

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. Svě věci nenechávají klienti ve středisku bez dohledu.
16. Při odchodu ze střediska jsou klienti povinni odnést své věci. Zanechané věci budou zlikvidovány.
17. Návštěvní řád nabývá účinnosti dnem 20. 5. 2025 a ruší předchozí návštěvní řád.
18. Přílohy Návštěvního řádu: Vyřizování stížností, Výpovědní důvody a stanovení doby přerušení, Pravidla pro sprchování a výdej ošacení a Pravidla pro praní prádla, Pravidla pro využití dobíjecí stanice a využití bezpečnostních schránek.

V Praze dne 15. 5. 2025

Daniel Svoboda v. r.
oblastní ředitel

*NADĚJE

NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM BOLZANOVA 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 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 Poříčnickém 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 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.



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 ovšem limitován možnostmi střediska. Časové limity ani zjevná potřebnost nezakládají automaticky nárok na poskytnutí ošacení.
- 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.
- 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.

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)



PRAVIDLA PRO VYUŽITÍ DOBÍJECÍ STANICE

1. Služba je umožněna na základě uzavření ústní smlouvy klienta o využívání služeb NDC
2. Dobíjecí boxy jsou určeny pouze pro nabíjení odpovídajících zařízení (např. mobilní telefony, notebooky, tablety), nikoliv pro ukládání jiných věcí
3. Do dobíjecího zařízení 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, číslo přidělené skřínky, datum vložení, podpis klienta při uložení a podpis klienta při převzetí
7. Pracovník vloží zařízení do boxu a uzamkne za přítomnosti klienta
8. S dobíjecím boxem manipuluje pouze pracovník střediska
9. Po vyzvednutí svého zařízení klient stvrdí svým podpisem, že zařízení přebral
10. Nabíjené zařízení musí klient vyzvednout do konce pracovní doby téhož dne, kdy bylo zařízení do boxu vloženo. V případě, že si klient své zařízení do stanovené doby nevyzvedne, bude zařízení po třiceti dnech zlikvidováno

PRAVIDLA PRO VYUŽITÍ BEZPEČNOSTNÍCH SCHRÁNEK

1. Služba je umožněna na základě uzavření ústní smlouvy klienta o využívání služeb NDC
2. Službu je možné odmítnout na základě nedostatečné kapacity volných schránek
3. Využívání bezpečnostních schránek se uzavírá na základě písemné dohody o užívání bezpečnostních schránek
4. K otevírání schránky si klient zadává vlastní 4-místný kód. Pracovníci mají k dispozici klíče.
5. Bezpečnostní schránka slouží k uschování zejména důležitých dokumentů a drobných věcí
6. Schránky nejsou určeny k úschově hotovosti
7. Pracovník střediska má právo průběžně obsah bezpečnostních schránek kontrolovat. V případě, že při kontrole vyjde najevo, že jsou ve schránce uloženy věci s možnou související trestnou činností (zbraň, drogy, aj. látky dle dohody o užívání bezpečnostních schránek) je poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost policii
8. V případě nevyužívání bezpečnostní schránky je potřeba tuto skutečnost nahlásit pracovníkovi, který následně schránku uvolní.
9. Klient je povinen vyklidit schránku ke dni ukončení dohody. Pracovník má právo po šedesáti dnech od ukončení dohody zlikvidovat obsah schránky, důležité písemnosti se ukládají v uzamykatelné skřínce sociálního pracovníka.