I. ÚVOD

1. Domácí řád je určen pro přízemí azylového domu Žižkov (dále také středisko). 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, klienty, dobrovolníky, stážisty 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,
   - sociálně terapeutické aktivity,
   - umožnění přípravy teplé stravy,
   - možnost praní osobního prádla,
   - potravinová pomoc.

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 dávky 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). 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.

8. Provoz střediska je nepřetržitý. Oblastní ředitel může rozhodnout o přestávce, během níž je středisko uzavřeno, nebo o změně provozní doby.

9. 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.

10. Noční klid v době od 22.00 do 6.00 hodin. Vchodové dveře se zamykají ve 22.00.

III. POPIS NABÍZENÝCH SLUŽEB

11. Ubytování je poskytováno ve společném pokoji. Přidělování lůžka provádí sociální pracovník. Klienti mají právo požádat o změnu lůžka. Jejich žádost individuálně posoudí vedoucí. Mimo pokoj může klient využívat společné hygienické zařízení a společenskou místnost s kuchyní. Na společenské místnosti je také televize.

12. Součástí ubytování je umožnění celkové hygieny a výměna ložního prádla každých 14 dní.

13. Možnost praní osobního prádla: Středisko je vybaveno automatickou pračkou. Pravidla pro praní v automatické pračce a žehlení jsou v příloze domácího řádu.

14. Umožnění přípravy teplé stravy: V azylovém domě se klienti stravují individuálně. Azylový dům zajišťuje podmínky k samostatné přípravě teplého jídla. Společenská místnost s kuchyní je vybavena varnou deskou, mikrovlnou troubou, troubou, rychlovarnou konvicí a kuchyňským nádobím. Klientům může být poskytnuta potravinová pomoc (pravidla jsou uvedena v příloze).

15. Sociální poradenství: Poskytnutí informací a pomoci při řešení nepříznivé sociální situace klienta. 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. Na sociální poradenství dále navazuje psychologické a adiktologické poradenství:

16. Adiktologické poradenství (pomoc při řešení závislostí): Sociální pracovník zprostředkuje konzultaci s adiktologem, která je realizována v prostorách azylového domu nebo v jiném středisku Naděje. Konzultační hodiny adiktologa jsou vyvěšeny.

17. Psychologické poradenství: Sociální pracovník zprostředkuje konzultaci s psychologem v jiném středisku Naděje. Konzultační hodiny psychologa jsou vyvěšeny.

18. Sociálně terapeutické aktivity: jsou zaměřené na rozvoj dovedností, které pomáhají klientům zvládat jejich nepříznivou sociální situaci (např. vzdělávací aktivity, společné volnočasové aktivity). Nabídka aktivit je vyvěšena.

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. Prevence výskytu parazitů: 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 ºC. 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.

23. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti střediska a poskytovatele služeb. Postup vyřizování stížností je v příloze tohoto domácího řádu, celý domácí řád je vyvěšen.

24. Klienti mohou navštěvovat ordinace lékařů ve středisku U Bulhara (praktický a zubní lékař). Informace jsou vyvěšeny.

25. 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.

26. Příchod do azylového domu je do 21.45 hodin. Pozdější návrat je možný po včasném (tj. do 21.45 hodin) oznámení na recepci.

27. 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.

28. V době nočního klidu není dovoleno v ubytovacích pokojích a ve společných prostorách rušit hlukem nebo svícením.

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 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. Prostředky na úklid zajišťuje azylový dům.

31. 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).

32. 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.

33. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a drog vč. volně prodejných kanabinoidních či jiných syntetických látek. V případě projevů opilosti či projevů vlivu drog, 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.

34. Do azylového domu se nesmí vnášet alkohol. Při vstupu do střediska může klient případný alkohol uložit u pracovníků. Při odchodu je klient povinen alkohol odnést, v opačném případě bude zlikvidován.

35. Do azylového domu se nesmějí přinášet drogy vč. volně prodejných kanabinoidních či jiných syntetických látek. Také se nesmějí vnášet věci sloužící k aplikaci drog.

