

I. ÚVOD

1. Tento domácí řád je určen pro Dům Naděje Praha-Záběhlice – azylový dům, K Prádelně 2, Praha 10, 106 00. Zřizovatelem je NADĚJE se sídlem K Brance 11/19e, Praha 5, 155 00.
2. Domácí řád je závazný pro zaměstnance, dobrovolníky, stážisty, klienty a další návštěvníky střediska.
3. Azylový dům poskytuje ubytování lidem bez domova a pomáhá s řešením jejich situace tak, aby našli jiné bydlení.
4. Cílem azylového domu je, aby klient:
 - získal zdroj stabilního příjmu, který umožní odchod do návazného bydlení,
 - obnovil vztahy s rodinou nebo jiné přirozené vztahy,
 - řešil své závazky,
 - naučil se využívat běžně dostupné služby a informace,
 - pečoval o svůj zdravotní stav,
 - podal žádost o přijetí do pobytových služeb sociální péče.Jednotlivé cíle klient volí podle svých potřeb a upřesňuje s ohledem na své možnosti.

Hlavním cílem azylového domu je odchod klienta do návazného bydlení, tzn. podnájemní-nájemní byt nebo pobytové služby sociálních péče.

5. Ve středisku se poskytují následující služby:
 - celodenní ubytování,
 - sociální poradenství,
 - umožnění přípravy teplé stravy,
 - možnost praní osobního prádla,
 - potravinová pomoc,
 - volnočasové aktivity a duchovní péče.
6. Úhrady za služby jsou stanoveny Vnitřním předpisem pro oblast Praha, kterým se stanoví úhrady za poskytované služby. Výše úhrady je uvedena ve smlouvě o poskytování sociální služby.

II. DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

7. Doba celkového ubytování zpravidla nepřevyšuje jeden rok.
8. O prodloužení smlouvy rozhoduje sociální pracovník při jednání s klientem. Při rozhodování o délce prodloužení smlouvy sociální pracovník vychází z vyhodnocení individuálního plánu. Smlouva se prodlužuje písemnými číslovanými dodatky.

9. Smlouva nemusí být prodloužena zejména z těchto důvodů:
- klient dosáhl dohodnutých cílů,
 - klient nespolupracuje při vytváření individuálního plánu, případně dlouhodobě neplní cíle dohodnuté v individuálním plánu,
 - při pobytu dojde ke zhoršení zdravotního (fyzického i psychického) stavu, který vylučuje pobyt klienta v azylovém domě,
 - při pobytu vyjde najevo, že služba nenaplnuje potřeby klienta.

III. PROVOZ STŘEDISKA

10. Provoz střediska je nepřetržitý. Oblastní ředitel může rozhodnout o přestávce, během níž je středisko uzavřeno, nebo o změně provozní doby.
11. Smlouvu uzavírá v pracovních dnech sociální pracovník či vedoucí azylového domu.
12. Noční klid je v době od 22.00 do 6.00 hodin. Vchodové dveře a zahrada se zamykají ve 22.00 hodin.

