

1. Noclehárna nabízí přenocování s možností přípravy stravy, osobní hygienu, uložení věcí a praní osobního prádla.
2. Cena za jednu noc je 40 Kč a je splatná dle dohody se sociálním pracovníkem.
3. Služba je poskytována na základě ústní smlouvy na dobu dohodnutou se sociálním pracovníkem nebo pracovníkem noclehárny.
4. Služba noclehárny je určena mužům, kteří se nacházejí v situaci bytové nouze, jsou soběstační v základních úkonech, a zároveň je jejich zdravotní stav a chování pro ostatní klienty i zaměstnance bezpečný.
5. Do noclehárny je zákaz vstupu pod vlivem alkoholu či drog. Také je zákaz tyto látky konzumovat v noclehárně. V případě projevů opilosti či vlivu drog, mají zaměstnanci právo vyžadovat na klientovi absolvování odpovídajícího testu. Klient má právo, aby zkouška proběhla dle možností diskrétně.
6. Zájemce o službu musí být schopen porozumět pravidlům poskytování služby, se kterými je seznamován v českém jazyce.
7. Příchod do noclehárny je od 19:30 do 21:45 hodin. Klienti noclehárnu opouští do 6:15 hod mimo klienty, kteří mají dohodnutu schůzku se sociálním pracovníkem. Konzultace se sociálním pracovníkem jsou od 6:30 do 8:30 hodin v pracovních dnech.
8. Noční klid je v době od 22:00 do 5:30 hodin. V době nočního klidu není dovoleno v ubytovacím pokoji a ve společných prostorách rušit hlukem nebo svícením.
9. Množství uložených osobních věcí musí odpovídat dostupnému objemu přidělené skříňky.
10. Ložní prádlo si mohou klienti vyměnit dle potřeby, zpravidla po čtrnácti dnech. Klienti mají možnost zapůjčení čistého ručníku.
11. Klient má právo vznést stížnost týkající se poskytování služby. Pravidla pro stížnosti jsou vyvěšena. Klient může podat připomínky nebo návrhy k provozu noclehárny.
12. Od klientů je vyžadováno, aby se nezdřovali ve dvorním traktu objektu. Důvodem je, aby provoz noclehárny nerušil ostatní nájemníky objektu.
13. Soukromé návštěvy klientů nejsou povoleny.
14. Klienti jsou povinni pečovat o osobní hygienu, čistotu ošacení.
15. Klienti jsou povinni udržovat čistotu a pořádek ve všech prostorách noclehárny a v jejím okolí. Na úklidu se podílejí všichni klienti dle rozpisu nebo pokynů pracovníka noclehárny.
16. Ve všech prostorách noclehárny a dvorního traktu je zákaz kouření. Pro kouření

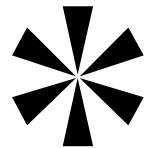
je vyhrazena kuřárna.

17. Klienti jsou povinni dodržovat zásady požární ochrany. Je zakázáno odhadzovať nedopalky mimo popelníky a manipulovať s otevřeným ohněm.
18. Je zakázáno provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů a jiného technického zařízení.
19. Používání vlastních elektrospotřebičů není dovoleno vyjma nabíjení mobilních telefonů, notebooků a jiných přenosných zařízení využívajících adaptér nebo baterie.
20. Do noclehárny je zakázáno přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně, alkohol, drogy a věci zapáchající nebo jinak obtěžující. Dále není dovoleno veřejně vystavovat pornografické materiály a materiály, jejichž vystavování by vzbuzovalo konflikty mezi klienty.
21. Při podezření z nedodržení bodu 20 či při výskytu parazitů jsou klienti povinni umožnit zaměstnancům prohlídku pokoje a osobních věcí. Zaměstnanci jsou povinni prohlídku vykonávat tak, aby nedošlo k porušení důstojnosti klienta. Odmítnutí prohlídky je považováno za porušení pravidel noclehárny.
22. Nouzové a havarijní situace: každá závada na vybavení nebo zhoršení zdravotního stavu jiného klienta se bezprostředně hlásí pracovníkovi noclehárny.
23. Poskytování služby je ukončeno:
 - a) v případě, že se klient dvě noci na noclehárnu nedostaví,
 - b) v případě porušení pravidel a uvedených zákazů, dále při: slovní agresi, vyhrožování, fyzickém napadení, prokázané krádeži, ničení majetku, sebepoškozování, omezování ostatních nebo odmítnutí absolvování testu na alkohol či drogy.
24. V případě ukončení dle bodu 23 písm. b) je smlouva ukončena bez výpovědní lhůty. Další smlouva nemusí být uzavřena až na šest měsíců.
25. Při ukončení služby je klient povinen vrátit zapůjčené předměty (lůžkoviny, ručník) a vyrovnat své závazky.
26. Při ukončení služby je klient povinen odnést všechny své věci. Opuštěné věci se likvidují po uplynutí 36 hodin od ukončení služby.
27. Tento domácí řád nabývá účinnosti dne 1. 4. 2025 a ruší domácí řád ze dne 13. 8. 2024.
28. Přílohou domácího řádu jsou pravidla pro vyřizování stížnostní, pravidla pro využívání pračky a grafické znázornění základních pravidel.

V Praze 1. 4. 2025

Daniel Svoboda
oblastní ředitel

*NADĚJE



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.

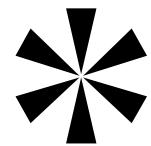
Výše uvedené nevylučuje možnost podat stížnost přímo organizacím, které sledují dodržování lidských práv.

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 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



Pračka a sušička musí být využívána ekonomicky (nelze prát / sušit malé množství prádla).

Vhodný prací prostředek si zajistí klient.

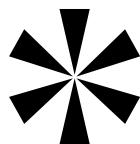
Klient je povinen vyprázdnit kapsy praného prádla.

Pračku smí obsluhovat pouze zaměstnanec střediska.

V případě potřeby se vede pořadník zájemců.

Pračka a sušička nesmí být v provozu během doby nočního klidu.

NOCLEHÁRNA NA SLUPI
ZÁKLADNÍ PRAVIDLA



	PŘÍCHOD 19:30–21:45
	NOČNÍ KLID 22:00–5:30
	BUZENÍ V 5:30
	ÚKLID POKOJŮ 5:45–6:15
	ODCHOD DO 6:15
	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK 6:30–8:30, PRACOVNÍ DNY
	KUCHYŇKA
	SPRCHA
	PRAČKA
	UZAMYKACÍ SKŘÍŇKY
	POVINNOST DODRŽOVAT HYGIENU
	POVINNOST UDRŽOVAT POŘÁDEK
	ZÁKAZ KOUŘENÍ V MIMO KUŘÁRNU
	ZÁKAZ PŘINÁŠENÍ A UŽÍVÁNÍ ALKOHOLU
	ZÁKAZ PŘINÁŠENÍ A APLIKACE DROG
	ZÁKAZ PŘINÁŠENÍ ZBRANÍ A NEBEZPEČNÝCH VĚCÍ
	ZÁKAZ AGRESIVNÍHO A OBTĚŽUJÍCÍHO CHOVÁNÍ
	ZÁKAZ MANIPULACE S OTEVŘENÝM OHNĚM
	ZÁKAZ VSTUPU SE ZVÍŘATY
	ZÁKAZ NÁVŠTĚV

*NADĚJE