36. Do azylového domu se nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně a věci zapáchající nebo jinak obtěžující.

37. V případě nedodržení zákazů o vnášení věcí nebo výskytu parazitů (např. vší, štěnic) jsou klienti povinni umožnit zaměstnancům střediska prohlídku pokoje a osobních věcí. Zaměstnanci jsou povinni prohlídku vykonávat tak, aby nedošlo k porušení důstojnosti klienta.

38. Klienti nesmějí bez souhlasu vedoucího přemisťovat 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.

39. Klienti mohou na vlastní nebezpečí používat následující vlastní elektrospotřebiče: holicí 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 používání vlastních elektrospotřebičů zakázat.

40. Návštěvy nejsou povoleny. Vzhledem k malému a uzavřenému dvoru nelze návštěvy uskutečňovat ani na dvoře. Klienti dále nesmějí navštěvovat část azylového domu v prvním a druhém patře (vyjma případů určených sociálně terapeutických aktivit). Pravidla pro návštěvy vnějších nasmlouvaných služeb jsou uvedena v příloze.

41. Klienti jsou povinni dbát na bezpečné uložení svých osobních věcí, dokladů a peněz (zamykat přidělené skříně). 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.

V. ODEPŘENÍ VSTUPU DO STŘEDISKA – VYKÁZÁNÍ ZE STŘEDISKA

42. 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,
    - klient vyzvedl uložený alkohol, opustil středisko a požaduje návrat v nepřiměřeně krátké době.

    Klientovi je vstup do střediska odepřen do doby odeznění příznaků.

VI. UKONČENÍ SLUŽBY

43. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby v písemné smlouvě.

44. 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.

45. 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.

46. Za hrubé porušení pravidel se zejména považuje:
    a) konzumace ve středisku: alkoholu nebo drog vč. volně prodejných kanabinoidních či jiných syntetických látek,
    b) vnášení do střediska: alkoholu nebo drog vč. volně prodejných kanabinoidních či jiných syntetických látek,
    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 dle bodu 37,
    f) fyzické napadení jiného klienta,
    g) fyzické nebo vážné verbální napadení zaměstnance vč. vyhrožování újmou zaměstnanci.
    h) odmítnutí spolupráce při provádění prevence proti výskytu parazitů dle bodu 22.

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

47. Za porušení pravidel se zejména považuje:
    i) nezaplacení úhrady za poskytování služby,
    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 36.
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.

48. 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.

VII. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

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

50. 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.

51. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu jiného klienta (např. záchvat), neprodleně to oznámí zaměstnanci na směně.

52. 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

53. Vedoucí odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.

54. Tento domácí řád nabývá účinnosti dne 4. 5. 2026 a ruší domácí řád ze dne 11. 2. 2025.

IX. PŘÍLOHY DOMÁCÍHO ŘÁDU

1. Vyřizování stížností
2. Pravidla pro poskytování potravinové pomoci
3. Pravidla pro používání pračky a žehlení prádla
4. Pravidla pro návštěvy – poskytovatele jiných služeb

V Praze 30. 4. 2026

Daniel Svoboda v. r.
oblastní ředitel

AZYLOVÝ DŮM ŽIŽKOV
VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klient, případně bývalý klient má právo podat stížnost související s poskytováním služeb (např. nesouhlas s jednáním zaměstnanců, nespokojenost s kvalitou služby). Stížnost může dále podat osoba zmocněná klientem (stačí neověřená plná moc), zástupce klienta na základě úkonů soudu (tj. opatrovník, podpůrce nebo oprávněný člen domácnosti). Nemůže-li vznést stížnost klient z důvodu zdravotního stavu je k podání oprávněna blízká osoba (např. blízký příbuzný), a to i v případě, že klient zemře. Stížnost může také podat zaměstnanec dané sociální služby.