IV. OBSAH NABÍZENÝCH SLUŽEB

13. Ubytování: Celodenní ubytování na přechodnou dobu, která zpravidla nepřevyšuje jeden rok. Ubytování je poskytováno v jedno až třílůžkových pokojích. Přidělování lůžek závisí na momentální obsazenosti a provádí je vedoucí, sociální pracovníce, případně pracovník v sociálních službách. Při přidělování lůžka se přihledne zejména ke zdravotnímu stavu klienta a jeho specifickým potřebám. Klient má právo požádat o změnu lůžka. V naléhavých případech lze přidělené lůžko změnit. Součástí ubytování je umožnění celkové hygieny a výměna ložního prádla každých 14 dní případně častěji dle aktuální potřeby. Klienti mohou dále využívat určenou terasu, společenskou místnost, společné hygienické zázemí, kuchyňky a zahradu.
14. Sociální poradenství: Poskytnutí informací, které pomohou řešit nepříznivou sociální situaci klienta. To znamená poskytnutí informací o možnostech výběru a využití dalších služeb, informací o základních právech a povinnostech (například o sociálních dávkách) a informací o možnostech využívat běžně dostupné zdroje (například knihovny, občanské poradny). Do sociálního poradenství také patří pomoc při vyřizování běžných záležitostí (například vyplňování žádostí, podání) a v případě zájmu klienta pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. Na sociálního poradenství navazuje individuální plánování služby – sociální pracovník a klient sestavují a pravidelně vyhodnocují individuální plán. Čas poskytování sociálního poradenství je plánován společně s klientem.
15. Umožnění přípravy teplé stravy: Azylový dům zajišťuje podmínky k samostatné přípravě teplého jídla. Teplou stravu si uživatelé mohou sami připravovat v kuchyňce v přízemí, 1. a ve 2. patře, kde jsou k dispozici dvouvařiče, konvice na ohřev vody a mikrovlnné trouby. V kuchyňce v 1. patře je klientům k dispozici sporák.
16. Možnost praní osobního prádla: Azylový dům zajišťuje klientům podmínky pro praní a žehlení osobního prádla. Pravidla praní a žehlení jsou v příloze domácího řádu.
17. Potravinová pomoc: Výdej potravin dle pravidel, která jsou v příloze domácího řádu.

18. Volnočasové aktivity a duchovní péče: Klienti mohou využít nabídku aktivit, jejichž obsah je vyvěšen. Klienti mohou požádat o zprostředkování podpory duchovního.

V. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

19. Klient má právo se před uzavřením smlouvy důkladně seznámit se službami a provozem střediska. Pracovníci jsou povinni toto seznámení poskytnout.
20. Klient má právo nahlížet do svého osobního spisu.
21. Klient má právo na uzamykatelné úložné prostory pro své osobní věci. Množství a objem osobních věcí klientů je limitován úložnými prostory, které mu jsou přiděleny společně s lůžkem.
22. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti střediska a poskytovatele služeb. Postup vyřizování stížností a připomínek klientů je v příloze domácího řádu.
23. Klienti mohou navštěvovat ordinace lékařů NADĚJE. Informace jsou vyvěšeny.
24. Dle potřeby probíhají společná setkání klientů s pracovníky střediska. Jejich náplní jsou zejména osvětové aktivity a provozní záležitosti. Klienti mohou tato setkání mimo jiné využít ke vznesení připomínky či podnětu související s poskytováním služby. Zápis ze setkání je aktuálně vyvěšen a klienti jsou povinni se s ním seznámit.
25. Příchod do azylového domu je do 22.00 hodin. Pozdější příchod je možný po oznámení na recepci.
26. V době nočního klidu není dovoleno rušit hlukem nebo svícením.
27. Pobývá-li klient mimo středisko déle než dva dny po sobě jdoucí, aniž o této skutečnosti pracovníky střediska informoval, je to považováno za nezájem o ubytování. Vedoucí střediska může v takovém případě pobyt ve středisku klientovi ukončit.
28. Klienti jsou povinni zachovávat zásady občanského soužití - např. předcházet závažnějším vzájemným konfliktům, nerušit hlasitým, deštruktivním projevem spolubydlící či obyvatele okolních domů či jinak narušovat sousedské vztahy.
29. Klienti jsou povinni pečovat o osobní hygienu a čistotu šatstva, prádla a obuvi. V případech vážného nedodržování osobní hygieny, zanedbávání čistoty šatstva, prádla a obuvi jsou klienti povinni podřídit se hygienickým opatřením.
30. Klienti sami uklízejí ubytovací pokoje a jsou povinni je udržovat v čistotě. Kuchyň po použití uvedou klienti do původního stavu. Po použití sprchy provedou klienti její úklid.
31. Ve všech prostorách střediska je přísný zákaz kouření. Kouření je dovoleno pouze na terase, zahradě a před domem. Je přísný zákaz odhazovat nedopalky jinam než do popelníků.
32. Klienti jsou povinni dodržovat zásady požární ochrany. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm (například zapalovat svíčky, vonné tyčinky) a rozněčovat oheň na

zahradě. Klienti nesmí provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů a jiného technického zařízení. Elektrospotřebiče z kuchyněk nelze přenášet a využívat na pokojích.

33. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a nealkoholových drog. V případě projevů opilosti nebo užití nealkoholových drog mají zaměstnanci střediska právo vyžadovat na klientovi absolvování odpovídajícího testu. Odmítnutí testu klientem je důvodem, aby se na něj hledělo, jako kdyby byl pod vlivem uvedených látek s dále uvedenými důsledky. Klient má právo, aby zkouška proběhla diskrétně, pokud možno bez přítomnosti dalších klientů.
34. Do domu se nesmí přinášet alkohol nebo drogy včetně věcí sloužících k aplikaci drog.
35. Do domu se nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně a věci zapáchající nebo jinak obtěžující.
36. Není dovoleno veřejně vystavovat pornografické materiály a materiály, jejichž vystavování by vzbuzovalo konflikty mezi klienty.
37. Klienti nesmějí bez souhlasu vedoucího přemísťovat nábytek na pokojích ani vybavovat pokoje vlastním nábytkem. Není dovoleno polepovat nábytek, stěny ani na ně cokoli přitloukat.
38. Klienti mohou na vlastní nebezpečí používat následující vlastní elektrospotřebiče: holící strojek, radiomagnetofon bez síťového napájení, nabíječky. Používání jiných vlastních elektrospotřebičů je zakázáno (např. televize, stolní PC, vařič, teplomet). Klienti mají zakázáno používat vlastní prodlužovací kabely pro napájení elektrospotřebičů na pokojích. Z důvodů rušení nočního klidu nebo nadměrného rušení přes den může vedoucí používání vlastních elektrospotřebičů zakázat.
39. Soukromé návštěvy klientů jsou ve středisku povoleny se svolením pracovníka azylového domu ve společenské místnosti. Návštěvy na pokojích nejsou dovoleny.
40. Klientům není povoleno vstupovat na ubytovací pokoje, ve kterých nejsou ubytováni.
41. Klienti jsou povinni dbát na bezpečné uložení svých osobních věcí, dokladů a peněz (zamykat přidělené skříně). Peníze si klienti mohou uložit v depozitní pokladně. Pravidla pro úschovu do depozitní pokladny upravuje vnitřní předpis, který je k nahlédnutí u vedoucího střediska.
42. V případě nedodržení bodu č. 35, 36 nebo výskytu nežádoucích parazitů (např. vši) jsou klienti povinni umožnit zaměstnancům střediska prohlídku pokoje a osobních věcí. Pracovníci jsou povinni prohlídku vykonávat tak, aby nedošlo k porušení důstojnosti klienta nebo k porušení rovného přístupu ke klientům.

VI. ODEPŘENÍ VSTUPU DO STŘEDISKA – VYKÁZÁNÍ ZE STŘEDISKA

43. Klientovi je odepřen vstup do střediska, nebo je ze střediska vykázán z následujících důvodů:
 - klient vykazuje známky opilosti,
 - klient ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí.

Klientovi je vstup do střediska odepřen do doby odeznění příznaků.

