

I. ÚVOD

1. Domácí řád je určen pro přízemí azylového domu Žižkov. Zřizovatelem je NADĚJE se sídlem K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5. V přízemí azylového domu se ubytovávají klienti se sníženou pohyblivostí. Domácí řád je závazný pro zaměstnance, dobrovolníky, stážisty, klienty a další návštěvníky střediska.
2. Azylový dům poskytuje ubytování lidem bez domova a pomáhá s řešením jejich situace tak, aby našli jiné bydlení.
3. Cílem střediska 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.

Jednotlivé cíle klient volí podle svých potřeb a upřesňuje s ohledem na své možnosti. Hlavním cílem střediska je odchod klienta do návazného bydlení, tzn. ubytovny, podnájemního nebo nájemního bytu.

4. Ve středisku se poskytují následující služby:
 - celodenní ubytování,
 - sociální poradenství,
 - umožnění přípravy teplé stravy,
 - možnost praní osobního prádla,
 - potravinová pomoc,
 - další aktivity.
5. 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

6. První smlouva se uzavírá na jeden až dva měsíce s možností prodloužení. Pro potřeby přiznání doplatku na bydlení je možné uzavřít první smlouvu na tři měsíce. Doba celkového ubytování zpravidla nepřevyšuje jeden rok.
7. O prodloužení smlouvy rozhoduje sociální pracovník při jednání s klientem. Při rozhodování o délce prodloužení smlouvy sociální pracovník vychází z vyhodnocení předchozího plánu (jakým způsobem klient naplňoval kroky k dosažení cíle).

8. Smlouva nemusí být prodloužena zejména z těchto důvodů:
 - Klient dosáhl cílů spolupráce.
 - Klient nespolupracuje při vytváření individuálního plánu, případně dlouhodobě neplní cíle spolupráce v individuálním plánu.
 - Při pobytu dojde ke zhoršení zdravotního (fyzického i psychického) stavu, který vylučuje pobyt v azylovém domě.
9. Provoz střediska je nepřetržitý. Oblastní ředitel může rozhodnout o přestávce, během níž je středisko uzavřeno, nebo o změně provozní doby.
10. Smlouvu o poskytnutí služby uzavírá v pracovních dnech sociální pracovník azylového domu. Součástí smlouvy je individuální plán, který s klientem sestaví sociální pracovník do 14 dnů po uzavření smlouvy.
11. Noční klid v době od 22.00 do 6.00 hodin. Vchodové dveře se zamykají ve 22.00.

III. POPIS NABÍZENÝCH SLUŽEB

12. Ubytování je poskytováno ve společném pokoji. Přidělování lůžka provádí sociální pracovník. Klienti mají právo požádat o změnu lůžka. Jejich žádost individuálně posoudí vedoucí. Mimo přidělený pokoj může klient využívat společné hygienické zařízení.
13. Součástí ubytování je umožnění celkové hygieny a výměna ložního prádla každých 14 dní.
14. Možnost praní osobního prádla: Středisko je vybaveno automatickou pračkou. Pravidla pro praní v automatické pračce a žehlení jsou v příloze domácího řádu.
15. Umožnění přípravy teplé stravy: V azylovém domě se klienti stravují individuálně. Azylový dům zajišťuje podmínky k samostatné přípravě teplého jídla. Kuchyňka vybavena vařičem, rychlovarnou konvicí a mikrovlnnou troubou je v případě potřeby v prostorách noclehárny od 7.00 do 19.00. Kuchyňku otevírá na požádání pracovník v sociálních službách, po přípravě jídla pracovník kuchyňku zamkne. Mimo kuchyňku mají klienti k dispozici rychlovarnou konvici a mikrovlnnou troubu v jídelním koutě obývacího pokoje.
16. Sociální poradenství: Poskytnutí informací a pomoci při řešení nepříznivé sociální situace klienta. 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.
17. Psychologické poradenství: Sociální pracovník zprostředkuje konzultaci s psychologem v jiném středisku NADĚJE. Konzultační hodiny psychologa jsou vyvěšeny.
18. Další aktivity: vzdělávací aktivity (např. semináře - pozvání hostů do střediska, poradenství při práci s PC.), volnočasové aktivity (např. společenské hry, návštěva kulturních programů). Podpora duchovního (středisko zprostředkuje návštěvu duchovního).

