

ÚVOD

1. Tento domácí řád je určen pro Dům Naděje Vršovice, azylový dům pro ženy, Rybalkova 31/ 351, Praha 10, 101 00. Zřizovatelem je NADĚJE se sídlem K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5.
2. Domácí řád je závazný pro zaměstnance, klientky, dobrovolníky a další návštěvníky.
3. Azylový dům (dále také středisko) poskytuje ubytování ženám bez domova a pomáhá s řešením jejich situace tak, aby našly jiné bydlení.
4. Cílem azylového domu je, aby klientka:
 - získala zdroj stabilního příjmu, který umožní odchod do návazného bydlení,
 - řešila své závazky,
 - naučila se využívat běžně dostupné služby a informace,
 - obnovila vztahy s rodinou nebo jiné přirozené vztahy,
 - pečovala o svůj zdravotní stav,
 - pečovala o svůj zevnějšek.

Jednotlivé cíle klientka volí podle svých potřeb a upřesňuje s ohledem na své možnosti. Hlavním cílem azylového domu je odchod klientky do návazného bydlení, tzn. ubytovny, podnájemního nebo nájemního bytu apod.

5. V azylovém domě se poskytují následující služby:
 - celodenní ubytování,
 - sociální poradenství,
 - umožnění přípravy teplé stravy,
 - možnost praní osobního prádla,
 - potravinová pomoc, ošacení,
 - duchovní péče a volnočasové aktivity.
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.

DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

7. První smlouva se uzavírá převážně na jeden měsíc s možností prodloužení. Doba celkového ubytování zpravidla nepřevyšuje jeden rok.
8. O prodloužení smlouvy rozhoduje sociální pracovník při konzultaci s klientkou. Při rozhodování o délce prodloužení smlouvy vychází sociální pracovník z vyhodnocení předchozího plánu. Smlouva se prodlužuje písemnými číslovanými dodatky.
9. Smlouva nemusí být prodloužena zejména z těchto důvodů:
 - klientka dosáhla dohodnutých cílů,

- klientka 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 v azylovém domě,
- klientka dlouhodoběji službu nevyužívá nebo využívá s delšími přestávkami. Tzn., klientka během jednoho kalendářního měsíce strávila deset nocí mimo středisko.

PROVOZ STŘEDISKA

10. Provoz střediska je nepřetržitý. Se zájemkyní o službu jedná a smlouvu uzavírá sociální pracovník nebo vedoucí azylového domu v pracovních dnech v dohodnutém čase.
11. Noční klid je ve všední den (mimo pátek) v době od 22.00 do 6.00 hodin, v pátek a sobotu od 24.00 do 8.00 a v neděli od 22:00 do 6:00 hodin.

OBSAH NABÍZENÝCH SLUŽEB

12. Ubytování: Celodenní ubytování na přechodnou dobu, která zpravidla nepřevyšuje jeden rok. Ubytování je poskytováno ve společných pokojích – dvou šestilůžkových, šesti třílůžkových, jednom čtyřlůžkovém a tří dvoulůžkových. Přidělování lůžek závisí na momentální obsazenosti střediska a provádí je pracovník v sociálních službách. Přednostně se přidělují horní lůžka na palandách tak, aby dolní lůžka byla k dispozici hůře se pohybujícím resp. starším klientkám. Dbá se na to, aby jednotlivé pokoje byly rovnoměrně využity. Při přidělování lůžka pracovník v sociálních službách přihledne zejména ke zdravotnímu stavu klientky a její pracovní době. Klientka má právo požádat o změnu lůžka. Její žádost individuálně posoudí a rozhodne sociální pracovníce. V naléhavých případech (např. nutnost ubytovat méně pohyblivou klientku) může přidělené lůžko změnit pracovník v sociálních službách. Součástí ubytování je umožnění celkové hygieny. Výměna ložního prádla probíhá každých 14 dní nebo dle potřeby. Klientky mohou dále využívat společenskou místnost a kuchyň.
13. Sociální poradenství: Poskytnutí informací, které pomohou řešit nepříznivou sociální situaci klientky. 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 pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. Na sociální poradenství navazuje individuální plánování služby – sociální pracovníce a klientka sestavují a pravidelně vyhodnocují individuální plán. Čas poskytování sociálního poradenství je plánován společně s klientkou.
14. Umožnění přípravy teplé stravy: V azylovém domě se klientky stravují individuálně. Azylový dům zajišťuje podmínky k samostatné přípravě teplého jídla. Kuchyň vybavena sporákem, rychlovarnou konvicí a mikrovlnnou troubou slouží k přípravě teplých nápojů a jídla. Kuchyň není v provozu v nočních hodinách tj. 22.00-6.00, Pá a So 24.00-6.00, v tuto dobu je k dispozici varná konvice v hale. K úschově potravin slouží ledničky na jednotlivých pokojích a skříňky na potraviny v kuchyni. Ke

konzumaci jídla slouží jídelna.

