

## I. ÚVOD

1. Domácí řád je určen pro noclehárnu Žižkov, na adrese Husitská 110/70, Praha 3, 130 00. Zřizovatelem je NADĚJE se sídlem K Brance 11/19e, Praha 5, 155 00.
2. Domácí řád je závazný pro zaměstnance, dobrovolníky, stážisty, klienty a další návštěvníky noclehárny.
3. Noclehárna poskytuje přenocování mužům bez domova a pomáhá s řešením jejich situace.
4. Cílem noclehárny je, aby klienti:
  - přečkali noc v bezpečném prostředí,
  - měli možnost osobní hygieny,
  - získali základní informace pro řešení své nepříznivé sociální situace.
5. V noclehárně se poskytují následující služby:
  - přenocování,
  - osobní hygiena (umožnění celkové hygieny těla a poskytování základních hygienických potřeb),
  - sociální poradenství,
  - praní prádla.
6. Úhrady za služby jsou stanoveny Vnitřním předpisem pro oblast Praha, kterým se stanoví úhrady za poskytované služby.

## II. DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

7. Ústní smlouva o poskytnutí služby může být uzavřena i na více nocí za předpokladu, že klient je zároveň klientem nízkoprahového denního centra a spolupracuje se sociálním pracovníkem. V tomto případě se ústní smlouva uzavírá zpravidla na poskytnutí čtrnácti noclehů. Na návrh sociálního pracovníka může být tato smlouva prodloužena za předpokladu, že klient využívá poskytované služby ke stabilizaci a zlepšení své sociální situace (tj. aktivně spolupracuje se sociálním pracovníkem nízkoprahového denního centra). Smlouvu je možné prodloužovat až na stoosmdesát nocí. Opětovně lze žádat o službu po uplynutí devadesáti dnů od posledního data ukončení služby.
8. Odmítnout uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytnutí sociální služby v noclehárně může pracovník z důvodů:
  - zájemce nespadá do cílové skupiny,
  - noclehárna neposkytuje služby, které zájemce požaduje,
  - noclehárna nemá dostatečnou kapacitu,

- zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
  - zájemce trpí akutní infekční nemocí,
  - chování zájemce vykazuje prvky, které by mohly závažným způsobem narušit kolektivní soužití a dobré mravy, tzn. při jednání o službě a těsně před uzavřením smlouvy zájemce porušuje domácí řád (např. zájemce verbálně napadá pracovníka, vykazuje známky opilosti).
  - během předchozího pobytu byla zájemci ukončena služba z důvodů hrubého porušení domácího řádu. Zároveň o uzavření nové smlouvy žádá v době kratší než šest měsíců od ukončení služby.
9. Pokud zájemce o službu dluží úhradu za dříve poskytované služby, bude od něj při opakovaném poskytnutí služby vyžadována úhrada za službu předem. Dluh bude řešen v průběhu poskytování služby.
10. Občan EU, který je hlášen k přechodnému pobytu v ČR a jeho rodinní příslušníci nebo cizinec kterému byl udělen v ČR azyl nebo cizinec, který má v ČR povolen trvalý pobyt, má právo na stejné služby jako občan ČR. Zájemce o službu musí být schopen porozumět pravidlům poskytování služby, se kterými je seznamován v českém jazyce.

### III. PROVOZ NOCLEHÁRNY

11. Provozní doba noclehárny pro klienty je od 19.30 do 6.30. Oblastní ředitel může rozhodnout o přestávce, během níž je noclehárna uzavřena, o změně provozní doby, nebo o změně kapacity noclehárny.
12. Noční klid je v době od 22.00 do 6.00 hodin.

### IV. OBSAH NABÍZENÝCH SLUŽEB

13. Přenocování. Nocleh je poskytován v jednom dvacetilůžkovém pokoji. Přidělování lůžek závisí na momentální obsazenosti střediska a provádí je pracovník noclehárny na směně. Přednostně se přidělují horní lůžka na palandách tak, aby dolní lůžka byla k dispozici hůře se pohybujícím resp. starším klientům. Při přidělování lůžka pracovník noclehárny přihlédne zejména ke zdravotnímu stavu klienta. Klient má právo požádat o změnu lůžka. Jeho žádost individuálně posoudí pracovník noclehárny. V naléhavých případech může pracovník v sociálních službách přidělené lůžko změnit. Klienti mají k dispozici lůžkoviny a ložní prádlo. Ložní prádlo si mohou vyměnit dle potřeby, zpravidla po čtrnácti dnech.
14. Osobní hygiena. Klientům je k dispozici sprcha s teplou vodou a toaleta. Klienti dostanou mýdlo a mají možnost zapůjčení čistého ručníku.
15. Sociální poradenství. Na žádost klienta poskytnou pracovníci noclehárny základní informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace, zejména kontakty na další služby.
16. Možnost praní prádla. Podle možností NADĚJE je noclehárny vybavena pračkou. Je-li služba poskytována, jsou pro klienty vyvěšena pravidla pro využívání pračky.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