IV. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

19. Klient má právo se před uzavřením smlouvy seznámit se službami a provozem střediska. Zaměstnanci střediska 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 velikostí úložných prostor.
22. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti střediska a poskytovatele služeb. Postup vyřizování stížností a připomínek je přílohou domácího řádu.
23. Klienti mohou navštěvovat ordinace lékařů ve středisku U Bulhara (praktický lékař, zubní lékař, psychiatr). Informace jsou vyvěšeny.
24. Dle potřeby (zpravidla každý měsíc) probíhají společná setkání klientů se zaměstnanci střediska (převážně s vedoucím). Náplní setkání jsou zejména osvětové aktivity a provozní záležitosti. Klienti mohou tato setkání mj. využít k vznesení připomínky či podnětu související s poskytováním služby. Zápis ze setkání je aktuálně vyvěšen. Klienti, kteří se setkání neúčastnili, jsou povinni se s ním seznámit.
25. Příchod do azylového domu je do 21.45 hodin. Potřebuje-li klient přijít později, je povinen tuto skutečnost předem oznámit některému ze zaměstnanců.
26. Pobývá-li klient mimo středisko déle než dva dny po sobě jdoucí, aniž o této skutečnosti informoval zaměstnance, je to považováno za nezájem o ubytování. Sociální pracovník nebo vedoucí může v takovém případě pobyt klienta ukončit.
27. V době nočního klidu není dovoleno v ubytovacích pokojích a ve společných prostorách rušit hlukem nebo svícením.
28. 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.
29. Klienti jsou povinni uklízet svůj pokoj a udržovat ho v čistotě. Po použití sprchy provedou její úklid. V případě použití kuchyňky je klient je povinen po sobě umýt nádobí a uvést ji do původního stavu. Společné prostory uklízí klienti denně dle pokynů pracovníka v sociálních službách.
30. Klienti jsou povinni zachovávat zásady kolektivního soužití (např. předcházet závažnějším vzájemným konfliktům, rušit déletrvajícím hlasitým projevem spolubydlící či obyvatele okolních domů, hromadit věci mimo úložné prostory).
31. Ve všech prostorách střediska je přísný zákaz kouření s výjimkou určeného místa před střediskem. Kuřáci jsou povinni používat popelníky. Klienti jsou povinni dodržovat zásady požární ochrany. Ve všech prostorách střediska je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm. Klienti nesmějí provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů.
32. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a nealkoholových drog. V případě projevů opilosti či nealkoholovými drogami, mají zaměstnanci právo vyžadovat na klientovi absolvování odpovídajícího testu. Odmítnutí testu klientem je důvodem, aby se na klienta

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.

33. Do domu se nesmí přinášet alkohol nebo drogy včetně věcí sloužících k aplikaci drog.
34. Do domu se dále nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně a věci zapáchající nebo jinak obtěžující.
35. Klienti nesmějí bez souhlasu vedoucího přemísťovat nábytek ani přinášet nábytek vlastní. Klientům není dovoleno polepovat nábytek ani stěny střediska ani na ně cokoli přitloukat. Dále není dovoleno veřejně vystavovat pornografické materiály a materiály, jejichž vystavování by vzbuzovalo konflikty mezi klienty.
36. Klienti mohou na vlastní nebezpečí používat následující vlastní elektrospotřebiče: holící strojek, radiomagnetofon, 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 používat vlastní elektrospotřebičů zakázat.
37. Návštěvy nejsou povoleny. Klienti dále nesmějí navštěvovat část azylového domu v prvním a druhém patře (vyjma případů pořádání seminářů či jiných společných aktivit pro klienty).
38. Klienti jsou povinni dbát na bezpečné uložení svých osobních věcí, dokladů a peněz (zamykat přidělené skříň). Peníze si mohou klienti uložit v depozitní pokladně. Pravidla pro úschovu do depozitní pokladny upravuje Vnitřní předpis pro oblast Praha, o úschově majetku klientů, který je k nahlédnutí u vedoucího.
39. V případě nedodržení bodu 33, 34 nebo výskytu parazitů (např. vší) jsou klienti povinni umožnit zaměstnancům střediska prohlídku pokoje a osobních věcí. Zaměstnanci jsou povinni prohlídku vykonávat tak, aby nedošlo k porušení důstojnosti klienta. Odmítnutí prohlídky je považováno za hrubé porušení pravidel azylového domu a je důvodem k odstoupení od Smlouvy o poskytování služby.

V. ODEPŘENÍ VSTUPU DO STŘEDISKA – VYKÁZÁNÍ ZE STŘEDISKA

40. Klientovi je odepřen vstup do střediska, nebo je z něho vykázán z následujících důvodů:
 - klient vykazuje známky opilosti nebo vlivu nealkoholových drog,
 - klient ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí.

Klientovi je vstup do střediska odepřen do doby odeznění příznaků. V odůvodněném případě je zprostředkována pomoc specializovaného zařízení, nebo přivolána policie.

VI. UKONČENÍ SLUŽBY

41. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby v písemné smlouvě.
42. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany klienta
 - Vlastní rozhodnutí - klient může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.