15. Možnost praní osobního prádla: Azylový dům zajišťuje klientkám podmínky pro praní a žehlení osobního prádla. Pravidla jsou v příloze domácího řádu.
16. Potravinová pomoc a ošacení: Pravidla jsou v příloze domácího řádu. Služba je limitována možnostmi střediska.
17. Volnočasové aktivity: aktuální nabídka aktivit je vyvěšena.
18. Duchovní péče: zprostředkování podpory duchovního.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTEK

19. Klientka má právo se před uzavřením smlouvy seznámit se službami a provozem střediska. Zaměstnanci střediska jsou povinni toto seznámení poskytnout.
20. Klientka má právo nahlížet do svého osobního spisu.
21. Klientky mají právo na uzamykatelný úložný prostor pro své osobní věci. Množství a objem osobních věcí klientek je limitován úložnými prostory, které jsou přiděleny klientkám společně s lůžkem. Mimo úložné prostory nelze věci ukládat. Z technickoprovozních důvodů nemůže využívat azylový dům klientka, která trvá na uložení věcí, jejichž objem přesahuje objem úložných prostor.
22. Klientky mají k dispozici klíče svých pokojů, případně úložných prostorů. Při ztrátě klíčů může vedoucí střediska požadovat po klientce finanční spoluúčast 50,-Kč.
23. Klientka má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti střediska a poskytovatele služeb. Postup vyřizování stížností a připomínek klientek je v příloze domácího řádu, je také vyvěšen na místě přístupném klientkám.
24. Klientky mohou navštěvovat ordinace lékařů NADĚJE. Informace jsou vyvěšeny.
25. Dle potřeby (zpravidla každý měsíc) probíhají setkání klientek s vedoucí střediska. Klientky mají právo se těchto setkání zúčastňovat. Jejich náplní jsou zejména nové informace a provozní záležitosti. Klientky mohou tato setkání mimo jiné využít k veřejnému vznesení připomínky či podnětu související s poskytováním služby. Zápis ze setkání je aktuálně vyvěšen na místě přístupném klientkám, které jsou povinny se s ním seznámit. V případě rozhodnutí vedoucího střediska jsou tato setkání povinná pro všechny klientky.
26. Příklad do azylového domu je do 22.00 hodin. Pozdější návrat je možný po omluvě pozdního příchodu na recepci, maximálně do 1.00 hodiny v noci.
27. Pobývá-li klientka mimo středisko déle než 48 hodin, aniž o této skutečnosti zaměstnanec střediska informovala, je to považováno za nezájem o ubytování. Sociální pracovník nebo vedoucí může v takovém případě pobyt ve středisku klientce ukončit.
28. V době nočního klidu není dovoleno v ubytovacích pokojích a ve společných prostorách rušit hlukem nebo svícením.
29. Klientky jsou povinny pečovat o osobní hygienu a čistotu šatstva, prádla a obuvi. V případech vážného nedodržování osobní hygieny, zanedbávání čistoty šatstva, prádla a obuvi jsou klientky povinny podřídit se hygienickým opatřením.

