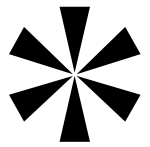


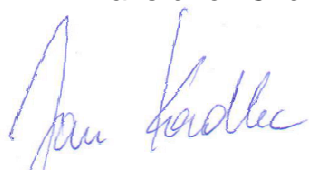
# NADĚJE, POBOČKA PRAHA NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM BOLZANOVA NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD



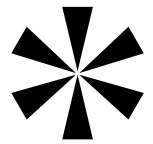
- 1) Středisko Naděje Bolzanova je součástí služeb NADĚJE, pobočka Praha. Jeho posláním je pomáhat lidem bez domova zlepšit jejich situaci.
- 2) Cílem střediska je, aby klient:
  - měl zajištěny základní potřeby (dle kapacity střediska strava, hygiena, ošacení),
  - získal základní informace a podporu při řešení nepříznivé sociální situace.
- 3) Do cílové skupiny patří muži a ženy ve věku od 18 do 26 let v nepříznivé sociální situaci převážně spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami.
- 4) Ve středisku se na základě ústní smlouvy poskytují služby:
  - Hygienický servis a ošacení
  - Poskytnutí stravy
  - Sociální poradenství
  - Psychologické poradenství
- 5) Ústní smlouva o poskytování služeb není uzavřena v případech:
  - Středisko požadovanou službu neposkytuje - zájemce není v nepříznivé sociální situaci nebo je zřejmé, že potřeby zájemce nemohou být službami střediska naplněny.
  - Zájemci byla vypovězena předchozí smlouva z důvodů porušení návštěvního řádu.
  - Středisko nemá dostatečnou kapacitu.
- 6) Služby jsou poskytovány dle pravidel, která jsou v příloze návštěvního řádu.
- 7) Ve středisku není dovoleno kouřit.
- 8) Od smlouvy o poskytování služeb může středisko odstoupit v případě, že:
  - a) klient je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek,
  - b) chování klienta se přičí dobrým mravům a narušuje chod střediska (např.: vulgární nebo hlučné projevy),
  - c) klient vnesl zbraně a nebezpečné látky do střediska,
  - d) klient konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky ve středisku,
  - e) klient porušuje bezpečnostní pravidla provozu střediska (např. kouří ve středisku, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace),
  - f) klient slovně napadne jiného klienta nebo zaměstnance,
  - g) klient úmyslně poškozují majetek NADĚJE,
  - h) klient se ve středisku dopustí krádeže,
  - i) klient vyhrožuje újmou jinému klientovi, zaměstnanci nebo poškozením střediska,
  - j) klient fyzicky napadne jiného klienta či zaměstnance,

- k) klient je pravomocně odsouzen k trestu zákazu pobytu v Praze nebo je klient cizinec, který se zdržuje na území ČR protiprávně,
- l) klient odmítá léčení svrabu, zavšivení, odmítá řešit zanedbaný hygienický stav,
- m) klient dlouhodobě čerpá službu a zároveň nedělá žádné kroky pro zlepšování své situace,
- n) klient využívá prostory střediska k nabízení či prodeji jakýkoliv věcí.
- 9) Výpovědní lhůty: výpovědní důvody mimo bodů k) a m): smlouva je ukončena okamžitě, výpovědní důvody dle bodu k): smlouva je ukončena následující den. Výpovědní důvody dle bodu m): jeden měsíc.
- 10) Při odstoupení od smlouvy ze strany NADĚJE, nemusí být nová smlouva o poskytnutí služeb uzavřena až po dobu 6 měsíců. Pravidla pro stanovení této doby jsou v příloze návštěvního řádu.
- 11) Všechny služby jsou poskytovány zdarma.
- 12) Klienti mají právo vznést připomínku nebo stížnost dle vyvěšených pravidel.
- 13) Při odchodu ze střediska jsou klienti povinni odnést své věci. Zanechané věci budou po ukončení provozní doby zlikvidovány.
- 14) Možné havarijní situace
- Technické závady. Jakoukoli technickou závadu, která může ohrozit zdraví klientů nahláste pracovníkovi (poškozená židle, elektroinstalace apod.),
  - Zhoršení zdravotního stavu klienta. Zjistíte-li, že se některému z klientů zhoršil zdravotní stav (dávění, krvácení, dušnost, mdloby, křeče atd.), uvědomte okamžitě pracovníky střediska.
  - Nebezpečí požáru. V případě důvodného podezření, že některý z klientů odhodil ve středisku nedopalek cigarety (někdo z klientů ve středisku kouřil), je nutné, aby zaměstnanci prověřili, zda nehrozí nebezpečí vzniku požáru. Po tuto dobu jsou klienti povinni opustit středisko.
- 15) Tento návštěvní řád nabývá účinnosti dnem 20. dubna 2017 a ruší návštěvní řád uveden v metodice 46 z 1. prosince 2016 jako příloha 1.
- 16) Přílohou návštěvního řádu jsou pravidla pro vyřizování stížností, pravidla pro stanovení doby přerušování služby (neuzavření smlouvy) a pravidla pro poskytování hygienického servisu.