- Nezájem klienta o službu – situace nastane v případě, že klient přestane bez oznámení využívat služby azylového domu na dobu delší než 48 hodin.
43. 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.
44. Za hrubé porušení pravidel se zejména považuje:
- a) konzumace alkoholu nebo drog ve středisku,
 - b) vnášení alkoholu nebo drog 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 domácího řádu,
 - f) fyzické napadení jiného klienta,
 - g) fyzické nebo vážné verbální napadení zaměstnance vč. vyhrožování újmou zaměstnanci.

V případě hrubého porušení vnitřních pravidel může být odstoupeno od smlouvy okamžitě bez výpovědní lhůty

45. Za porušení pravidel se zejména považuje:
- h) nezaplacení úhrady za poskytování služby,
 - i) opakovaný příchod pod vlivem alkoholu či nealkoholových drog,
 - j) odmítání úklidu dle stanoveného rozpisu,
 - k) průkazné, déletrvající zanedbávání hygieny,
 - l) průkazné opakující se narušování kolektivního soužití (např.: verbální napadání spolubydlících, nedodržování nočního klidu, hromadění věcí mimo přidělené úložné prostory),
 - m) opakovaný pozdní příchod do střediska bez včasného oznámení,
 - n) vnášení věcí uvedených v bodě 34,
 - o) používání nepovolených elektrospotřebičů a el. prodlužovacích kabelů.

Při porušení pravidel může být od smlouvy odstoupeno v případě, že došlo k opakovanému porušení pravidel a klient byl na možnost odstoupení od smlouvy písemně upozorněn; výpovědní lhůta jsou 3 dny ode dne, kdy klientovi bylo odstoupení od smlouvy oznámeno.

46. 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.

VII. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

47. Požár: Povinnosti klientů a zaměstnanců po zpozorování požáru a vyhlášení požárního poplachu jsou stanoveny v požárních poplachových směrnicích (na nástěnkách).

48. Havárie, jiné omezení provozu: V případě omezení provozu z důvodů havárie nebo živelní pohromy jsou klientům zprostředkovány jednotlivé sociální služby v jiném středisku Naděje. Zjistí-li klient jakoukoli závadu na technickém zařízení, neprodleně ji nahlásí zaměstnanci. V případě nařízené karantény se zaměstnanci i klienti řídí pokyny hygienické stanice.
49. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu jiného klienta (např. záchvat), neprodleně to oznámí zaměstnanci na směně.
50. Náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance na směně: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance na směně, neprodleně zavolá rychlou záchranou pomoc, tel. 155 a informuje ostatní zaměstnance NADĚJE (např. v prvním patře azylového domu).

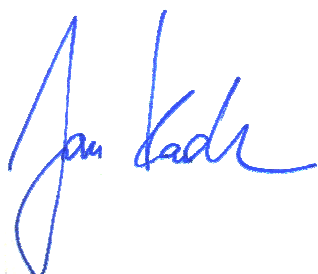
VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

51. Vedoucí odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.
52. Tento domácí řád nabývá účinnosti dne 30. 6. 2017 a ruší domácí řád ze dne 5. 12. 2016

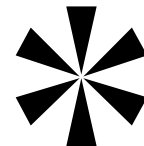
IX. PŘÍLOHY DOMÁCÍHO ŘÁDU

1. Vyřizování stížností
2. Pravidla pro poskytování potravinové pomoci
3. Pravidla pro používání pračky a žehlení prádla

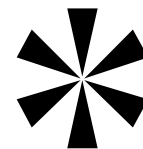
V Praze 29. června 2017



Jan Kadlec
oblastní ředitel



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)



NÁROK NA POTRAVINOVOU POMOC MÁ KLIENT AZYLOVÉHO DOMU PŘÍZEMÍ ZA TĚCHTO PODMÍNEK:

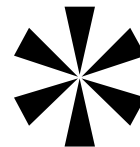
- prokazatelně nedostatečný příjem na zajištění stravy nebo
- z důvodu snížené pohyblivosti (nemoci) je klientova možnost obstarat si potraviny ztížena.

O potravinové pomoci rozhodne dle uvedených kritérií sociální pracovník na základě situace klienta.

Potravinová pomoc se vydává denně.

Potravinová pomoc má charakter surovin, polotovarů či připraveného jídla; nenahrazuje plnohodnotný příjem potravy.

AZYLOVÝ DŮM ŽIŽKOV PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ PRAČKY A ŽEHLEDNÍ PRÁDLA



Každý klient má právo na samostatné praní svého osobního prádla.

- Pračka musí být využívána ekonomicky (nelze prát malé množství prádla).
- Klient je povinen zkontrolovat a vyprázdnit kapsy praného prádla za přítomnosti zaměstnance.
- Vhodný prací prostředek si zajistí sám klient.
- Pračku smí obsluhovat 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 žehličku a žehlící prkno.