

ÚVOD

1. Tento domácí řád je určen pro Dům Naděje Praha-Radotín – azylový dům, Otínská 43/1052, Praha 5, 153 00 (dále středisko). Zřizovatelem je NADĚJE se sídlem K Brance 11/19e, Praha 5, 155 00.
2. Domácí řád je závazný pro klienty, zaměstnance a další návštěvníky střediska.
3. Dům Naděje Praha-Radotín – azylový dům je součástí služeb NADĚJE. Jeho posláním je poskytovat ubytování mužům bez domova a pomáhat s řešením jejich situace tak, aby našli jiné bydlení.
4. 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.

5. Ve středisku se poskytují následující služby:
 - celodenní ubytování,
 - sociální poradenství,
 - sociálně terapeutické aktivity,
 - umožnění přípravy teplé stravy,
 - možnost praní osobního prádla,
 - potravinová pomoc.
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 zpravidla na dva měsíce s možností prodloužení. Doba celkového ubytování převážně nepřevyšuje jeden rok.
8. O prodloužení smlouvy rozhoduje sociální pracovník při jednání s klientem. Při rozhodování o délce prodloužení smlouvy se přihlíží k vyhodnocení předchozího individuálního plánu a termínům naplnění dohodnutých cílů.

*NADĚJE

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 vyjde najevo, že služba nenaplnuje potřeby klienta.

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 nebo její dodatek uzavírá v pracovních dnech vedoucí nebo sociální pracovník.
12. Noční klid je v době od 22.00 do 6.00 hodin. Během nočního klidu se objekt uzamyká, dále se uzamyká společenská místnost.

OBSAH NABÍZENÝCH SLUŽEB

13. Ubytování: Celodenní ubytování na přechodnou dobu, která zpravidla nepřevyšuje jeden rok. Ubytování je poskytováno v jedno až pětilůžkových pokojích. Přidělování lůžek závisí na momentální obsazenosti střediska a provádí je sociální pracovník. Přednostně se přidělují horní lůžka na palandách tak, aby dolní lůžka byla k dispozici hůře se pohybujícím, resp. starším klientům. Při přidělování lůžka se přihlíží zejména ke zdravotnímu stavu klienta a jeho pracovní době. Klient má právo požádat o změnu lůžka. Jeho žádost posoudí sociální pracovník.

Součástí ubytování je umožnění celkové hygieny a výměna ložního prádla každých 14 dní nebo dle potřeby. Klienti mohou dále využívat společenskou místnost, kuchyň a za příznivého počasí vyhrazenou část zahrady.

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 pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. Na sociální 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. Jiné odborné poradenství: Klienti mohou využít pomoci psychologa nebo adiktologa (pomoc při řešení závislosti) Sociální pracovník pomůže klientovi zprostředkovat návštěvu na pracovišti odborníka, které je mimo azylový dům.
16. Sociálně terapeutické aktivity: jsou zaměřené na rozvoj dovedností, které pomáhají klientům zvládat jejich nepříznivou sociální situaci. Nabídka aktivit je vyvěšena.

17. Umožnění přípravy teplé stravy: V domě se klienti stravují individuálně. Kuchyň je vybavená sporákem a rychlovarnou konvicí. Nádobí je k zapůjčení na recepci. K úschově potravin slouží ledničky na jednotlivých pokojích a skříňky na potraviny v kuchyni.
18. Možnost praní osobního prádla: Středisko zajišťuje klientům podmínky pro praní a žehlení osobního prádla. Pravidla jsou v příloze domácího řádu.
19. Potravinová pomoc: Poskytuje se všem klientům s ohledem na aktuální stav zásob.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

20. Klient má právo se před uzavřením smlouvy důkladně seznámit se službami a provozem střediska. Pracovníci jsou povinni toto seznámení poskytnout.
21. Klient má právo nahlížet do svého osobního spisu.
22. 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.
23. 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 veřejně vyvěšen.
24. Klienti mohou navštěvovat ordinace lékařů NADĚJE. Informace jsou vyvěšeny.
25. Dle potřeby probíhají společná setkání klientů s pracovníky střediska. Klienti mají právo se těchto setkání zúčastňovat. Jejich náplní jsou zejména osvětové aktivity a provozní záležitosti. Zápis ze setkání je aktuálně vyvěšen na přístupném místě a klienti jsou povinni se s ním seznámit. V případě rozhodnutí vedoucího střediska jsou tato setkání povinná pro všechny klienty.
26. Příchod do azylového domu je do 22.00 hodin. Potřebuje-li klient přijít později, je povinen tuto skutečnost předem oznámit některému ze zaměstnanců.
27. V době od 22:00 do 6:00 hodin jsou klienti povinni v celém objektu zachovávat noční klid a nerušit hlukem a zbytečným svícením.
28. 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.
29. Klienti jsou povinni zachovávat zásady občanského soužití - např. předcházet závažnějším vzájemným konfliktům, nerušit hlasitým, déletrvajícím projevem spolubydlící či obyvatele okolních domů či jinak narušovat sousedské vztahy.
30. 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.