V Praze dne 18. dubna 2017



Jan Kadlec  
oblastní ředitel

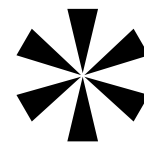


## VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se činnosti střediska 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 střediska nebo jejich nadřízeného pracovníka. V případě, že není dle názoru klienta uspokojivě nebo včas vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele. Klient si může pro snadnější podání písemné stížnosti vyžádat u pracovníků formulář.
3. Ve středisku 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)

# NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM BOLZANOVA

## VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A STANOVENÍ DOBY PŘERUŠENÍ SLUŽBY



- Klient je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek,
- chování klienta se přičí dobrým mravům a narušuje chod střediska (např.: vulgární nebo hlučné projevy),
- klient využívá prostory střediska k nabízení či prodeji jakýchkoli věcí.

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU AŽ 3 MĚSÍCŮ, DLE ZÁVAŽNOSTI.

- Klient konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky ve středisku,
- klient porušuje bezpečnostní pravidla provozu střediska (např. kouří ve středisku, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace),
- klient vnesl zbraně a nebezpečné látky do střediska.

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU 3 AŽ 6 MĚSÍCŮ DLE ZÁVAŽNOSTI.

- Klient úmyslně poškozujet majetek NADĚJE,
- klient se ve středisku dopustí krádeže,
- klient vyhrožuje újmou jinému klientovi, zaměstnanci nebo poškozením střediska,
- klient fyzicky napadne jiného klienta či zaměstnance,
- klient slovně napadne jiného klienta nebo zaměstnance.

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU 6 MĚSÍCŮ.

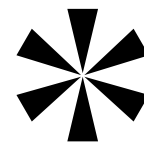
- Klient je pravomocně odsouzen k trestu zákazu pobytu v Praze nebo je cizinec, který se zdržuje na území ČR protiprávně,
- klient odmítá léčení svrabu, zavšivení, odmítá řešit zanedbaný hygienický stav.

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY DO DOBY, NEŽ SE SITUACE ZMĚNÍ.

- Klient dlouhodobě čerpá službu a zároveň nedělá žádné kroky pro zlepšování své situace.

SLUŽBY NEBUDOU POSKYTOVÁNY PO DOBU, O KTERÉ ROZHODNE PORADA TÝMU, MAXIMÁLNĚ VŠAK JEDEN MĚSÍC. PŘI ZMĚNĚ SITUACE – KLIENT UDĚLÁ KROKY PRO ZLEPŠOVÁNÍ SVÉ SITUACE – LZE SMLOUVU UZAVŘÍT I PŘED UPLYNUTÍM STANOVENÉ DOBY.

\*NADĚJE



## POUŽITÍ SPRCH

- Pro použití sprch se vede pořadník.
- Pracovník určuje pořadí klientů ve sprše.
- Špinavé prádlo odnáší klient do kontejneru dle pokynů zaměstnance.
- Po skončení sprchování klient sprchu řádně uklidí, vytře mopem, odevzdá ručník.
- Klienti jsou povinni šetřit vodou.

## STŘÍHÁNÍ VLASŮ

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

## OŠACENÍ

Pracovník v šatníku:

- Vydává ošacení při zjevné potřebnosti klienta (silně znečištěné, roztrhané ošacení) a při splnění časových limitů.
- Vydává dle zásobení šatníku takové ošacení, které je svým charakterem vhodné z hlediska velikosti a ročního období.
- Zaznamenává výdej a datum výdeje do šatní karty klienta.

Ošacení nelze z hygienických důvodů zkoušet. Výběr provádí pracovník.

## ČASOVÉ LIMITY PRO VÝDEJ JEDNOTLIVÝCH SVRŠKŮ:

- |   |                  |
|---|------------------|
| • boty:                                   | 1x za tři měsíce |
| • bunda, kabát, sako:                     | 1x za tři měsíce |
| • svetr, kalhoty:                         | 1x za měsíc      |
| • košile, ponožky, spodní prádlo, tričko: | 1x za týden      |

Časové limity ani zjevná potřebnost nezakládají nárok na poskytnutí ošacení – výdej ošacení je limitován možnostmi střediska.