

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM MICHLE NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD



1. Služba je určena mužům bez domova ve věku od 18 let ve zhoršeném zdravotním stavu.
2. Středisko zdarma nabízí sociální poradenství, vysprchování a stravu.
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 zakázáno přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně a drogy.
7. Ve středisku je zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm.
8. Klient je povinen předcházet vzniku požáru a řídit se vyvěšenou Požární poplachovou směrnicí v případě vzniku požáru.
9. Ve středisku je zákaz agresivního a obtěžujícího chování (např. slovní agrese, vyhrožování, fyzické napadení, ničení majetku, omezování ostatních).
10. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a drog.
11. Do střediska je zákaz vstupu se zvířaty.
12. Je zakázáno provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a používání vlastních elektrospotřebičů.
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 (bez výpovědní lhůty) 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. 7. 2022 a ruší předchozí návštěvní řád.
17. Přílohou Návštěvního řádu jsou: Vyřizování stížností, Výpovědní důvody a stanovení doby přerušování.

V Praze dne 30. 6. 2022

Daniel Svoboda  
oblastní ředitel

\*NADĚJE

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM MICHLE 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.
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 MICHLE  
VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A STANOVENÍ DOBY PŘERUŠENÍ



- a) Zhoršení stavu klienta, kdy poskytování služby již není bezpečné (zhoršení stavu může být způsobeno vlivem alkoholu, drog nebo určitého onemocnění).
- b) Klient vnesl do střediska hořlavé látky, výbušné látky, zbraně či drogy.

V UVEDENÝCH PŘÍPADECH NEBUDOU SLUŽBY POSKYTOVÁNY V DEN, KDY K PORUŠENÍ DOŠLO.

- c) Klient porušuje bezpečnostní pravidla provozu střediska (např. kouří ve středisku, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace).
- d) Klient konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky ve středisku.

V UVEDENÝCH PŘÍPADECH NEBUDOU SLUŽBY POSKYTOVÁNY PO DOBU AŽ JEDNOHO TÝDNE.

- e) Chování klienta je agresivní nebo obtěžující (slovní agrese, omezování ostatních).

V UVEDENÉM PŘÍPADĚ NEBUDE UZAVŘENA SMLOUVA A SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU JEDNOHO TÝDNE AŽ TŘÍ MĚSÍCŮ DLE ZÁVAŽNOSTI.

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

V UVEDENÉM PŘÍPADĚ NEBUDE UZAVŘENA SMLOUVA A SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU JEDNOHO AŽ ŠESTI MĚSÍCŮ DLE ZÁVAŽNOSTI PORUŠENÍ PRAVIDEL.

- g) Klient odmítá léčení akutního infekčního onemocnění nebo odmítá řešit zanedbaný hygienický stav.

V UVEDENÉM PŘÍPADĚ NEBUDOU SLUŽBY POSKYTOVÁNY DO DOBY, NEŽ SE SITUACE ZMĚNÍ.