30. Klientky jsou povinny uklízet své pokoje a udržovat je v čistotě. Po použití sprchy provedou její úklid. Každá klientka je povinna po sobě umýt nádobí a uvést kuchyň do původního stavu. Každý týden probíhá úklid většího rozsahu jednotlivých pokojů včetně úložných prostorů. Tento úklid provádí klientky o víkendů a jeho kontrolou jsou pověřeni pracovníci v sociálních službách.
31. Prevence proti výskytu štěnic: Při příjmu do azylového domu je klientka povinna ošetřit své veškeré ošacení a další věci. Ošetření probíhá praním min. na 60 °C, případně zmrazením na stanovenou dobu. Dále každé tři měsíce probíhá speciální ošetření pokojů, před kterým si klientky vyklidí své úložné prostory. Při výskytu štěnic se stejný zásah provede opakovaně. Klientky respektují pokyny zaměstnanců, zaměstnanci provádějí zásah tak, aby doba omezení využívání pokojů byla co nejkratší.
32. Společné prostory uklízí klientky denně. Večerní úklid haly a chodby v přízemí začíná ve 21.00 hod. Úklidy ostatních prostor probíhají od 7.00 do 10.00 hod. Úklid v jiném čase lze individuálně domluvit s pracovníci na recepci. Uklízí se dle vyvěšeného týdenního rozpisu. Rozpis lze měnit nejpozději den předem s uvedením důvodu. Rozsah úklidu: celkový úklid podlah a schodů všech společných prostor, umytí vybavení společného hygienického zázemí, umytí všech využívaných povrchů a úložných prostor v kuchyni. Vytrídění a vynesení odpadů, odstranění prachu, pavučin, úklid pavlačí, zametení před domem. Provedení úklidu klientka oznámí pracovníci na recepci, ta je pověřena ke kontrole úklidů.
33. Klientky jsou povinny zachovávat zásady občanského soužití (např. předcházet závažnějším vzájemným konfliktům, rušit hlasitým, deletrvajícím projevem spolubydlící či obyvatele okolních domů, hromadit věci mimo úložné prostory).
34. Ve všech prostorách střediska je přísný zákaz kouření. Místo ke kouření je před domem a na pavlačí ve druhém patře ve stanovené době. Klientky odpovídají za to, že po nich nezůstanou nedopalky.
35. Klientky jsou povinny dodržovat zásady požární ochrany. Ve všech prostorách střediska je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm (např. zapalovat svíčky, vonné lampičky a tyčinky). Klientky nesmí provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů.
36. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a jiných drog. V případě projevů opilosti nebo užití drog mají zaměstnanci střediska právo vyžadovat na klientce absolvování odpovídajícího testu. Odmítnutí testu klientkou je důvodem, aby se na ni hledělo, jako kdyby byla pod vlivem uvedených látek i s níže uvedenými důsledky. Klientka má právo, aby zkouška proběhla diskrétně, bez přítomnosti dalších klientek.
37. Do domu se nesmí přinášet alkohol nebo drogy včetně věcí sloužících k aplikaci drog.
38. Do domu se nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně a věci zapáchající nebo jinak obtěžující.
39. Klientky nesmějí bez souhlasu vedoucího přemísťovat nábytek na pokojích ani vybavovat pokoje svým vlastním nábytkem. Klientkám není dovoleno polepovat nábytek ani stěny střediska ani na ně cokoli přitloukat. Dále není dovoleno vystavovat materiály, jejichž vystavování by vzbuzovalo konflikty mezi klientkami.
40. Klientky mohou na vlastní nebezpečí používat následující vlastní elektrospotřebiče:

nabíječku mobilního telefonu, tabletu, notebooku, radiomagnetofon bez síťového napájení, fén, žehličku na vlasy a depilátor. Používání jiných vlastních elektrospotřebičů je zakázáno (např. televize, stolní PC). Klientky 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.

41. Návštěvy nejsou ve středisku povoleny. O výjimce může rozhodnout vedoucí, a to v případě, že návštěva je dohodnuta v individuálním plánu klientky a setkání mimo středisko je komplikované.
42. Klientky jsou povinny dbát na bezpečné uložení svých osobních věcí, dokladů a peněz (zamykat přidělené skříňe). Peníze si klientky mohou uložit v depozitní pokladně. Pravidla pro úschovu do depozitní pokladny upravuje vnitřní předpis, který je k nahlédnutí na recepci.
43. V případě nedodržení bodu 37, 38 (vnášení nepovolených věcí) nebo v případě podezření z krádeže či výskytu parazitů (např. štěnic nebo vší) jsou klientky povinny umožnit zaměstnancům střediska prohlídku pokoje a osobních věcí. Zaměstnanci jsou povinni prohlídku vykonávat tak, aby nedošlo k porušení důstojnosti klientky nebo k porušení rovného přístupu ke klientkám.
44. V případě opatření, o kterých rozhodnou úřady státní správy a týkají se provozu azylového domu (např. karanténa, hygienická opatření) jsou zaměstnanci i klientky střediska povinni tato opatření dodržovat.