31. Klienti sami uklízejí ubytovací pokoje a udržují je v čistotě. Po použití sprchy provedou její úklid. Společné prostory uklízí klienti dle stanoveného rozpisu. Jednou za týden probíhá úklid většího rozsahu společně užívaných prostor, jednotlivých ubytovacích pokojů včetně úložných prostor. Pracovníci kontrolují úklid a vedou evidenci o provedeném úklidu. Prostředky na provádění úklidu zajišťuje středisko.
32. Prevence výskytu štěnic: při nástupu do azylového domu je nový klient povinen ošetřit své ošacení a osobní věci. Ošetření probíhá uložením do mrazničky alespoň na 12 hodin, případně vypráním alespoň na 60 °C. Dále probíhá čištění (desinfekce) pokojů (zpravidla parním čističem). Klienti se na akci podílejí zejména vyklizením svých úložných prostor. Četnost a pravidelnost akcí určuje vedoucí střediska.
33. Po použití kuchyně jsou klienti povinni ji uvést do původního stavu, nádobí po použití umýt a vrátit na recepci. Teplé jídlo lze konzumovat v kuchyni nebo na pokoji.
34. Ve všech prostorách střediska je přísný zákaz kouření. Kouření je dovoleno pouze na zahradě. Je přísný zákaz odhazovat nedopalky jinam než do popelníků.
35. Klienti jsou povinni dodržovat zásady požární ochrany. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm (například zapalovat svíčky, vonné tyčinky) a rozdělávat oheň na zahradě. Klienti nesmí provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů a jiného technického zařízení.
36. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a drog. V případě projevů opilosti nebo užití 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.
37. Do domu (vč. zahrady) se nesmí přinášet alkohol nebo drogy včetně věcí sloužících k aplikaci drog.
38. Do domu (vč. zahrady) se dále nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně, a věci zapáchající nebo jinak obtěžující.
39. Není dovoleno veřejně vystavovat pornografické materiály a materiály, jejichž vystavování by vzbuzovalo konflikty mezi klienty.
40. Klienti nesmějí bez souhlasu vedoucího přemísťovat nábytek na pokojích ani vybavovat pokoje svým vlastním nábytkem. Klientům není dovoleno polepovat nábytek ani stěny střediska ani na ně cokoli přitloukat.
41. Klienti mohou na vlastní nebezpečí používat následující vlastní elektrospotřebiče: holicí strojek, radiomagnetofon, nabíječky. Klienti mají zakázáno používat vlastní prodlužovací kabely pro napájení elektrospotřebičů. Z důvodů rušení nočního klidu nebo nadměrného rušení přes den může vedoucí používaní vlastních elektrospotřebičů zakázat.
42. Používání jiných vlastních elektrospotřebičů je zakázáno (např. televize, stolní PC, vařič, teplomet).

43. Soukromé návštěvy klientů jsou ve středisku povoleny se svolením pověřeného pracovníka ve společenské místnosti nebo na zahradě. Doba návštěvy je omezena na dvě hodiny.
44. Klientům není povoleno vstupovat na ubytovací pokoje, ve kterých nejsou ubytováni.
45. 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.
46. V případě nedodržení bodu 37, 38 nebo výskytu parazitů (např. vší) 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.

ODEPŘENÍ VSTUPU DO STŘEDISKA – VYKÁZÁNÍ ZE STŘEDISKA

47. Klientům 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. V odůvodněném případě je zprostředkována pomoc specializovaného zařízení nebo přivolána policie.

UKONČENÍ SLUŽBY

48. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby ve smlouvě.
49. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany klienta:
 - vlastní rozhodnutí klienta - klient může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu,
 - nezájem klienta o službu - tato situace nastane, když klient bez oznámení přestane využívat služby azylového domu na dobu delší 48 hodin.
50. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany azylového domu:
 - hospitalizace - od smlouvy může být odstoupeno v případě hospitalizace klienta po dobu delší než tři dny,
 - zhoršení zdravotního stavu – od smlouvy může být odstoupeno, jestliže fyzický nebo psychický zdravotní stav klienta vylučuje jeho pobyt v azylovém domě. Např. snížení soběstačnosti, zhoršení duševního onemocnění, které komplikuje soužití ve společném ubytování.
 - hrubé nebo opakované porušení pravidel.
51. Za hrubé porušení pravidel se zejména považuje:
 - a) konzumace alkoholu nebo 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 domácího řádu,
- f) fyzické napadení jiného klienta,
- g) fyzické nebo vážné verbální napadení zaměstnance, vč. vyhrožování újmou.

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

52. Za porušení pravidel se zejména považuje:
- h) nezaplacení úhrady za poskytování služby,
 - i) příchod pod vlivem alkoholu či drog (klient vykazuje známky opilosti nebo vlivu drog potvrzené odpovídajícím testem),
 - j) průkazné narušování kolektivního soužití, např. verbální napadání spolubydlících, nedodržování nočního klidu,
 - k) průkazné, déle trvající odmítání úklidu,
 - l) průkazné, déle trvající zanedbávání hygieny,
 - m) používání nepovolených elektrospotřebičů a el. prodlužovacích kabelů,
 - n) vnášení věcí uvedených pod bodem 37 nebo 38,
 - o) pozdní příchod do střediska bez včasného oznámení dle domácího řádu,
 - p) odmítnutí spolupráce při provádění prevence proti výskytu štěnic dle bodu 32.

