

UBYTOVACÍ ŘÁD

vnitřní pravidla

POSLÁNÍM noclehárny je podpora osob v nepříznivé sociální situaci, které mají zájem využít **hygienického zařízení** a bezpečného **přenocování**.

Sociální služba dále klientům poskytuje základní **sociální poradenství a informace**, které mohou pomoci při řešení jejich nepříznivé sociální situace (zejména formou nasměrování na další odborníky, služby a instituce).

Služba je poskytována **zdarma**.

I. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY PŘIJETÍ

Sociální služba je určena:

- **fyzicky soběstačným mužům a ženám, starším 18 let**, kteří mají zájem o přenocování a využití hygienického zázemí.
- osobám nacházejícím se v tíživé sociální nebo finanční situaci, kterou nemohou řešit jiným způsobem než využitím sociální služby.

Zájemce o službu musí

- být schopen **prokázat se platným dokladem totožnosti**;
- být schopen **základní komunikace v českém jazyce**;
- **se seznámit s tímto Ubytovacím řádem a dodržovat jej**;
- **zvládat svoji sebeobsluhu a být plně mobilní**. Loď Hermes není bezbariérové zařízení.

II. PŘIJETÍ DO ZAŘÍZENÍ A REŽIM NOCLEHÁRNY

**Prokazování
totožnosti**

- **Platné osobní doklady:**
 - občanský průkaz;
 - řidičský průkaz;
 - cestovní pas;
 - náhradní doklad totožnosti.
- **Potvrzení o spolupráci na vyřízení osobních dokladů** vydané sociálním kurátorem/pracovníkem (nesmí být starší než 14 dnů).
- **Potvrzení o ztrátě či odcizení osobního dokladu** vydané Policií ČR (nesmí být starší než 5 dnů). Zájemce je povinen do 5 dnů doložit, že si nové osobní doklady vyřizuje.

Zvláštní případy

- **Cizinci – státní příslušníci zemí mimo EU:** předkládají průkaz o povolení k pobytu.
- **Osoby s omezenou svéprávností:** předkládají rozhodnutí soudu o omezení svéprávnosti a rozhodnutí soudu o jmenování opatrovníka.

Příjem

19:30 – 20:30

Pozdní příchod

Pozdní příchod je nutné nahlásit pracovníkovi služby nejpozději den předem, a to včetně uvedení důvodu.

Schválení pozdního příchodu je vždy na posouzení pracovníků služby.

Klient je povinen doložit důvod pozdního příchodu, např.:

- potvrzením ze zaměstnání;
- pracovní smlouvou s uvedenou pracovní dobou;
- jiným relevantním dokladem.
- rozpisem směn;
- protokolem o zadržení od Policie ČR;

Dobu pozdního příchodu stanovují pracovníci služby s ohledem na okolnosti (např. vzdálenost výkonu práce, místo zadržení apod.). Pozdní příchod je možný nejpozději do 24:00, a to s ohledem na ostatní klienty zařízení.

Večerka	22:00
Noční klid	22:00 – 6:00
Budíček	6:00
Odchod ze zařízení	nejpozději do 6:30

Průběh přijetí na noclehárnu

1. Zájemce o službu se dostaví v průběhu příjmu na recepci a předloží doklad totožnosti zaměstnanci služby.
2. Pracovník služby před přijetím seznámí zájemce o službu s *Ubytovacím řádem* Lodi Hermes.
3. Uzavře se ústní smlouva mezi zájemcem a poskytovatelem sociální služby. Smlouva je uzavíraná jednorázově – na noc.
4. Pracovník sociálního zařízení zájemce o službu (dále „klient“) zaeviduje do *Ubytovací knihy*, přidělí volné lůžko a zapůjčí čisté ložní prádlo. Lůžkoviny se mění 1x za 14 dnů (v případě mimořádného znečištění – častěji).
5. Pokud zájemce o přespání na noclehárně nemá žádné předměty pro osobní očištění, jsou mu k dispozici jednorázové ručníky a sprchový gel.
6. V průběhu večerky je možné se ve společenské místnosti (jídelny) najíst přinesenými potravinami; dívat se na TV, využít studenou a horkou vodu z aquabaru.