ODEPŘENÍ VSTUPU DO STŘEDISKA – VYKÁZÁNÍ ZE STŘEDISKA

45. Klientce je odepřen vstup do střediska, nebo je ze střediska vykázána z následujících důvodů:
 - klientka vykazuje známky opilosti nebo vliv drog,
 - klientka ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí.

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

UKONČENÍ SLUŽBY

46. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby ve smlouvě.
47. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany klientky
 - Vlastní rozhodnutí klientky - klientka může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.
 - Nezájem klientky o službu - tato situace nastane v případě, že klientka přestane bez oznámení využívat služby azylového domu na dobu delší než 48 hodin.
48. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany azylového domu:
 - Hospitalizace - od smlouvy může být odstoupeno v případě hospitalizace klientky po dobu delší než tři dny
 - Hrubé nebo opakované porušení pravidel.

49. Za hrubé porušení pravidel se považuje:
- a) Konzumace alkoholu či aplikace drog ve středisku a bezprostředním okolí.
 - b) Vnášení alkoholu, drog nebo věcí sloužících k jejich aplikaci do střediska.
 - c) Významné porušení pravidel požární bezpečnosti – kouření mimo vyhrazený prostor, nebezpečná manipulace s otevřeným ohněm.
 - d) Prokázaná krádež ve středisku.
 - e) Neumožnění prohlídky skříňky podle domácího řádu dle bodu 43.
 - f) Fyzické napadení jiné klientky.
 - g) Fyzické nebo vážné verbální napadení zaměstnance vč. vyhrožování újmou zaměstnanci.
 - h) Obtěžující, nevhodné či omezující projevy (např. rasistické, nacistické, homofobní, xenofobní urážky a projevy).
 - i) Závažné porušování opatření nařízených státními úřady dle bodu 44.
 - j) Příchod pod vlivem alkoholu či jiných drog, přičemž se klientka násilím domáhá vstupu do střediska nebo ruší noční klid ve středisku a jeho okolí.
 - k) Odmítání řešit prokazatelné zhoršení zdravotního stavu. Klientka např. odmítne přivolání záchranné služby, odvoz záchrannou službou, hospitalizaci či návštěvu odborného lékaře.

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

50. Za porušení pravidel se považuje:
- l) Nezaplacení úhrady za poskytování služby.
 - m) Příchod pod vlivem alkoholu či jiných drog (klientka vykazuje známky opilosti / přítomnosti).
 - n) Vnášení věcí uvedených v bodě 38.
 - o) Používání nepovolených elektrospotřebičů a el. prodlužovacích kabelů.
 - p) Průkazné odmítání úklidu dle bodů 30 a 32,
 - q) Průkazné, déletrvajícím zanedbáváním hygieny.
 - r) Průkazné narušování kolektivního soužití, např. verbální napadání spolubydlících, nadměrné hromadění věcí, rušení nočního klidu.
 - s) Nerespektování pokynů pracovníků při provádění opatření proti výskytu parazitů dle bodu 31.
 - t) Příchod po 22 hodině bez předchozí omluvy nebo příchod po jedné hodině v noci.
 - u) Neřešení vlastní nepříznivé sociální situace, např. nespolupráce při tvorbě individuálního plánu, při naplňování dohodnutých cílů, nedodržování domluvených termínů setkávání.

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

51. Každý zaměstnanec je oprávněn a povinen informovat kolegy o případu porušení pravidel.
52. Při ukončení pobytu je klientka povinna opustit středisko do 12 hodin následujícího dne.
53. Před opuštěním střediska je klientka povinna 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 zanechané věci likvidovat.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

54. Požár: Povinnosti klientek a zaměstnanců po zpozorování požáru a vyhlášení požárního poplachu jsou stanoveny v požárních poplachových směrnicích, které jsou vyvěšeny na místě přístupném klientkám.
55. Havárie, jiné omezení provozu: V případě omezení provozu z důvodů havárie nebo živelní pohromy jsou klientkám zprostředkovány jednotlivé sociální služby v jiném středisku. Zjistí-li klientka jakoukoli závadu na technickém zařízení, neprodleně ji nahlásí pracovníkovi střediska (zejména únik plynu, vody, poškození elektroinstalace).
56. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klientky: Zpozoruje-li klientka náhlé zhoršení zdravotního stavu jiné klientky (např. záchvat), neprodleně to oznámí zaměstnanci.
57. Náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance: Zpozoruje-li klientka náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance, neprodleně zavolá rychlou záchranou pomoc, tel. 155 a telefonicky informuje zaměstnance NADĚJE, tel. čísla jsou v požárních poplachových směrnicích.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

58. Vedoucí střediska odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.
59. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2024.