VII. UKONČENÍ SLUŽBY

44. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby ve smlouvě.
45. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany klienta
- Vlastní rozhodnutí klienta - klient může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.
 - Nezáměr klienta o službu - tato situace nastane v případě, že klient přestane bez oznámení využívat služby azylového domu na dobu delší než 48 hodin.
46. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany azylového domu:
- hospitalizace - od smlouvy může být odstoupeno v případě hospitalizace klienta po dobu delší než tři dny,
 - hrubé nebo opakované porušení pravidel.
47. Za hrubé porušení pravidel se zejména považuje:
- a) konzumace alkoholu či aplikace drog ve středisku,
 - b) vnášení alkoholu, drog nebo věcí sloužících k jejich aplikaci do střediska,
 - c) významné porušení pravidel požární bezpečnosti – kouření mimo vyhrazený prostor, odhazování nedopalků mimo popelníky, nebezpečná manipulace s otevřeným ohněm,
 - d) prokázaná krádež ve středisku,
 - e) neumožnění prohlídky skříňky podle bodu 42 domácího řádu,
 - f) fyzické napadení jiného klienta,
 - g) fyzické nebo vážné verbální napadení zaměstnance, vč. vyhrožování újmou zaměstnanci.
- V případě hrubého porušení pravidel může být odstoupeno od smlouvy okamžitě, bez výpovědní lhůty.
48. Za porušování pravidel se zejména považuje:
- h) nezaplacení úhrady za poskytování služby,
 - i) příchod pod vlivem alkoholu či nealkoholových drog (klient vykazuje známky opilosti nebo vlivu drog potvrzené odpovídajícím testem),
 - j) vnášení věcí uvedených v bodě 35,
 - k) nedodržování úklidu,
 - l) průkazné, déle trvající zanedbávání hygieny,
 - m) používání nepovolených elektrospotřebičů a el. prodlužovacích kabelů,
 - n) průkazné narušování kolektivního soužití, např. verbální napadání spolubydlících, nedodržování nočního klidu,
 - o) pozdní příchod do střediska bez včasného oznámení dle domácího řádu.
- Při porušení pravidel může být od smlouvy odstoupeno v případě, že došlo k opakovanému porušení a klient byl na možnost odstoupení od smlouvy písemně upozorněn; výpovědní lhůta jsou 3 dny ode dne, kdy klientovi bylo odstoupení od smlouvy oznámeno.
49. Před opuštěním střediska je klient povinen vrátit všechny zapůjčené předměty v původním stavu s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, vyrovnat své závazky vůči poskytovateli a

odnést všechny své věci. Poskytovatel je oprávněn po sedmi dnech zanechané věci likvidovat s výjimkou důležitých osobních dokumentů.

VIII. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

50. Požár: Povinnosti klientů a zaměstnanců při zpozorování požáru a jsou stanoveny v požárních poplachových směrnících, které jsou vyvěšeny na místě přístupném klientům.
51. Havárie, jiné omezení provozu: V případě omezení provozu z důvodů havárie nebo živelné pohromy jsou klientům zprostředkovány jednotlivé sociální služby v jiném středisku. Zjistí-li klient jakoukoli závadu na technickém zařízení, neprodleně ji nahlásí pracovníkovi střediska (zejména únik plynu, vody, poškození elektroinstalace, jiné závady na vybavení střediska, které mohou vést ke zranění). V případě nařízené karantény se zaměstnanci i klienti střediska řídí pokyny hygienické stanice.
52. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu jiného klienta (např. záchvat), neprodleně to oznámí zaměstnanci na směně.
53. Náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance, neprodleně zavolá rychlou záchranou pomoc, tel. 155 a telefonicky informuje zaměstnance NADĚJE, tel. čísla jsou v požárních poplachových směrnících.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

54. Vedoucí střediska odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.
55. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. září 2017 a ruší domácí řád ze dne 11. srpna 2016.

X. PŘÍLOHY DOMÁCIHO ŘÁDU

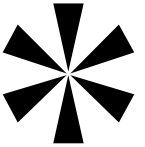
1. Vyřizování stížností
2. Pravidla pro poskytování potravinové pomoci
3. Pravidla pro používání pračky a žehlení prádla
4. Pravidla pro nakládání s věcmi klientů po ukončení služby

V Praze dne 10. srpna. 2017



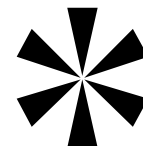
Jan Kadlec
oblastní ředitel

DŮM NADĚJE PRAHA ZÁBĚHLICE – AZYLOVÝ DŮM VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



1. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se činnosti střediska a jeho zaměstnanců (např. nesouhlas s jednáním zaměstnanců, nespokojenost s poskytováním služeb, návrh na zlepšení provozu střediska).
2. Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit u zaměstnanců střediska nebo jejich nadřízeného pracovníka. V případě, že není dle názoru klienty uspokojivě nebo včas vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele.
3. Na podávání písemných stížností mohou klienti použít formulář. Anonymní podání stížnosti umožňuje schránka, která je umístěna na dobře přístupném místě.
4. Klient má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce.
5. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů – nejpozději do čtrnácti dnů.
6. Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí pracovník nebo oblastní ředitel.
7. Je-li stížnost vedena proti vedoucímu, předá ji vedoucí k vyřízení oblastnímu řediteli.
8. Každá ústní i písemná stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení.
9. Pokud klient podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.
10. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klient vyrozuměn o postupu jejího řešení.
11. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena po přiměřenou dobu na nástěnce.
12. Opakující se, již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.
13. Kontakt na oblastního ředitele: Jan Kadlec K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5, Telefon: 222 521 110
14. V případě nesouhlasu s vyřešením stížnosti se dále můžete obrátit na:
Magistrát hl. m. Prahy, Odbor sociální péče a zdravotnictví, Charvátova 9, 11000 Praha 1,
Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (v budově úřadu práce, 1. patro)

