

ÚVOD

1. Tento domácí řád je určen pro Dům Naděje Vršovice, azylový dům pro ženy, Rybalkova 31/ 351, Praha 10, 101 00. Zřizovatelem je NADĚJE se sídlem K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5.
2. Domácí řád je závazný pro zaměstnance, klientky, dobrovolníky a další návštěvníky.
3. Azylový dům poskytuje ubytování ženám bez domova a pomáhá s řešením jejich situace tak, aby našly jiné bydlení.
4. Cílem azylového domu je, aby klientka:
 - získala zdroj stabilního příjmu, který umožní odchod do návazného bydlení,
 - řešila své závazky,
 - naučila se využívat běžně dostupné služby a informace,
 - obnovila vztahy s rodinou nebo jiné přirozené vztahy,
 - pečovala o svůj zdravotní stav,
 - pečovala o svůj zevnějšek.

Jednotlivé cíle klientka volí podle svých potřeb a upřesňuje s ohledem na své možnosti. Hlavním cílem azylového domu je odchod klientky do návazného bydlení, tzn. ubytovny, podnájemního nebo nájemního bytu.

5. Ve středisku se poskytují následující služby:
 - celodenní ubytování,
 - sociální poradenství
 - psychologické poradenství,
 - umožnění přípravy teplé stravy,
 - možnost praní osobního prádla,
 - potravinová pomoc, ošacení,
 - vzdělávací aktivity a duchovní péče.
6. Úhrady za služby jsou stanoveny vnitřním předpisem pro oblast Praha, kterým se stanoví úhrady za poskytované služby. Výše úhrady je uvedena ve smlouvě o poskytování sociální služby.

DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

7. První smlouva se uzavírá převážně na tři měsíce s možností prodloužení. Doba celkového ubytování zpravidla nepřevyšuje jeden rok.
8. O prodloužení smlouvy rozhoduje sociální pracovník při konzultaci s klientkou. Při

rozhodování o délce prodloužení smlouvy vychází sociální pracovník z vyhodnocení předchozího plánu. Smlouva se prodlužuje písemnými číslovanými dodatky.

9. Smlouva nemusí být prodloužena zejména z těchto důvodů:
- klientka dosáhla dohodnutých cílů,
 - klientka nespolupracuje při vytváření individuálního plánu, případně dlouhodobě neplní cíle dohodnuté v individuálním plánu,
 - při pobytu dojde ke zhoršení zdravotního (fyzického i psychického) stavu, který vylučuje pobyt v azylovém domě,
 - při pobytu vyjde najevo, že služba nenaplňuje potřeby klientky.

PROVOZ STŘEDISKA

10. Provoz střediska je nepřetržitý. Oblastní ředitel může rozhodnout o přestávce, během níž je středisko uzavřeno, nebo o změně provozní doby.
11. Smlouvu o poskytnutí služby uzavírá v pracovních dnech sociální pracovník nebo vedoucí azylového domu.
12. Noční klid je ve všední den (mimo pátek) v době od 22.00 do 6.00 hodin, v pátek a sobotu od 24.00 do 8.00 a v neděli od 22:00 do 6:00 hodin.

