

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA

## NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM U BULHARA

### NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD



1. Služba je určena lidem bez domova nebo lidem, kterým hrozí ztráta domova, ve věku od 18 let.
2. Mimo provozní dobu vč. přestávek jsou klienti povinni opustit středisko a jeho vymezené okolí.
3. Středisko zdarma nabízí sociální, adiktologické a psychologické poradenství, vysprchování a další úkony spojené s osobní hygienou, ošacení, praní prádla, studenou stravu, v zimním období teplý nápoj, možnost ohřevu stravy v mikrovlnné troubě, zalití kávy, čaje či instantní stravy teplou vodou a dobíjení mobilních telefonů.
4. Klient má právo vznést stížnost dle vyvěšených pravidel.
5. 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.
6. V případě odmítnutí vstupu dle předchozího bodu z důvodu opilosti, je klient oprávněn požadovat prokázání absolvováním dechové zkoušky.
7. Do střediska je zakázáno přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně (tzn. i nože) a drogy.
8. Poslednímu klientovi je umožněn vstup do střediska 15 minut před ukončením provozní doby.
9. Ve středisku je zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm.
10. Ve středisku je zákaz agresivního a obtěžujícího chování (např. slovní agrese, vyhrožování, fyzické napadení, ničení majetku, omezování ostatních).
11. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a drog.
12. Je zakázáno provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů, používání vlastních elektrospotřebičů a využívání elektrických zásuvek vyjma využití dobíjecí stanice.
13. Ve středisku je zákaz manipulovat s nábytkem (např. přesouvat stoly).
14. Ze střediska se nesmí vynášet nádoby (např. zapůjčené hrnky).
15. Klienti nesmějí narušovat plynulý provoz střediska blokováním poskytování služby.
16. Klienti jsou povinni řešit případný zanedbaný hygienický stav či akutní infekční onemocnění.
17. Klienti jsou povinni dodržovat další pravidla uvedená v přílohách Návodního řádu.
18. V případě porušení Návodního řádu může dojít k okamžitému ukončení poskytování služeb a služby nemusí být poskytovány až po dobu šesti měsíců.
19. Při odchodu ze střediska jsou klienti povinni odnést své věci. Zanechané věci budou zlikvidovány.
20. Návodní řád v odpovídajících bodech a navazujících Výpovědních důvodech platí i pro vymezené okolí střediska.
21. Návodní řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2024 a ruší předchozí Návodní řád.
22. Přílohou Návodního řádu jsou: Vyřizování stížností, Pravidla pro provoz, Výpovědní důvody a stanovení doby přerušování, Pravidla pro výdej balíčků a instantní stravy, Pravidla pro poskytování hygienického servisu, Pravidla pro využití dobíjecí stanice, Pravidla pro praní prádla a Pravidla pro využití uzamykatelného boxu, Pravidla pro vstup se zvířaty.

V Praze dne 28. 11. 2024

Daniel Svoboda v. r., oblastní ředitel

\*NADĚJE



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. Kontakt: K Brance, 11/19e, Praha 5, 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 U BULHARA PRAVIDLA PRO PROVOZ



- Velký sál je určen pro čekání na poskytnutí služby.
- Doba setrvání ve středisku je závislá na aktuální kapacitě s ohledem na další čekající. Zaměstnanci jsou oprávněni požádat klienty, aby uvolnili místo dalším čekajícím.
- Jeden klient využívá jednu židli, osobní věci nezabírají místo pro další klienty.
- Je zakázáno ukládat osobní věci do prostor sociálních pracovníků (i v jejich nepřítomnosti) a do skříněk sloužících pro sanitační materiál.
- Ve středisku není povoleno ležet na zemi ani židlích či stolech.
- Klienti jsou povinni zachovávat pořádek ve středisku i jeho okolí, případně po sobě vše uklidit. Pro potřebu mohou klienti využívat pouze mobilní WC nebo WC ve středisku.
- Je zakázána hlasitá produkce hudby, která ruší ostatní klienty nebo zaměstnance.
- Ve středisku a jeho vymezeném okolí je zákaz nabízení a kupování jakýchkoli věcí či služeb.