Přijmout stížnost je povinen každý zaměstnanec služby. Stížnost lze podat jakýmkoliv způsobem, např.: sdělit ústně, předat písemně, vhodit do schránky, poslat elektronicky, poštou či jinak doručit. Anonymní podání je možné. Ústní podání zaměstnanec písemně zaznamená. Lhůta pro podání je jeden rok po události, která je předmětem stížnosti.

Ze skutečnosti podání stížnosti nesmí plynout žádné zúčastněné osobě újma.

Vedoucí sociální služby prověřuje celý případ a následně na stížnost písemně odpovídá. Oblastní ředitel vyřizuje stížnosti vůči vedoucímu. Odpověď na anonymní stížnost je přiměřenou dobu vyvěšena na nástěnce služby.

Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího doručení. Tato lhůta může být výjimečně prodloužena o dalších 30 dnů. Tato skutečnost včetně důvodu je písemně sdělena osobě, která stížnost podala.

Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.

Každá ústní i písemná stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení. Osoba, která stížnost podala, má právo do související evidence nahlížet, pořizovat výpisky či kopie.

V případě, že klient, resp. osoba, která stížnost podala, nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla-li dodržena lhůta pro odpověď, může se obrátit na oblastního ředitele. To nebrání možnosti podat žádost o prověření stížnosti přímo na ministerstvo. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření. Žádost musí být podána do 60 dní od doručení odpovědi na stížnost nebo od data uplynutí lhůty k odpovědi na stížnost. O výsledku prověření ministerstvo písemně vyrozumí osobu, která podala stížnost a poskytovatele sociální služby.

Výše uvedené nevylučuje možnost podat stížnost přímo organizacím, které sledují dodržování lidských práv.

Kontakty:

Naděje, pobočka Praha, K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5, tel.: 775 868 858, e-mail: praha@nadeje.cz, datová schránka: eyi9aqn, oblastní ředitel: Daniel Svoboda

Prověření stížnosti: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Možné lidskoprávní organizace: Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, e-mail: info@helcom.cz, Iuridicum Remedium, z. s., Jeseniova 837/10, 130 00, Praha 3 tel.:776 703 170, e-mail iure@iure.org

AZYLOVÝ DŮM ŽIŽKOV PŘÍZEMÍ
PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POTRAVINOVÉ POMOCI

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 od data přiznání sociálním pracovníkem.

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

*NADĚJE

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 žehlicí prkno.

*NADĚJE

AZYLOVÝ DŮM ŽIŽKOV
PRAVIDLA PRO NÁVŠTĚVY – POSKYTOVATELE JINÝCH SLUŽEB

Pravidla jsou určena pro návštěvy azylového domu (AD), které zajišťují klientům další služby a nejsou v pracovněprávním vztahu s Nadějí. Jedná se např. o pečovatelskou službu, zdravotní domácí péči, případně další služby.

Služby dohodnuté azylovým domem nebo klientem nesmějí být v rozporu s cíli azylového domu a kodexem etiky Naděje.

Klient má povinnost informovat pracovníky, že bude využívat služby vnějšího poskytovatele.

Pracovník vnějšího poskytovatele před zahájením spolupráce kontaktuje vedoucí, případně sociální pracovnicí azylového domu za účelem dohody dodržování základních pravidel:

- Při každém příchodu se externí pracovník ohlásí u pracovníka azylového domu. Nepohybuje se v objektu bez vědomí pracovníka azylového domu.
- Na požádání prokáže svou totožnost a příslušnost k organizaci.
- Termíny návštěv jsou domlouvány předem s ohledem na provoz AD.
- V azylovém domě se pohybuje dle pokynů pracovníků a přijímá možné změny v pokynech vzhledem k aktuálnímu provozu v azylovém domě.
- Služby poskytuje vždy s ohledem na důstojnost, soukromí a potřeby ostatních klientů.
- Dodržuje základní hygienická, bezpečnostní a požární pravidla.
- Pracovníci azylového domu i vnějších služeb se navzájem respektují.
- Při nedodržování pravidel, nemusí být externí pracovník do azylového domu vpuštěn.