OBSAH NABÍZENÝCH SLUŽEB

13. Ubytování: Celodenní ubytování na přechodnou dobu, která zpravidla nepřevyšuje jeden rok. Ubytování je poskytováno ve společných pokojích – dvou šestilůžkových, šesti třílůžkových, jednom čtyřlůžkovém a tří dvoulůžkových. Přidělování lůžek závisí na momentální obsazenosti střediska a provádí je pracovník v sociálních službách. Přednostně se přidělují horní lůžka na palandách tak, aby dolní lůžka byla k dispozici hůře se pohybujícím resp. starším klientkám. Dbá se na to, aby jednotlivé pokoje byly rovnoměrně využity. Při přidělování lůžka pracovník v sociálních službách přihlídnou zejména ke zdravotnímu stavu klientky a její pracovní době. Klientka má právo požádat o změnu lůžka. Její žádost individuálně posoudí sociální pracovník, při nejasnostech se poradí s vedoucím. V naléhavých případech může přidělené lůžko změnit pracovník v sociálních službách. Součástí ubytování je umožnění celkové hygieny. Výměna ložního prádla probíhá každých 14 dní nebo dle potřeby. Klientky mohou dále využívat společenskou místnost a kuchyň.
14. Sociální poradenství: Poskytnutí informací, které pomohou řešit nepříznivou sociální situaci klientky. To znamená poskytnutí informací o možnostech výběru a využití dalších služeb, informací o základních právech a povinnostech (například o sociálních dávkách) a informací o možnostech využívat běžně dostupné zdroje (například knihovny, občanské poradny). Do sociálního poradenství také patří pomoc při vyřizování běžných záležitostí (například vyplňování žádostí, podání) a v případě zájmu pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. Na sociálního poradenství navazuje individuální plánování služby – sociální pracovník a klientka sestavují a pravidelně vyhodnocují individuální plán. Čas poskytování sociálního poradenství je plánován společně s klientkou.

15. Psychologické poradenství: Klientky mohou využít pomoci psychologa. Konzultační hodiny jsou vyvěšeny.
16. Umožnění přípravy teplé stravy: V azylovém domě se klientky stravují individuálně. Azylový dům zajišťuje podmínky k samostatné přípravě teplého jídla. Kuchyň vybavena sporákem, rychlovarnou konvicí a mikrovlnnou troubou slouží k přípravě teplých nápojů a jídla. Kuchyň není v provozu v nočních hodinách tj. 22.00-6.00, Pá a So 24.00-6.00, v tuto dobu je k dispozici varná konvice v hale. K úschově potravin slouží ledničky na jednotlivých pokojích a skříňky na potraviny v kuchyni. Ke konzumaci jídla slouží jídelna.
17. Možnost praní osobního prádla: Azylový dům zajišťuje klientkám podmínky pro praní a žehlení osobního prádla. Pravidla jsou v příloze domácího řádu.
18. Potravinová pomoc a ošacení: Pravidla jsou v příloze domácího řádu. Služba je limitována možnostmi střediska.
19. Vzdělávací aktivity: Aktuální nabídka aktivit je vyvěšena.
20. Duchovní péče: Zprostředkování podpory duchovního a dostupnost Bible a křesťanské literatury.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTEK

21. Klientka má právo se před uzavřením smlouvy seznámit se službami a provozem střediska. Zaměstnanci střediska jsou povinni toto seznámení poskytnout.
22. Klientka má právo nahlížet do svého osobního spisu.
23. Klientky mají právo na uzamykatelný úložný prostor pro své osobní věci. Množství a objem osobních věcí klientek je limitován úložnými prostory, které jsou přiděleny klientkám společně s lůžkem.
24. Klientka má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti střediska a poskytovatele služeb. Postup vyřizování stížností a připomínek klientek je vyvěšen na místě přístupném klientkám.
25. Klientky mohou navštěvovat ordinace lékařů NADĚJE. Informace jsou vyvěšeny.
26. Dle potřeby (zpravidla každý měsíc) probíhají setkání klientek s vedoucí střediska. Klientky mají právo se těchto setkání zúčastňovat. Jejich náplní jsou zejména nové informace a provozní záležitosti. Klientky mohou tato setkání mimo jiné využít k veřejnému vnesení připomínky či podnětu související s poskytováním služby. Zápis ze setkání je aktuálně vyvěšen na místě přístupném klientkám, které jsou povinny se s ním seznámit. V případě rozhodnutí vedoucího střediska jsou tato setkání povinná pro všechny klientky.
27. Příchod do azylového domu je do 22.00 hodin. Pozdější návrat je možný po oznámení na recepci.
28. Pobývá-li klientka mimo středisko déle než dva dny po sobě jdoucí, aniž o této

skutečnosti zaměstnance střediska informovala, je to považováno za nezájem o ubytování. Sociální pracovník nebo vedoucí může v takovém případě pobyt ve středisku klientce ukončit.