17. Klient má právo se před uzavřením ústní smlouvy seznámit se službami a provozem noclehárny. Pracovníci jsou povinni toto seznámení poskytnout.
18. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh týkající se činnosti noclehárny a poskytovatele služeb. Postup vyřizování stížností a připomínek klientů je veřejně vyvěšen.
19. Klienti mají právo navštěvovat ordinace lékařů NADĚJE. Informace jsou vyvěšeny.
20. Příchod do noclehárny je do 21.45 hodin.
21. Pobývá-li klient mimo noclehárnu déle než dva po sobě jdoucí dny, aniž o této skutečnosti pracovníky informoval, je to považováno za nezájem o ubytování. Pracovník na směně může v takovém případě pobyt klientovi ukončit.
22. Během dne, kdy je noclehárna uzavřena, je od klientů vyžadováno, aby se nezdržovali ve dvorním traktu objektu. Důvodem je, aby provoz služby nenarušoval bydlení stálých nájemníků objektu.
23. Soukromé návštěvy klientů nejsou z provozních a prostorových důvodů na noclehárně povoleny.
24. V době nočního klidu není dovoleno v ubytovacím pokoji a ve společných prostorách rušit hlukem nebo svícením.
25. Klienti jsou povinni pečovat o osobní hygienu a čistotu šatstva, prádla a obuvi. V případech vážného nedodržování osobní hygieny, zanedbávání čistoty šatstva, prádla a obuvi jsou klienti povinni podřídit se hygienickým opatřením.
26. Klienti jsou povinni udržovat čistotu a pořádek v ubytovacím pokoji, společných prostorách a ve dvoře. Na úklidu se podílejí všichni klienti dle rozpisu nebo dle pokynů pracovníka na směně. Každý týden probíhá úklid úložných prostor. Po použití sprchy provedou její úklid. V případě potřeby vedoucí zajistí provedení mimořádného úklidu.
27. Ve všech prostorách noclehárny je přísný zákaz kouření. Kouření je dovoleno pouze na vyhrazeném místě (místo před vstupem do noclehárny) v době: ráno 5.30–6.30, večer 19.30–21.45. Je přísný zákaz odhazovat nedopalky jinam než do popelníků. Klienti jsou povinni dodržovat zásady požární ochrany. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm (například zapalovat svíčky, vonné tyčinky). Klienti nesmí provádět jakékoli zásahy do elektrospotřebičů a elektrických rozvodů a jiného technického zařízení.
28. Používání vlastních elektrospotřebičů není dovoleno.
29. V noclehárně je zákaz konzumace alkoholu a drog. V případě projevů intoxikace alkoholem či drogami, mají zaměstnanci právo vyžadovat na klientovi absolvování odpovídajícího testu. Odmítnutí testu klientem je důvodem, aby se na klienta hledělo, jako kdyby byl pod vlivem uvedených látek s dále uvedenými důsledky. Klient má právo, aby zkouška proběhla diskrétně, pokud možno bez přítomnosti dalších klientů.

30. Do domu se nesmějí přinášet hořlavé a výbušné látky, zbraně, alkohol, nealkoholové drogy a věci zapáchající nebo jinak obtěžující. Dále není dovoleno veřejně vystavovat pornografické materiály a materiály, jejichž vystavování by vzbuzovalo konflikty mezi klienty.
31. Při ukončení služby jsou klienti povinni odnést svoje věci.
32. V případě podezření na nedodržení bodu 30 nebo v případě podezření z krádeže jsou ubytovaní klienti povinni umožnit zaměstnanci prohlídku pokoje a osobních věcí. Odmítnutí prohlídky může být považováno za důvod ukončení služby, popř. za důvod k přivolání policie.

## VI. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

33. Požár. Povinnosti klientů a zaměstnanců po zpozorování požáru a vyhlášení požárního poplachu jsou stanoveny v požárních poplachových směrnicích, které jsou veřejně vyvěšeny.
34. Havárie, jiné omezení provozu. V případě omezení provozu z důvodů havárie nebo živelní pohromy jsou klientům zprostředkovány jednotlivé sociální služby v jiném středisku v rozsahu vyplývající z uzavřené ústní smlouvy. Zjistí-li klient jakoukoli závadu na technickém zařízení, neprodleně ji nahlásí pracovníkovi noclehárny. V případě nařízené karantény se noclehárna řídí pokyny hygienické stanice.
35. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta. Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zdravotního stavu jiného klienta (např. záchvat), neprodleně to oznámí pracovníkovi na směně.
36. Náhlé zhoršení zdravotního stavu pracovníka na směně. Zpozoruje-li klient náhlé zhoršení zaměstnance na směně, neprodleně zavolá rychlou záchranou pomoc, tel. 155.
37. Únik plynu. Ucítí-li klient, že v prostorách noclehárny nebo v jejím okolí uniká plyn, sdělí toto neprodleně ostatním klientům, aby v okolí nemanipulovali s otevřeným ohněm a nekouřili. Dále toto okamžitě oznámí pracovníkovi noclehárny a řídí se jeho pokyny.

