NADĚJE, POBOČKA PRAHA
AZYLOVÝ DŮM ZÁBĚHLICE
DOMÁCÍ ŘÁD

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,
   - 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.

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.

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 pracovnice, případně pracovník v sociálních službách. Při přidělování lůžka se přihlédne 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 (např. 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 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. 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.
16. 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.
17. Možnost praní osobního prádla: Azylový dům zajišťuje klientům podmínky pro praní a žehlení osobního prádla. Pravidla praní a žehlení jsou v příloze domácího řádu.
18. Potravinová pomoc: Výdej potravin dle pravidel, která jsou v příloze domácího řádu.

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 podat stížnost související s poskytování služeb. Postup pro podání a vyřizování stížností je vyvěšen. Klient dále může jakýmkoli způsobem vznést připomínku nebo podnět.
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, déletrvajícím 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 rozdělávat 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 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 (vč. zahrady) se nesmí přinášet alkohol nebo drogy včetně věcí sloužících k aplikaci drog.
35. Do domu (vč. zahrady) 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 přemisťovat 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: holicí 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. 34, 35 nebo výskytu nežádoucích 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.
43. V případě, že klient nezaplatil úhradu za ubytování v den svého finančního příjmu, má možnost se dohodnout se sociální pracovnicí na řešení situace. Dohoda musí proběhnout bez zbytečného odkladu. Sociální pracovnice po zhodnocení důvodu prodlení platby, může stanovit pozdější termín zaplacení.

VI. ODEPŘENÍ VSTUPU DO STŘEDISKA – VYKÁZÁNÍ ZE STŘEDISKA

44. 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

45. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby ve smlouvě.

46. 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 v případě, že klient přestane bez oznámení využívat služby azylového domu na dobu delší než 48 hodin.

47. 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.

48. Za hrubé porušení pravidel se zejména považuje:
    a) nezaplacení úhrady za poskytování služby nebo nedodržení dohody o pozdějším termínu platby,
    b) konzumace alkoholu či aplikace drog ve středisku,
    c) vnášení alkoholu, drog nebo věcí sloužících k jejich aplikaci do střediska,
    d) významné porušení pravidel požární bezpečnosti – kouření mimo vyhrazený prostor, odhazování nedopalků mimo popelníky, nebezpečná manipulace s otevřeným ohněm,
    e) prokázaná krádež ve středisku,
    f) neumožnění prohlídky skříňky podle bodu 42 domácího řádu,
    g) fyzické napadení jiného klienta,
    h) fyzické nebo vážné verbální napadení zaměstnance, vč. vyhrožování újmou zaměstnanci.

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

49. Za porušování pravidel se zejména považuje:
    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.

50. 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

51. Požár: Povinnosti klientů a zaměstnanců při zpozorování požáru a jsou stanoveny v požárních poplachových směrnicích, které jsou vyvěšeny na místě přístupném klientům.
52. 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.
53. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta: Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu jiného klienta (např. záchvat), neprodleně to oznámí zaměstnanci na směně.
54. 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 směrnicích.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

55. Vedoucí střediska odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.
56. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 10. srpna 2026 a ruší domácí řád ze dne 20. května 2025.

X. PŘÍLOHY DOMÁCÍHO 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 9. srpna 2026

Daniel Svoboda
oblastní ředitel

DŮM NADĚJE PRAHA ZÁBĚHLICE – AZYLOVÝ DŮM
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-mai: iure@iure.org

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

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

- posouzení finanční situace klienta sociální pracovnicí

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 žehlicí 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).