

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 další úkony spojené s osobní hygienou, 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, to znamená, 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. 5. 2025 a ruší předchozí návštěvní řád.
17. Přílohou Návštěvního řádu jsou: Vyřizování stížností, Výpovědní důvody a stanovení doby přerušování.

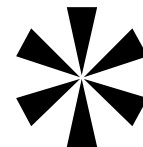
V Praze dne 25. 4. 2025

Daniel Svoboda
oblastní ředitel

*NADĚJE

NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM MICHLE

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 nevyklučuje 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

***NADĚJE**

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 KE ZMĚNĚ STAVU NEBO PORUŠENÍ PRAVIDLA 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.