PŘÍLOHY DOMÁCÍHO ŘÁDU

1. Vyřizování stížností
2. Pravidla pro poskytování potravinové pomoci a ošacení
3. Pravidla pro používání pračky a žehlení prádla
4. Pravidla pro vstup pracovníků azylového domu do pokoje klientky
5. Pravidla pro nakládání s věcmi klientek po ukončení služby

V Praze dne 20. 12. 2023



Daniel Svoboda
oblastní ředitel



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 1) Klientka má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se poskytovaných služeb a zaměstnanců NADĚJE.
- 2) Ústní nebo písemnou stížnost lze uplatnit u zaměstnanců střediska, vložit do schránky, která je viditelně umístěna ve všech službách, či doručit jiným obvyklým způsobem. Podání stížnosti nemá předepsanou formu.
- 3) Je-li stížnost vedena proti vedoucímu, předá ji vedoucí k vyřízení oblastnímu řediteli.
- 4) Klientka má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce.
- 5) Stížnost je vyřešena nejpozději do třiceti dnů.
- 6) Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí pracovník nebo oblastní ředitel.
- 7) Každá stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení.
- 8) Pokud klientka podá stížnost, nesmí být vůči ní z tohoto důvodu činěny žádné sankce.
- 9) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klientka vyrozuměna o postupu jejího řešení.
- 10) Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena po přiměřenou dobu na dostupném místě ve středisku.
- 11) V případě, že není stížnost dle názoru klientky uspokojivě vyřízena, lze ji uplatnit přímo u oblastního ředitele (kontakt v hlavičce dokumentu).
- 12) Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.
- 13) V případě nesouhlasu s řešením stížnosti je možné se obrátit např. na:
 - a) Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociálních věcí
 - b) Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb či odbor inspekce sociálních služeb



PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POTRAVINOVÉ POMOCI A PRO VÝDEJ OŠACENÍ

POSKYTOVÁNÍ POTRAVINOVÉ POMOCI

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

- má prokazatelně nedostatečný příjem na zajištění stravy
nebo
- prokazatelně splácí dluh (na dluhy splácené spolubydlícím se nebere zřetel)
nebo
- má prokazatelný výdaj, který souvisí s dohodnutým individuálním plánem (např. placení správních poplatků).

Potravinová pomoc je závislá na momentálním stavu skladových zásob. Vydávané potraviny nemohou nahradit plnohodnotný příjem potravy. Potravinová pomoc má podpůrný charakter.

O potravinové pomoci rozhodne dle uvedených pravidel sociální pracovník.

Potravinová pomoc určená na jeden týden se vydává jednorázově ve stanovený den. Dobu poskytování pomoci stanovuje sociální pracovník na základě situace klientky.

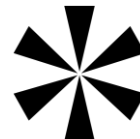
O vydávání potravinové pomoci se vedou záznamy.

VÝDEJ OŠACENÍ

Nárok na ošacení má klientka azylového domu za těchto podmínek:

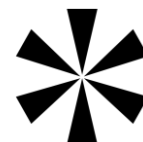
- má prokazatelně nedostatečný příjem na zajištění ošacení
nebo
- má prokazatelnou potřebu ošacení (zdravotní důvody, znečištění).

Výdej ošacení závisí na momentálním stavu skladových zásob. O výdeji ošacení rozhodne dle uvedených pravidel sociální pracovník, který dohodne s klientkou rozsah poskytování pomoci.



PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ PRAČKY A ŽEHLENÍ PRÁDLA

- Každá klientka má právo na samostatné praní svého osobního prádla.
- Pračka musí být využívána ekonomicky (nelze prát malé množství prádla).
- Klientka je povinna zkontrolovat a vyprázdnit kapsy praného prádla.
- Vhodný prací prostředek si zajistí sama klientka.
- Pračku smí obsluhovat zaměstnanec azylového domu. Po skončení programu zaměstnanec vypne a otevře pračku, klientka si vybere prádlo a pověsí ho.
- Vede se pořádník zájemkyň o využití pračky. Každá klientka může pračku využít max. 2x týdně.
- Pračka nesmí být v provozu během doby nočního klidu.
- Klientky si mohou zapůjčit oproti podpisu žehličku.