## VII. UKONČENÍ SLUŽBY

38. Poskytování služby je ukončeno po uplynutí sjednané doby.
39. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany klienta.
  - Z vlastního rozhodnutí může klient kdykoli odstoupit od smlouvy
  - Nezájem klienta o službu – situace nastane v případě, že klient přestane bez oznámení využívat služby noclehárny na dobu delší než dvě noci po sobě jdoucí.
40. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany noclehárny v případě hrubého nebo opakovaného porušení vnitřních pravidel noclehárny.
41. Za hrubé porušení pravidel se považuje:
  - a) konzumace alkoholu v noclehárně,
  - b) odmítnutí prohlídky při podezření na vnesení hořlavých a výbušných látek, zbraní, alkoholu, drog a věcí zapáchajících nebo jinak obtěžujících,

- c) významné porušení pravidel bezpečnosti – kouření v noclehárně, nebezpečná manipulace s otevřeným ohněm,
- d) prokázaná krádež v noclehárně,
- e) fyzické nebo vážné verbální napadnutí jiného klienta,
- f) fyzické nebo vážné verbální napadnutí zaměstnance, vč. vyhrožování újmou,
- g) ohrožování sebe nebo okolí či omezování ostatních klientů, zaměstnanců nebo obyvatelů domu (např. jednání ve stavu opilosti či vlivu drog).

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

42. Za porušení pravidel se považuje:

- h) situace, kdy klient vykazuje známky opilosti nebo vlivu drog potvrzené odpovídajícím testem,
- i) nezaplacení úhrady za poskytování služby,
- j) průkazné odmítání úklidu,
- k) průkazné zanedbávání hygieny,
- l) průkazné narušování kolektivního soužití např. verbální napadání spolubydlících, rušení nočního klidu,
- m) průkazné narušování bydlení stálých nájemníků objektu (např. hluk na dvoře objektu).

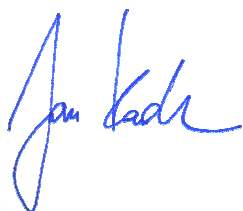
V případě, že se porušení pravidel opakovalo a klient byl na možnost odstoupení od smlouvy upozorněn, může být od smlouvy odstoupeno okamžitě bez výpovědní lhůty.

43. Před opuštěním noclehárny je každý klient povinen vrátit zapůjčené předměty v odpovídajícím stavu (lůžkoviny, ručník), vyrovnat všechny závazky a odnést všechny své věci. Opuštěné věci se po dvou dnech likvidují s výjimkou důležitých osobních dokumentů. Likvidaci provádí pracovník na směně.

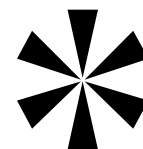
## VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 44. Vedoucí odpovídá za to, že text tohoto domácího řádu je veřejně přístupný.
- 45. Tento domácí řád č. 4 nabývá účinnosti dne 1. ledna 2017 a ruší domácí řád uvedený v provozním řádu 72 ze dne 1. dubna 2015 jako příloha č. 1.
- 46. Přílohou domácího řádu jsou pravidla pro vyřizování stížností.

V Praze 28. prosince 2016



Jan Kadlec  
oblastní ředitel



1. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se činnosti noclehárny a jeho zaměstnanců (např. nesouhlas s jednáním zaměstnanců, nespokojenost s poskytováním služeb, návrh na zlepšení provozu střediska).
2. Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit u zaměstnanců noclehárny nebo jejich nadřízeného pracovníka. V případě, že není dle názoru klienty uspokojivě nebo včas vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele. Na podávání písemných stížností mohou klienti použít formulář.
3. V noclehárně je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti klientů, která zajišťuje důvěrnost a případnou anonymitu stěžovatele.
4. Klient má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce.
5. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů – nejpozději do čtrnácti dnů. Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí pracovník nebo oblastní ředitel.
6. Každá ústní i písemná stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení.
7. Pokud klient podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.
8. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klient vyrozuměn o postupu jejího řešení.
9. Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.
10. Kontakt na oblastního ředitele: Jan Kadlec K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5, Telefon: 222 521 110
11. V případě nesouhlasu s vyřešením stížnosti se dále 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 (v budově úřadu práce, 1. patro)