29. V době nočního klidu není dovoleno v ubytovacích pokojích a ve společných prostorách rušit hlukem nebo svícením.
30. Klientky jsou povinny pečovat o osobní hygienu a čistotu šatstva, prádla a obuvi. V případech vážného nedodržování osobní hygieny, zanedbávání čistoty šatstva, prádla a obuvi jsou klientky povinny podřídit se hygienickým opatřením.
31. Klientky jsou povinny uklízet své pokoje a udržovat je v čistotě. Po použití sprchy provedou její úklid. Každá klientka je povinna po sobě umýt nádobí a uvést kuchyň do původního stavu. Každý týden probíhá úklid většího rozsahu jednotlivých pokojů včetně úložných prostorů. Tento úklid provádí klientky o víkendu a jeho kontrolou jsou pověřeni pracovníci v sociálních službách.
32. Společné prostory uklízí klientky denně, a to mezi 21.00 – 22.00 hod. nebo ve všední dny mezi 6.00 – 8.00 hod. a o víkendu mezi 8.00 – 10.00 hod. dle vyvěšeného týdenního rozpisu úklidů. Kontrolou úklidů je pověřen pracovník v sociálních službách.
33. Klientky jsou povinny zachovávat zásady občanského soužití. (např. předcházet závažnějším vzájemným konfliktům, rušit hlasitým, déletrvajícím projevem spolubydlící či obyvatele okolních domů).
34. Ve všech prostorách střediska je přísný zákaz kouření. Místo ke kouření je před domem. Klientky odpovídají za to, že po nich nezůstanou nedopalky.
35. Klientky jsou povinny dodržovat zásady požární ochrany. Ve všech prostorách střediska je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm. Klientky nesmí provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů.
36. Ve středisku je zákaz konzumace alkoholu a nealkoholových drog. V případě projevů opilosti nebo užití nealkoholových drog mají zaměstnanci střediska právo vyžadovat na klientce absolvování odpovídajícího testu. Odmítnutí testu klientkou je důvodem, aby se na ni hledělo, jako kdyby byla pod vlivem uvedených látek i s níže uvedenými důsledky. Klientka má právo, aby zkouška proběhla diskrétně, bez přítomnosti dalších klientek.
37. Do domu se nesmí přinášet alkohol nebo drogy včetně věcí sloužících k aplikaci drog.
38. Do domu se nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně a věci zapáchající nebo jinak obtěžující.
39. Klientky nesmějí bez souhlasu vedoucího přemísťovat nábytek na pokojích ani vybavovat pokoje svým vlastním nábytkem. Klientkám není dovoleno polepovat nábytek ani stěny střediska ani na ně cokoli přitloukat. Dále není dovoleno veřejně vystavovat pornografické materiály, případně materiály, jejichž vystavování by

vzbuzovalo konflikty mezi klientkami.

40. Klientky mohou na vlastní nebezpečí používat následující vlastní elektrospotřebiče: nabíječku mobilního telefonu, tabletu, notebooku, radiomagnetofon bez síťového napájení, fén, žehličku na vlasy a depilátor. Používání jiných vlastních elektrospotřebičů je zakázáno (např. televize, stolní PC). Klientky mají zakázáno používat vlastní prodlužovací kabely pro napájení elektrospotřebičů na pokojích. Z důvodů rušení nočního klidu nebo nadměrného rušení přes den může vedoucí používání vlastních elektrospotřebičů zakázat.
41. Návštěvy nejsou ve středisku povoleny.
42. Klientky jsou povinny dbát na bezpečné uložení svých osobních věcí, dokladů a peněz (zamykat přidělené skříň). Peníze si klientky mohou uložit v depozitní pokladně. Pravidla pro úschovu do depozitní pokladny upravuje vnitřní předpis, který je k nahlédnutí na recepci.
43. V případě nedodržení bodu 37, 38 nebo v případě podezření z krádeže či výskytu parazitů (např. vší) jsou klientky povinny umožnit zaměstnancům střediska prohlídku pokoje a osobních věcí. Zaměstnanci jsou povinni prohlídku vykonávat tak, aby nedošlo k porušení důstojnosti klientky nebo k porušení rovného přístupu ke klientkám.