PRAVIDLA PRO VSTUP PRACOVNIC AZYLOVÉHO DOMU DO POKOJE KLIENTKY

Pracovnice střediska vstupuje do pokoje klientky v nutných případech. Vždy respektuje soukromí klientky, před vstupem do pokoje zaklepe.

Pracovnice azylového domu vstupují do pokoje:

- Za účelem kontroly úklidu pokoje a technického stavu. Pracovníci střediska vstupují do pokojů za účelem kontroly. Tato kontrola probíhá jednou týdně. Kontrola probíhá pohledem – pracovníci se nedotýkají věcí klientů, Pracovníci mají právo prohlédnout lednici (námraza, čistota).
- Za účelem předání informací klientce (např. sdělení, že má na recepci poštu nebo návštěvu, předání vzkazu apod.).
- V případě podezření ohrožení bezpečnosti objektu nebo bezpečnosti ostatních klientek:
 - podezření na přechovávání nebezpečných a nedovolených předmětů dle domácího řádu (přechovávání zbraní, omamných látek, alkoholu atd.),
 - kontroly hygienických podmínek dle domácího řádu (např. neobvyklý zápach),
 - podezření na přemísťování, případně poškozování nábytku dle domácího řádu,
 - v případě podezření nedodržování pravidel požární bezpečnosti na pokoji,
 - odstranění technických závad v místnosti.
- Při zásahu proti parazitům, po celou dobu ošetřování pokojů:
 - Zásah se provádí preventivně každé tři měsíce nebo vždy při známkách výskytu parazitů. Při výskytu parazitů se opatření provádí opakovaně.
 - Po vyklizení všech úložných prostor trvá zásah v závislosti na velikosti a množství úložných prostor cca 1 hodinu.



PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ S VĚCMI KLIENTEK PO UKONČENÍ SLUŽBY

- V den ukončení služby je klientka povinna do 12 hodin vyklidit všechny úložné prostory a odnést si své věci. Nemůže-li klientka své věci okamžitě odnést a má zájem o jejich dočasné uložení, věci si zabalí a spolupracuje s pracovníci při sepsání protokolu o vyklizení, resp. uložení (viz níže), věci je možné uložit na 7 dní.
- Odmítne-li klientka bez zjevných důvodů své věci v den ukončení služby zabalit, je to považováno za souhlas s likvidací věcí bez úschovy. O takové likvidaci pracovnice sepíše protokol s popsáním situace ohledně odmítnutí zabalení věcí a jejich opuštění.
- Existují-li objektivní překážky, aby své věci klientka zabalila sama (zpravidla situace, kdy není klientka přítomna, např. ukončení smlouvy pro nepřítomnost, hospitalizace) vyklidí úložné prostory zaměstnanec střediska za přítomnosti svědka (tj. jiného zaměstnance, ve výjimečném případě klientky služby).
- O vyklizení úložných prostor je sepsán protokol, který obsahuje: jméno klientky, 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 klientky, která si věci převzala.
- Věci klientek se ukládají v pytlích nebo taškách označených jménem klientky na určené místo.
- Po sedmi dnech od vyklizení úložných prostor se věci klientek likvidují, o likvidaci se provede záznam.
- V případě, že klientka projeví o své věci zájem a z vážných důvodů si 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 vyklízené úložné prostory osobní doklady (OP, pas), nakládá se s nimi dle pokynů instituce, která je vydala, nebo Policie ČR, do té doby se přiloží ke spisu klienta (spis tvoří smlouva a individuální plán).
- Obsahují-li vyklízené úložné prostory dokumenty, které mají osobní charakter a lze předpokládat, že pro klienta mají citový význam (zpravidla rodinné fotografie nebo dopisy) přikládají se ke spisu klienta, o době jejich uchování rozhodne vedoucí střediska po poradě s nadřízeným.
- Obsahují-li vyklízené úložné prostory cennosti (věci evidentně vyšší hodnoty) nakládá se s nimi dle občanského zákoníku (§1051 a dále).