

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM BOLZANOVA NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD



1. Služba je určena lidem bez domova nebo lidem, kterým hrozí ztráta domova, ve věku od 18 do 26 let.
2. Středisko zdarma nabízí sociální poradenství, vysprchování, ošacení, praní prádla, potravinovou pomoc a nabíjení mobilních telefonů. Účelem služeb je podpora klienta, aby mohl dělat kroky ke zlepšení své sociální situace.
3. Klient má právo vznést stížnost dle vyvěšených pravidel.
4. Do střediska je možné odmítnout vstup, pokud na základě chování klienta existuje zvýšené riziko ohrožení ostatních osob, či na základě stavu klienta existuje riziko ohrožení jeho zdraví, tzn., že není možné poskytnout bezpečné čerpání služeb.
5. V případě odmítnutí vstupu dle předchozího bodu z důvodu opilosti, je klient oprávněn požadovat prokázání absolvováním dechové zkoušky.
6. Do střediska je možné odmítnout vstup klientovi, který je pravomocně odsouzen k trestu zákazu pobytu v Praze nebo je cizinec, který se zdržuje na území ČR protiprávně.
7. Do střediska je zakázáno přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně a drogy.
8. Ve středisku je zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm.
9. Ve středisku je zákaz agresivního a obtěžujícího chování (např. slovní agrese, vyhrožování, fyzické napadení, ničení majetku, omezování ostatních, krádež ve středisku).
10. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a drog.
11. Ve středisku je zákaz nabízet či prodávat jakékoli věci.
12. Je zakázáno provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů, používání vlastních elektrospotřebičů a využívání elektrických zásuvek vyjma využití dobíjecí stanice.
13. Klienti jsou povinni řešit případný zanedbaný hygienický stav či akutní infekční onemocnění.
14. V případě porušení návštěvního řádu může dojít k okamžitému ukončení poskytování služeb a služby nemusí být poskytovány až po dobu šesti měsíců.
15. Při odchodu ze střediska jsou klienti povinni odnést své věci. Zanechané věci budou zlikvidovány.
16. Návštěvní řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2023 a ruší předchozí návštěvní řád.
17. Přílohy Návštěvního řádu: Vyřizování stížností, Výpovědní důvody a stanovení doby přerušování, Pravidla pro sprchování a výdej ošacení a Pravidla pro praní prádla.

V Praze dne 25. 5. 2023

Daniel Svoboda  
oblastní ředitel

\*NADĚJE

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM BOLZANOVA 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, 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

NADĚJE, POBOČKA PRAHA  
NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM BOLZANOVA  
VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A STANOVENÍ DOBY PŘERUŠENÍ  
(NEUZAVŘENÍ SMLOUVY)



- a) Zhoršení stavu klienta, kdy poskytování služby již není bezpečné (zhoršení stavu je způsobeno vlivem alkoholu, drog nebo jinými příčinami).
- b) Klient narušuje plynulý provoz střediska.
- c) Klient odmítá opustit středisko při ukončení provozní doby.
- d) Klient využívá prostory střediska k nabízení či prodeji jakýchkoli věcí.

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU AŽ TŘECH MĚSÍCŮ, DLE ZÁVAŽNOSTI PORUŠENÍ PRAVIDEL

- e) Klient konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky ve středisku.
- f) Klient porušuje bezpečnostní pravidla provozu střediska (např. kouří ve středisku, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace).
- g) Chování klienta je agresivní nebo obtěžující (slovní agrese, omezování ostatních).
- h) Klient vnesl do střediska hořlavé látky, výbušné látky, zbraně či drogy.

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU TŘECH AŽ ŠESTI MĚSÍCŮ, DLE ZÁVAŽNOSTI PORUŠENÍ PRAVIDEL

- i) Chování klienta je agresivní nebo obtěžující (ničení majetku, krádež ve středisku, vyhrožování újmou, fyzické napadení).

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU 6 MĚSÍCŮ.

- j) Klient odmítá léčení akutního infekčního onemocnění nebo odmítá řešit zanedbaný hygienický stav.
- k) Klient je pravomocně odsouzen k trestu zákazu pobytu v Praze nebo je klient cizinec, který se zdržuje na území ČR protiprávně.
- l) Klient dlouhodobě čerpá službu a zároveň nedělá žádné kroky pro zlepšování své situace

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY DO DOBY, NEŽ SE SITUACE ZMĚNÍ.

\*NADĚJE



## VYSPRCHOVÁNÍ

- Pracovník může určit pořadí klientů ve sprše.
- Sprchu je možné využít 15 minut.
- Po vysprchování klient sprchu uklidí, vytře mopem a odloží použitý ručník na vyhrazené místo.

## OŠACENÍ

- Ošacení se vydává při zjevné potřebnosti klienta nebo při splnění časových limitů.
- Výdej ošacení je limitován možnostmi střediska.
- Ošacení nelze z hygienických důvodů zkoušet.
- Časové limity pro výdej ošacení:
  - boty: 1x za tři měsíce
  - bunda, kabát, sako: 1x za tři měsíce
  - svetr, kalhoty: 1x za měsíc
  - košile, ponožky, spodní prádlo, tričko: 1x za čtrnáct dní

NADĚJE, POBOČKA PRAHA  
NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM BOLZANOVA  
PRAVIDLA PRO PRANÍ PRÁDLA



- Služba je nabízena v dopoledních hodinách.
- Maximální počet praček jsou dvě denně.
- Cyklus praní a sušení trvá cca 3 hodiny.
- Zájemci o vyprání se zapisují do pořadníku.
- Nelze prát silně znečištěné ošacení.
- Minimální množství prádla na jednu pračku je 1 kg.
- Klient je povinen u prádla, které chce vyprat, vyprázdnit obsah kapes.
- Pračku smí obsluhovat pouze pracovník.
- Vyprané prádlo je klient povinen vyzvednout do konce provozní doby ten samý den. Nevyzvednuté prádlo je zlikvidováno.