NADĚJE, POBOČKA PRAHA  
NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM U BULHARA  
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 narušuje plynulý provoz blokováním poskytování služby.
- c) Klient odmítá opustit středisko při ukončení provozní doby.
- d) Klient vnesl do střediska hořlavé látky, výbušné látky, zbraně vč. nožů či drogy.
- e) Klient porušil Pravidla pro provoz.

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

- f) Klient porušuje bezpečnostní pravidla provozu střediska (např. kouří ve středisku, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace).
- g) Klient manipuluje s nábytkem.
- h) Klient vynáší nádobí ze střediska.
- i) Klient konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky ve středisku.
- j) Klient porušil Pravidla pro provoz závažnějším způsobem. Zejména znečištění okolí střediska.

V UVEDENÝCH PŘÍPADECH NEBUDE UZAVŘENA SMLOUVA A SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU JEDNOHO TÝDNE.

- k) Chování klienta je agresivní nebo obtěžující (slovní agrese, omezování ostatních).
- l) Klient ani po upozornění nerespektuje pravidla pro vstup se zvířaty.

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

- m) Chování klienta je agresivní nebo obtěžující (ničení majetku, krádež ve středisku, vyhrožování újmou, fyzické napadení).
- n) Klient nerespektuje pravidla pro vstup se zvířaty se závažnějšími důsledky (např. fyzické napadení).

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

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

V UVEDENÉM PŘÍPADĚ NEBUDE UZAVŘENA SMLOUVA A SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY DO DOBY, NEŽ SE SITUACE ZMĚNÍ.

\*NADĚJE

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM U BULHARA PRAVIDLA PRO VÝDEJ BALÍČKŮ A INSTANTNÍ STRAVY



O přiznání potravinových balíčků a instantní stravy rozhoduje sociální pracovník, kterému klient doloží požadované doklady.

## POTRAVINOVÉ BALÍČKY

Jsou určeny pro:

1. Klienty, kteří se z pracovních důvodů nemohou dostavit do střediska a dosud nemají dostatečné finanční prostředky

O přiznání potravinových balíčků rozhoduje sociální pracovník, kterému klient doloží pracovní výkaz nebo smlouvu (dohodu) ze které vyplývá výkon nočních směn, případně směn, kdy se nemůže dostavit na středisko.

Balíčky se v tomto případě poskytují do prvního příjmu.

2. Diabetiky

O přiznání potravinových balíčků rozhoduje sociální pracovník, kterému klient doloží průkaz diabetika.

3. Těhotné klientky

O přiznání potravinových balíčků rozhoduje sociální pracovník, kterému klientka doloží těhotenský průkaz.

## INSTANTNÍ STRAVA (ZPRAVIDLA SE JEDNÁ O POLÉVKU)

Je určena pro:

1. Klienty, kteří využívají služeb střediska poprvé

Instantní strava bude vydávána po dobu třech dní. O přiznání rozhodne sociální pracovník, který provede zápis do Kartičky pomoci.

2. Klienty, kteří se zjevně nacházejí v akutním nepříznivém zdravotním stavu

O přiznání rozhodne sociální pracovník nebo v době jeho nepřítomnosti pracovník v sociálních službách. Instantní strava bude vydávána zpravidla po dobu třech dní či do doby odeznění akutního stavu.



## POUŽITÍ SPRCH

- Služba je poskytována po uzavření jednorázové ústní smlouvy pracovníkem u vchodu střediska, nebo na základě Kartičky pomoci.
- Pro použití sprch se vede pořadník. Pořadí klientů ve sprše určuje pracovník.
- Špinavé prádlo odnáší klient do kontejneru na odpad dle pokynů pracovníka.
- Ručník je klientovi zapůjčen oproti Kartičce pomoci.
- Po skončení sprchování klient sprchu řádně uklidí, vytře mopem a odevzdá ručník.
- Při sprchování jsou klienti povinni chovat se hospodárně a šetřit vodou.

## STŘÍHÁNÍ VLASŮ

Služba je nabídnuta při výskytu vši, případně při výrazném zanedbání vlasů.