ODEPŘENÍ VSTUPU DO STŘEDISKA – VYKÁZÁNÍ ZE STŘEDISKA

44. Klientce je odepřen vstup do střediska, nebo je ze střediska vykázána z následujících důvodů:
 - klientka vykazuje známky opilosti,
 - klientka ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí.

Klientce je vstup do střediska odepřen do doby odeznění příznaků. V odůvodněném případě je zprostředkována pomoc specializovaného zařízení nebo přivolána policie.

UKONČENÍ SLUŽBY

45. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby ve smlouvě.
46. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany klientky
 - Vlastní rozhodnutí klientky - klientka může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.
 - Nezájem klientky o službu - tato situace nastane v případě, že klientka přestane bez oznámení využívat služby azylového domu na dobu delší než 48 hodin.
47. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany azylového domu:
 - hospitalizace - od smlouvy může být odstoupeno v případě hospitalizace klienta po dobu delší než tři dny,
 - hrubé nebo opakované porušení pravidel.
48. Za hrubé porušení pravidel se zejména považuje:

- a) konzumace alkoholu či aplikace drog ve středisku,
- b) vnášení alkoholu, drog nebo věcí sloužících k jejich aplikaci do střediska,
- c) významné porušení pravidel požární bezpečnosti – kouření mimo vyhrazený prostor, nebezpečná manipulace s otevřeným ohněm,
- d) prokázaná krádež ve středisku,
- e) neumožnění prohlídky skříňky podle domácího řádu dle bodu 43,
- f) fyzické napadení jiné klientky,
- g) fyzické nebo vážné verbální napadení zaměstnance vč. vyhrožování újmou zaměstnanci.

V případě hrubého porušení pravidel může být odstoupeno od smlouvy okamžitě, bez výpovědní lhůty.

49. Za porušení pravidel se zejména považuje:
- h) nezaplacení úhrady za poskytování služby,
 - i) příchod pod vlivem alkoholu (klientka vykazuje známky opilosti potvrzené odpovídajícím testem),
 - j) vnášení věcí uvedených v bodě 38,
 - k) používání nepovolených elektrospotřebičů a el. prodlužovacích kabelů,
 - l) průkazné, déletrvající odmítání úklidu,
 - m) průkazné, déletrvající zanedbávání hygieny,
 - n) průkazné narušování kolektivního soužití, např. verbální napadání spolubydlících,
 - o) pozdní příchod do střediska bez včasného nahlášení dle domácího řádu.

Při porušení pravidel může být od smlouvy odstoupeno v případě, že došlo k opakovanému porušení pravidel a klientka byla na možnost odstoupení od smlouvy písemně upozorněna; výpovědní lhůta jsou 3 dny ode dne, kdy klientce bylo odstoupení od smlouvy oznámeno.

50. Před opuštěním střediska je klientka povinna vrátit všechny zapůjčené předměty v původním stavu s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, vyrovnat své závazky vůči poskytovateli a odnést všechny své věci. Poskytovatel je oprávněn po sedmi dnech zanechané věci likvidovat s výjimkou důležitých osobních dokumentů.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

51. Požár: Povinnosti klientek a zaměstnanců po zpozorování požáru a vyhlášení požárního poplachu jsou stanoveny v požárních poplachových směrnicích, které jsou vyvěšeny na místě přístupném klientkám.
52. Havárie, jiné omezení provozu: V případě omezení provozu z důvodů havárie nebo živelní pohromy jsou klientkám zprostředkovány jednotlivé sociální služby v jiném středisku. Zjistí-li klientka jakoukoli závadu na technickém zařízení, neprodleně ji nahlásí pracovníkovi střediska (zejména únik plynu, vody, poškození elektroinstalace). V případě nařízené karantény se zaměstnanci i klientky střediska řídí pokyny hygienické stanice.
53. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klientky: Zpozoruje-li klientka náhlé zhoršení

zdravotního stavu jiné klientky (např. záchvat), neprodleně to oznámí zaměstnanci na směně.

54. Náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance: Zpozoruje-li klientka náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance, neprodleně zavolá rychlou záchranou pomoc, tel. 155 a telefonicky informuje zaměstnance NADĚJE, tel. čísla jsou v požárních poplachových směrnicích.


ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

55. Vedoucí střediska odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.
56. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 20. 7. 2017.

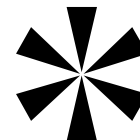
PŘÍLOHY DOMÁCIHO ŘÁDU

1. Vyřizování stížností
2. Pravidla pro poskytování potravinové pomoci a ošacení
3. Pravidla pro používání pračky a žehlení prádla
4. Pravidla pro vstup pracovníků azylového domu do pokojů klientky
5. Pravidla pro nakládání s věcmi klientek po ukončení služby

V Praze dne 14. 7. 2017



Jan Kadlec
oblastní ředitel



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 1) Klientka má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se činnosti zařízení a jeho zaměstnanců (např. nesouhlas s jednáním zaměstnanců, nespokojenost s poskytováním služeb, návrh na zlepšení provozu zařízení).
- 2) Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit u zaměstnanců zařízení nebo jejich nadřízeného pracovníka. V případě, že není dle názoru klientky uspokojivě nebo včas vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele. Na podávání písemných stížností mohou uživatelé použít formulář.
- 3) Je-li stížnost vedena proti vedoucímu, předá ji vedoucí k vyřízení oblastnímu řediteli.
- 4) Schránka určená pro písemné stížnosti klientek je umístěna na dobře přístupném místě, které zároveň umožňuje anonymní podání stížnosti.
- 5) Klientka má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce.
- 6) Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů – nejpozději do čtrnácti dnů. Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí pracovník nebo oblastní ředitel.
- 7) Každá ústní i písemná stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení.
- 8) Pokud klientka podá stížnost, nesmí být vůči ní z tohoto důvodu činěny žádné sankce.
- 9) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klientka vyrozuměna o postupu jejího řešení.
- 10) Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena po přiměřenou dobu na nástěnce.
- 11) Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.

KONTAKT NA OBLASTNÍHO ŘEDITELE:

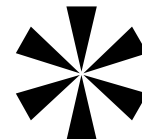
Jan Kadlec, K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5, +420 222 521 110, j.kadlec@nadeje.cz

V PŘÍPADĚ NESOUHLASU S VYŘEŠENÍM STÍŽNOSTI SE MŮŽETE OBRÁTIT NA:

Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociální péče a zdravotnictví, Charvátova 9, 11000 Praha 1

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5



PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POTRAVINOVÉ POMOCI A PRO VÝDEJ OŠACENÍ

POSKYTOVÁNÍ POTRAVINOVÉ POMOCI

Nárok na potravinovou pomoc má klientka azylového domu za těchto podmínek:

- má prokazatelně nedostatečný příjem na zajištění stravy
nebo
- prokazatelně splácí dluh (na dluhy splácené spolubydlícím se nebere zřetel)
nebo
- má prokazatelný výdaj, který souvisí s dohodnutým individuálním plánem (např. placení
správních poplatků).

Potravinová pomoc je závislá na momentálním stavu skladových zásob. Vydávané potraviny nemohou nahradit plnohodnotný příjem potravy. Potravinová pomoc má podpůrný charakter.

O potravinové pomoci rozhodne dle uvedených pravidel sociální pracovník.

Potravinová pomoc určená na jeden týden se vydává jednorázově ve stanovený den. Dobu poskytování pomoci stanovuje sociální pracovník na základě situace klientky.

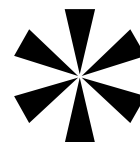
O vydávání potravinové pomoci se vedou záznamy.

VÝDEJ OŠACENÍ

Nárok na ošacení má klientka azylového domu za těchto podmínek:

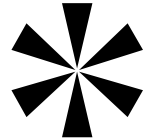
- má prokazatelně nedostatečný příjem na zajištění ošacení
nebo
- má prokazatelnou potřebu ošacení (zdravotní důvody, znečištění).

Výdej ošacení závisí na momentálním stavu skladových zásob. O výdeji ošacení rozhodne dle uvedených pravidel sociální pracovník, který dohodne s klientkou rozsah poskytování pomoci.



PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ PRAČKY A ŽEHLENÍ PRÁDLA

- Každá klientka má právo na samostatné praní svého osobního prádla.
- Pračka musí být využívána ekonomicky (nelze prát malé množství prádla).
- Klientka je povinna zkontrolovat a vyprázdnit kapsy praného prádla.
- Vhodný prací prostředek si zajistí sama klientka.
- Pračku smí obsluhovat zaměstnanec azylového domu. Po skončení programu zaměstnanec vypne a otevře pračku, klientka si vybere prádlo a pověsí ho.
- Vede se pořádník zájemkyň o využití pračky.
- Pračka nesmí být v provozu během doby nočního klidu.
- Klientky si mohou zapůjčit oproti podpisu žehličku.

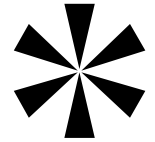


PRAVIDLA PRO VSTUP PRACOVNIC AZYLOVÉHO DOMU DO POKOJE KLIENTKY

Pracovnice střediska vstupuje do pokoje klientky v nutných případech. Vždy respektuje soukromí klientky, před vstupem do pokoje zaklepe.

Pracovnice azylového domu vstupují do pokoje:

- Za účelem kontroly úklidu pokoje a technického stavu. Pracovníci střediska vstupují do pokojů za účelem kontroly. Tato kontrola probíhá jednou týdně. Kontrola probíhá pohledem – pracovníci se nedotýkají věcí klientů, Pracovníci mají právo prohlédnout lednici (námraza, čistota).
- Za účelem předání informací klientce (např. sdělení, že má na recepci poštu nebo návštěvu, předání vzkazu apod.).
- V případě podezření ohrožení bezpečnosti objektu nebo bezpečnosti ostatních klientek:
 - Podezření na přechovávání nebezpečných a nedovolených předmětů dle domácího řádu (přechovávání zbraní, omamných látek, alkoholu atd.),
 - kontroly hygienických podmínek dle domácího řádu (např. neobvyklý zápach),
 - podezření na přemísťování, případně poškozování nábytku dle domácího řádu,
 - v případě podezření požáru na pokoji,
 - odstranění technických závad v místnosti.



PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ S VĚCMI KLIENTEK PO UKONČENÍ SLUŽBY

- V den ukončení služby je klientka povinna do 12 hodin vyklidit všechny úložné prostory a odnést si své věci. Neučiní-li tak, vyklidí úložné prostory zaměstnanec střediska za přítomnosti svědka (tj. jiného zaměstnance, ve výjimečném případě klientky služby).
- O vyklizení úložných prostor je sepsán protokol, který obsahuje:
 - jméno klientky,
 - datum vyklizení,
 - datum, do kterého se věci uschovají,
 - popis vyklízených věcí,
 - podpis vyklízejícího,
 - podpis svědka,
 - datum likvidace,
 - jméno toho, kdo věci likvidoval,
 - datum a podpis klientky, která si věci převzala.
- Věci klientek se ukládají v pytlích nebo taškách označených jménem klientky na určené místo.
- Po sedmi dnech od vyklizení úložných prostor se věci klientek likvidují, o likvidaci se provede záznam.
- V případě, že klientka projeví o své věci zájem a z vážných důvodů si je nemůže vyzvednout, je možné prodloužit dobu úschovy věcí. O délce úschovy v tomto případě rozhoduje vedoucí střediska. Za vážný důvod se považuje hospitalizace.
- Obsahují-li vyklizené věci důležité osobní dokumenty pro klientku (smlouvy, doklady o vzdělání), přiloží se do osobního spisu klientky. Obsahují-li vyklizené věci osobní doklady (OP, pas, rodný list), nakládá se s nimi dle pokynů instituce, která je vydala, nebo Policie ČR.
- Obsahují-li vyklizené věci cennosti (věci evidentně vyšší hodnoty) nakládá se s nimi v režimu věcí opuštěných dle občanského zákoníku (§ 1051 a dále), tzn. odevzdají se obci.