

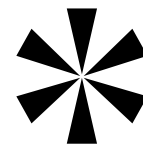
1. Noclehárna nabízí přenocování s možností přípravy stravy, osobní hygieny, uložení věcí a praní osobního prádla.
2. Cena za jednu noc je 40 Kč a je splatná dle dohody se sociálním pracovníkem.
3. Služba je poskytována na základě ústní smlouvy na dobu dohodnutou se sociálním pracovníkem nebo pracovníkem noclehárny.
4. Noclehárna je určena mužům bez domova ve zhoršeném zdravotním stavu. Zdravotní stav není zároveň překážkou zvládnutí sebeobsluhy.
5. Pracovník může odmítnout vstup na noclehárnu klientovi, u kterého se projevují příznaky opilosti. V tomto případě může zaměstnanec nebo klient požadovat potvrzení testem.
6. Zájemce o službu musí být schopen porozumět pravidlům poskytování služby, se kterými je seznamován v českém jazyce.
7. Příchod do noclehárny je od 19:30 do 21:45 hodin. Klienti lůžkovou část opouští do 7:45 hodin. Konzultace se sociálním pracovníkem jsou od 8:00 do 10:00 hodin v pracovních dnech.
8. Noční klid je v době od 22:00 do 6:00 hodin. V době nočního klidu není dovoleno v ubytovacím pokoji a ve společných prostorách rušit hlukem nebo svícením.
9. Množství uložených osobních věcí musí odpovídat dostupnému objemu přidělené skříňky.
10. Ložní prádlo si mohou klienti vyměnit dle potřeby, zpravidla po čtrnácti dnech.
11. Klient má právo vznést stížnost týkající poskytování služby nebo chování pracovníků. Pravidla pro podání stížnosti jsou v příloze tohoto domácího řádu.
12. Soukromé návštěvy klientů nejsou povoleny.
13. Klienti jsou povinni pečovat o osobní hygienu, čistotu ošacení a nezávadnost věcí přinášejících do noclehárny.
14. Klienti jsou povinni udržovat čistotu a pořádek ve všech prostorách noclehárny a v jejím okolí. Na úklidu se podílejí všichni klienti dle rozpisu nebo pokynů pracovníka noclehárny.
15. Ve všech prostorách noclehárny je zákaz kouření. Kouření je možné ve vyhrazeném prostoru před vstupem do noclehárny v pravidelných dobách určených pracovníky noclehárny.
16. Klienti jsou povinni dodržovat zásady požární ochrany. Je zakázáno odhazovat nedopalky mimo popelníky a manipulovat s otevřeným ohněm.
17. Je zakázáno provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů a jiného technického zařízení.
18. Používání vlastních elektrospotřebičů není dovoleno (vyjma nabíjení mobilních telefonů, notebooků a jiných přenosných zařízení využívajících adaptér nebo baterie).

19. V prostorách noclehárny je přísný zákaz konzumace alkoholu a drog.
20. Do noclehárny se nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně, alkohol, drogy a věci zapáchající nebo jinak obtěžující. Dále není dovoleno veřejně vystavovat pornografické materiály a materiály, jejichž vystavování by vzbuzovalo konflikty mezi klienty.
21. Nouzové a havarijní situace: Požár - povinnosti po zpozorování požáru jsou stanoveny v požárních poplachových směrnících (vyvěšeny). Zhoršení zdravotního stavu jiného klienta nebo zaměstnance – neprodleně oznámit zaměstnanci, resp. zavolat rychlou záchrannou pomoc (155). Jakákoli technická závada – neprodleně oznámit zaměstnanci.
22. Ukončení služby:
 - a) Po uplynutí dohodnuté doby, nebo kdykoli vlastním rozhodnutím klienta,
 - b) v případě, že se klient dvě noci na noclehárnu bez oznámení nedostaví,
 - c) v případě porušení pravidel uvedených v domácím řádu, nebo agresivního či obtěžujícího chování (např. slovní agrese, vyhrožování, fyzické napadení, ničení majetku, nedodržování nočního klidu, nevhodné sexuální chování, krádež).
23. Výpovědní lhůty:
 - a) Okamžité ukončení služby bez výpovědní lhůty: závažné agresivní chování, porušování požární bezpečnosti (body 15, 16, 17), konzumace alkoholu či jiných omamných látek ve středisku, vnášení nebezpečných věcí (bod 20), resp. jejich neodstranění na upozornění.
 - b) Jeden den: nedodržování hygieny, nevykonávání úklidu, a to i přes upozornění pracovníků, méně závažné agresivní či obtěžující chování.
 - c) Tři dny: neuhradí-li klient službu, a jestliže se nedohodne se sociální pracovníci na jiném postupu.
24. V případě ukončení z důvodu závažného agresivního chování nemusí být s klientem uzavřena další smlouva o poskytování služby až na šest měsíců.
25. Při ukončení služby je klient povinen vrátit zapůjčené předměty (lůžkoviny, ručník) a vyrovnat své závazky.
26. Při ukončení služby je klient povinen odnést si všechny své věci. Opuštěné osobní věci se likvidují po uplynutí 36 hodin od ukončení služby.
27. Tento domácí řád nabývá účinnosti dne 1. dubna 2025 a ruší domácí řád ze dne 30. června 2022.
28. Přílohou domácího řádu jsou pravidla pro vyřizování stížností a grafické znázornění základních pravidel.

V Praze 31. března 2025

Daniel Svoboda
oblastní ředitel

***NADĚJE**



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 dnů 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.

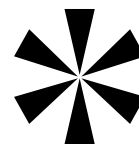
Výše uvedené nevylučuje možnost podat stížnost přímo organizacím, které sledují dodržování lidských práv.

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



	PŘÍCHOD 19:30–21:45
	NOČNÍ KLID 22:00–6:00  
	BUZENÍ V 7:00
	ÚKLID POKOJŮ 7:00-7:45
	ODCHOD Z LŮŽKOVÉ ČÁSTI DO 7:45
	SOCIÁLNÍ PRACOVNICE 8:00-10:00, PRACOVNÍ DNY
	KUCHYŇKA
	SPRCHA
	PRAČKA
	UZAMYKACÍ SKŘÍŇKY
	POVINNOST DODRŽOVAT HYGIENU
	POVINNOST UDRŽOVAT POŘÁDEK
	ZÁKAZ KOUŘENÍ V CELÉ BUDOVĚ
	ZÁKAZ PŘINÁŠENÍ A UŽÍVÁNÍ ALKOHOLU
	ZÁKAZ PŘINÁŠENÍ A APLIKACE DROG
	ZÁKAZ PŘINÁŠENÍ ZBRANÍ A NEBEZPEČNÝCH VĚCÍ
	ZÁKAZ AGRESIVNÍHO A OBTĚŽUJÍCÍHO CHOVÁNÍ
	ZÁKAZ MANIPULACE S OTEVŘENÝM OHNĚM
	ZÁKAZ VSTUPU SE ZVÍŘATY
	ZÁKAZ NÁVŠTĚV