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.

53. 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.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

54. Požár: Povinnosti klientů a zaměstnanců po zpozorování požáru a vyhlášení požárního poplachu jsou stanoveny v požárních poplachových směrnicích, které jsou vyvěšeny na místě přístupném klientům.
55. Havárie, jiné omezení provozu: V případě omezení provozu z důvodů havárie nebo živelné pohromy jsou klientům zprostředkovány jednotlivé sociální služby v jiném středisku.
56. 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).

57. V případě nařízené karantény se zaměstnanci i klienti střediska řídí pokyny hygienické stanice.
58. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu jiného klienta (např. záchvat), neprodleně to oznámí zaměstnanci na směně.
59. Náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance, neprodleně zavolá rychlou záchrannou pomoc, tel. 155 a telefonicky informuje zaměstnance NADĚJE, tel. čísla jsou v požárních poplachových směrnicích.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

60. Vedoucí střediska odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.
61. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2024.

PŘÍLOHY DOMÁCÍHO ŘÁDU

1. Vyřizování stížností
2. Pravidla pro vstup pracovníků do pokoje klienta
3. Pravidla pro používání pračky a žehlení prádla
4. Pravidla pro nakládání s věcmi klientů po ukončení služby

V Praze dne 27. 8. 2024

Daniel Svoboda
oblastní ředitel



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se poskytovaných služeb a zaměstnanců NADĚJE.
2. Stížnost je možné uplatnit u zaměstnanců střediska, vložit do schránky, která je viditelně umístěna ve všech službách, či doručit jiným obvyklým způsobem.
3. Podání stížnosti nemá předepsanou formu.
4. Klient si může zvolit pro podání stížnosti nezávislého zástupce, který se prokáže písemnou plnou mocí.
5. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů. Nejpozději je odpovězeno do třiceti dnů. Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí zaměstnanec nebo oblastní ředitel. V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena v prostorách služby, na kterou byla podána.
6. Každá stížnost je evidována, včetně zprávy o jejím řešení.
7. Klient, který podá stížnost, nesmí být z důvodu jejího podání žádným způsobem trestán.
8. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klient vyrozuměn o postupu jejího řešení.
9. Opakující se již zodpovězené stížnosti nebudou předmětem řešení.
10. V případě, že není stížnost dle názoru klienta uspokojivě vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele. Kontakt: Daniel Svoboda, K Brance 11/19 e, Praha 13, tel.: 775 868 858, e-mail: praha@nadeje.cz
11. V případě nesouhlasu s řešením stížnosti je možné se obrátit např. na:
 - Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociálních věcí
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb či odbor inspekce sociálních služeb



PRAVIDLA PRO VSTUP PRACOVNÍKŮ AZYLOVÉHO DOMU DO POKOJE KLIENTA

Pracovník střediska vstupuje do pokoje klienta v nutných případech. Vždy respektuje soukromí klienta, před vstupem do pokoje zaklepe.

Pracovníci azylového domu vstupují do pokoje:

1) 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).

2) ZA ÚČELEM PŘEDÁNÍ INFORMACÍ KLIENTOVI (NAPŘ. SDĚLENÍ, ŽE MÁ NA RECEPCI POŠTU NEBO NÁVŠTĚVU, PŘEDÁNÍ VZKAZU APOD.)

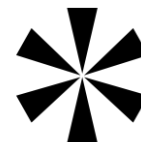
3) V PŘÍPADĚ PODEZŘENÍ OHROŽENÍ BEZPEČNOSTI OBJEKTU NEBO BEZPEČNOSTI OSTATNÍCH KLIENTŮ:

- podezření na přechovávání nebezpečných a nedovolených předmětů dle domácího řádu (přechovávání zbraní, omamných látek, alkoholu atd.),
- kontrola hygienických podmínek dle domácího řádu (např. neobvyklý zápach),
- podezření na přemísťování případně poškozování nábytku dle domácího řádu,
- v případě podezření požáru na pokoji,
- odstranění technických závad v místnosti.



PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ PRAČKY A ŽEHLENÍ 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 žehlicí prkno.



PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ S VĚCMI KLIENTŮ PO UKONČENÍ SLUŽBY

- V den ukončení služby je klient povinen do 12:00 hodin vyklidit všechny úložné prostory a odnést si své věci. Neučiní-li tak, vyklidí úložné prostory zaměstnanec střediska za přítomnosti svědka (tj. jiného zaměstnance, ve výjimečném případě klienta služby).
- 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 převzal.
- Věci klientů se ukládají v pytlích nebo taškách označených jménem klienta 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 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 věci 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 věci osobní doklady (OP, pas, rodný list), nakládá se s nimi dle pokynů úřadu, který je vydal.
- Obsahují-li vyklízené věci cennosti (věci evidentně vyšší hodnoty) nakládá se s nimi v režimu věcí opuštěných dle občanského zákoníku.