DŮM NADĚJE PRAHA ZÁBĚHLICE – AZYLOVÝ DŮM PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POTRAVINOVÉ POMOCI



Nárok na potravinovou pomoc má klient azylového domu za těchto podmínek:

- má prokazatelně nižší příjem než 6 000 Kč měsíčně

a zároveň

- středisko má potraviny k dispozici.

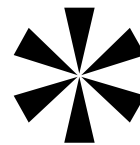
Potravinová pomoc je závislá na momentálním stavu skladových zásob NADĚJE.

Vydávané potraviny nemohou nahradit plnohodnotný příjem potravy.

Potravinová pomoc má podpůrný charakter.

O potravinové pomoci rozhodne dle uvedených pravidel sociální pracovník.

DŮM NADĚJE PRAHA ZÁBĚHLICE – AZYLOVÝ DŮM PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ PRAČKY A ŽEHLENÍ PRÁDLA



Každý klient má 1x za týden právo na samostatné praní svého osobního prádla.

Pračka musí být využívána ekonomicky (nelze prát malé množství prádla).

Zaměstnanec zapíše do tabulky „praní osobního prádla“ datum, kdy klient pere.

Klient si zajistí prací prostředek, sám si prádlo do pračky vloží a pracovníkovi sdělí, v jakém programu chce prádlo vyprat (pracovník mu případně poradí).

Pračku může obsluhovat pouze zaměstnanec azylového domu. Po skončení programu zaměstnanec vypne a otevře pračku, klient si vybere prádlo a pověsí ho.

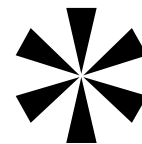
Pračka nesmí být v provozu během doby nočního klidu.

Klienti si mohou zapůjčit žehlící prkno a žehličku (na vyžádání ve společné kanceláři).

Prádlo se suší na zahradě. Klienti si mohou prádlo sušit i na pokojích nebo na chodbě na přenosných sušákách.

DŮM NADĚJE PRAHA ZÁBĚHLICE – AZYLOVÝ DŮM

PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ S VĚCMI KLIENTŮ PO UKONČENÍ SLUŽBY



Po ukončení služby je klient povinen vyklidit úložné prostory a odnést si své věci. Neučiní-li tak, vyklidí úložné prostory zaměstnanec střediska za přítomnosti svědka (tj. jiného zaměstnance, ve výjimečném případě jiného klienta).

O vyklizení úložných prostor je sepsán protokol, který obsahuje: jméno klienta, datum vyklizení, datum do kterého se věci uschovají, popis vyklízených věcí, podpis vyklízejícího, podpis svědka, datum likvidace, jméno toho, kdo věci likvidoval, datum a podpis klienta, který si věci později převzal.

Věci klientů se ukládají v pytlích nebo taškách označených jménem klientů na určené místo.

Po sedmi dnech od vyklizení úložných prostor se věci klientů likvidují, o likvidaci se provede záznam.

V případě, že klient projeví o své věci zájem a z vážných důvodů je nemůže vyzvednout, je možné prodloužit dobu úschovy věcí. O délce úschovy v tomto případě rozhoduje vedoucí střediska. Za vážný důvod se považuje např. hospitalizace.

Obsahují-li vyklizené věci důležité dokumenty (např. originály smluv, dokladů o vzdělání), přiloží se do osobního spisu klienta. Obsahují-li vyklizené věci osobní doklady (OP, pas, rodný list), nakládá se s nimi dle pokynů instituce, která je vydala, nebo Policie ČR.

Obsahují-li vyklizené věci cennosti (věci evidentně vyšší hodnoty) nakládá se s nimi dle občanského zákoníku (§1051 a dále).