dokumentace o nouzových a havarijních událostech je vedena v písemné a elektronické knize „Souhrnná kniha neshod, opatření a příležitosti“, která je vedena v rámci dokumentace vedoucí CHB.

**Deratizační firmy:**

**D.D.D. servis Opava, Olomoucká 553/90, tel. 553 653 633.**

**Deratizace4you, Hrabyně 110, tel. 775 407 045.**

**Veškeré důležité kontakty a požární směrnice visí na provozních nástěnkách služby.**

**Čl. 13****Povinnosti při vzniku požáru a při zjištění úniku plynu**

1. Každý občan je povinen počínat si tak, aby nedošlo ke vzniku požáru a úniku plynu.
2. Každý požár je nutno neodkladně hlásit hasičům na telefonní číslo 150 nebo 112.
3. Požární poplachová směrnice je vyvěšena na provozní nástěnce.

**Čl. 14****Závěrečné ustanovení**

Uživatelé služby jsou pravidelně informováni o výše uvedených zásadách bezpečnosti pracovníky služby v rámci předem domluvených schůzek a to poprvé při nástupu do služby (podpisu smlouvy) a poté 4x ročně v pravidelných intervalech (leden, duben, červenec, říjen). Společně s těmito bezpečnostními předpisy se na schůzce probírá také tento Provozní řád (práva, povinnosti, možnost stížnosti), Domácí řád, nouzové a havarijní situace. Tyto skutečnosti uživatel stvrzuje svým podpisem na listinu o informování a proškolení.

1. Domácím řádem nejsou dotčena práva a povinnosti vyplývající z jiných právních předpisů.
2. Stížnost uživatelů na nedodržování domácího řádu vyřizují pracovníci služby.