## OŠACENÍ

Pracovník v šatníku:

- Vydává ošacení na základě vystavené Kartičky pomoci.
- Vydává ošacení při zjevné potřebnosti klienta (silně znečištěné, roztrhané ošacení) nebo při splnění časových limitů.
- Vybírá a vydává dle aktuálních možností šatníku takové ošacení, které odpovídá velikosti klienta a ročnímu období. Ošacení nelze z hygienických důvodů zkoušet.
- Zaznamenává jméno klienta, rok narození klienta, datum výdeje a vydané ošacení.

Časové limity pro výdej ošacení:

- Boty – 1x za tři měsíce
- Bunda, kabát, sako – 1x za tři měsíce
- Svetr, kalhoty – 1x za měsíc
- Košile, triko, ponožky, spodní prádlo – 1x za měsíc

Výdej ošacení je limitován možnostmi střediska.

Časové limity ani zjevná potřebnost nezakládají nárok na poskytnutí ošacení.

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM U BULHARA PRAVIDLA PRO VYUŽITÍ DOBÍJECÍ STANICE



1. Využití dobíjecí stanice, resp. dobíjecího boxu je možné na základě Kartičky pomoci.
2. Dobíjecí boxy jsou určeny pouze pro nabíjení odpovídajících zařízení (např. mobilních telefonů, tabletů, notebooků) nikoliv pro ukládání věcí.
3. Do dobíjecího boxu smí klient uložit pouze jedno zařízení.
4. Klient musí mít vlastní nabíječku, která je v dobrém technickém stavu.
5. Na využití dobíjecí stanice se dohodne klient s pracovníkem střediska.
6. O využití stanice sepíše pracovník záznam, který obsahuje: jméno klienta, rok narození, číslo přidělené skříňky, druh a popis nabíjeného zařízení, dohodnutý čas převzetí, podpis klienta při uložení, čas vyzvednutí, podpis klienta při vyzvednutí.
7. Klient vloží zařízení do dobíjecího boxu a připojí do elektrické zásuvky. Pracovník box uzamkne.
8. Pro vyzvednutí zařízení předloží klient pracovníkovi svoji Kartu pomoci. Pracovník následně odemkne příslušný box. Klient zařízení vypojí z elektrické zásuvky a vyndá ho z boxu. Vyzvednutí zařízení stvrdí podpisem.
9. Nabíjené zařízení musí klient vyzvednout do konce provozní doby dne, kdy bylo zařízení uloženo do dobíjecího boxu. V případě, že klient do stanovené doby zařízení nevyzvedne, bude zařízení po třiceti dnech zlikvidováno.

NADĚJE, POBOČKA PRAHA  
NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM U BULHARA  
PRAVIDLA PRO PRANÍ PRÁDLA



1. Služba je umožněna na základě Kartičky pomoci nebo doporučení terénních pracovníků.
2. Jednomu klientovi bude umožněno praní maximálně jednou týdně.
3. Prostory střediska neumožňují převlékání ani čekání na vyprání prádla.
4. Nelze prát:
  - Silně znečištěné ošacení (např. chemické znečištění, stavební materiál). Míru znečištění posuzuje pracovník střediska.
  - Boty a baňohy.
  - Oblečení s výskytem parazitů (takové oblečení bude zlikvidováno).
5. Pračka musí být využívána ekonomicky. Minimální množství prádla na jednu pračku je 1 kg.
6. Klient je povinen u prádla, které chce vyprat, vyprázdnit obsah kapes.
7. O předání a převzetí prádla vytvoří pracovník záznam obsahující jméno klienta, rok narození, datum převzetí, seznam prádla, datum a čas, od kdy je možné prádlo vyzvednout, podpis klienta při předání, podpis klienta při převzetí.
8. Pokud klient prádlo nevyzvedne, bude po uplynutí 7 kalendářních dnů od dohodnutého data převzetí prádlo zlikvidováno.
9. Kapacita služby je limitována dobou praní a sušení. V případě potřeby vede pracovník pořadník zájemců.



# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM U BULHARA PRAVIDLA VYUŽITÍ UZAMYKATELNÉHO BOXU



1. Uzamykatelný box je určen pouze pro klienty, kteří využívají službu „Hygienický servis“ a jsou na tuto službu řádně zapsaní. Box slouží k uložení cennějších věcí během využívání služby.
2. Podmínkou pro využití boxu je předložení platné KP (kartička pomoci) pro případnou evidenci nevyzvednutých věcí.
3. Klient si věci do boxu ukládá a vyzvedává sám, pouze zaměstnanec požádá o klíček.
4. Klient svým podpisem stvrzuje, že mu byl zapůjčen klíček.
5. Klient je povinen při vracení ručníku odevzdat klíček.
6. Zaměstnanec svým podpisem stvrzuje odevzdání klíčku.
7. Zaměstnanci, kteří mají na starost službu „Hygienický servis“ předávají pracovníku na vchodu informaci, kdo má zapůjčený klíček. Pracovník na vchodu je povinen (a oprávněn) při odchodu klienta ověřit, že vrátil klíček a vyzvedl si uložené věci.
8. V případě, že klient odejde ze střediska a nevrátí klíček, bude informována vedoucí střediska, která zajistí výměnu zámku a budou jí předány nevyzvednuté věci.
9. Nevyzvednuté věci budou uloženy v kanceláři vedoucí střediska a po 7 dnech zlikvidovány. Pokud se ve skříňce naleznou doklady totožnosti či hotovost, budou finance uloženy do depozitní pokladny, s doklady bude naloženo dle pokynů úřadu, který je vydal.
10. V případě, že klient odejde ze střediska a zanechá zde uložené věci, nebude mu úložný box nadále poskytován.

# NADĚJE, POBOČKA PRAHA

## NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM U BULHARA

### PRAVIDLA PRO VSTUP SE ZVÍŘATY



1. Majitel zvířete je při vstupu do střediska povinen na vyžádání předložit potvrzení o označení zvířete čipem a řádně provedeném očkování.
2. Majitel zvířete má povinnost zajistit, že jeho zvíře bude zbaveno parazitů a nadměrného zápachu.
3. Vstup zvířete do střediska je povolen pouze pokud není zvíře zjevně nebezpečné pro své okolí, zjevně neovladatelné nebo zanedbané.
4. Majitel zvířete je povinen chovat se ohleduplně k ostatním klientům i personálu NDC a povinen respektovat jejich strach, alergie a všechny ostatní důvody pro odmítnutí kontaktu se zvířetem.
5. Ve středisku je povolen pobyt zvířatům pouze na vodítku a s nasazeným náhubkem. Pokud majitele zvířete nebude mít náhubek, bude mu náhubek po dobu pobytu ve středisku personálem zapůjčen.
6. Personál je oprávněn ze závažných důvodů vstup zvířete odmítnout.
7. V jednu chvíli mohou být ve středisku maximálně tři zvířata.
8. Majitel zvířete odpovídá za škody způsobené jeho zvířetem dle §2933 občanského zákoníku.
9. Majitel zvířete odpovídá za to, že jeho zvíře nebude obtěžovat ostatní klienty či personál, zejména dlouhotrvajícími hlasitými zvuky, silným zápachem nebo jiným obtěžujícím či nebezpečným chováním.
10. Majitel zvířete je povinen mít psa po celou dobu pobytu ve středisku pod dohledem. Zvířata nesmí vstupovat do prostoru toalet a sprch. Zvířata nesmí procházet přes čekárnu ordinace v ordináčnické době.
11. Majitel zvířete je povinen provádět veškerý úklid související s jeho zvířetem, zejména je povinen sbírat exkrementy, a to i v okolí střediska.
12. V případě mimořádných a krizových situací opouští středisko jako první klienti se zvířaty.
13. V případě podezření na zanedbání nebo neadekvátní výkon péče je poskytovatel služby (NADĚJE) oprávněn kontaktovat příslušné orgány (Státní veterinární správa, PČR, MP).
14. Za porušení těchto pravidel nebude nadále majitel zvířete se zvířetem do střediska vpouštěn. V případě závažných událostí je poskytovatel služby oprávněn vypovědět s klientem smlouvu o poskytnutí služby, a to v souladu s přílohou Návštěvního řádu.