III. PRÁVA KLIENTŮ

Klienti využívající službu noclehárny mají právo zejména:

- na důstojné, bezpečné a nediskriminační zacházení ze strany pracovníků služby;

- na využití hygienického zázemí a přenocování v rozsahu poskytované služby;
- na základní sociální poradenství a informace o dalších možnostech řešení své nepříznivé sociální situace;
- na ochranu osobních údajů a zachování mlčenlivosti ze strany pracovníků služby v souladu s platnými právními předpisy;
- v průběhu využívání služby odejít. Musí přitom respektovat noční klid. O svém rozhodnutí ukončit využívání služby musí informovat pracovníka, který je na recepci noclehárny.
- na **podání stížnosti** na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnost podává klient (či jiná zúčastněná osoba s ověřeným písemným zmocněním klienta):
 - a. Ústně – pracovníkovi v přímém kontaktu s klientem ve službě/zařízení anebo telefonicky.
 - b. Písemně – na kontaktní adresu: Centrum sociálních služeb, Stížnost, Žilinská 2769/2, 141 00 Praha 4, anebo do „schránky důvěry“, která je umístěna na chodbě noclehárny Lodi Hermes.
 - c. Elektronicky (e-mailem) – na kontaktní e-mailovou adresu: stiznosti@csspraha.cz.

Stížnost prošetřuje vedoucí služby.

Stěžovatel je o přijatých opatřeních informován doporučeným dopisem/datovou schránkou/e-mailem/osobním převzetím/vyvěšením na nástěnku, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti. Osoba odpovědná za prošetření může lhůtu zkrátit, příp. s odůvodněním prodloužit, max. však na 60 kalendářních dnů.

IV. POVINNOSTI KLIENTŮ

Klienti jsou povinni:

- dodržovat tento Ubytovací řád a pokyny pracovníků služby;
- chovat se ohleduplně k ostatním klientům a pracovníkům zařízení;
- dodržovat noční klid a režim zařízení;
- udržovat pořádek a základní hygienu v prostorách noclehárny;
- chránit majetek zařízení a ostatních klientů;
- respektovat zákaz násilného, agresivního nebo vulgárního chování;
- neohrožovat svým jednáním bezpečnost ostatních osob;
- dodržovat zákazy:
 - vnášet do prostor noclehárny zbraně nebo předměty, které by mohly být použity jako zbraň (nůž, kámen apod.); jiné nevhodné předměty, které by

- mohly překážet, narušit chod zařízení nebo ohrozit ostatní klienty a pracovníky;
- vnášet do prostor noclehárny, přechovávat nebo užívat alkohol, omamné a psychotropní látky;
 - kouřit v prostorách noclehárny (tzn. nesmí se používat žádné druhy cigaret, e-cigaret a waporizérů). Ke kouření je určeno vyznačené místo před lodí.
 - používat vlastní elektronické a elektrické spotřebiče;
 - dopouštět se fyzického nebo slovního napadání, vyhrožování či obtěžování ostatních osob;
 - manipulovat s technickým vybavením zařízení bez souhlasu pracovníků;
- při opuštění noclehárny je povinnost ustlat si postel a odnést veškeré své věci. Zanechané věci budou zlikvidovány bez náhrady.

V. NEPŘIJETÍ NA NOCLEHÁRNU / PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Žadatel o službu nemusí být přijat, případně může být poskytování služby přerušeno, zejména v těchto případech:

- je mladší 18 let;
- vykazuje zjevné známky silného ovlivnění alkoholem nebo jinými návykovými látkami, zejména pokud jeho stav znemožňuje bezpečné využití služby, komunikaci s pracovníky nebo ohrožuje bezpečnost jeho samotného či ostatních osob (např. výrazně snížená koordinace pohybů, neschopnost souvislé komunikace, poruchy vědomí apod.).
V takovém případě může pracovník služby rozhodnout o nepřijetí do zařízení.
- kapacita noclehárny je naplněna;
- trpí závažným fyzickým handicapem, nezvládá bariérovost objektu nebo vyžaduje pomoc jiné osoby (není zdravotně způsobilý k pobytu v noclehárně, není samostatný v běžných úkonech sebeobsluhy);
- prokazatelně trpí parazitárním onemocněním;
- jeví známky duševního onemocnění v akutní fázi, které mohou ohrozit jeho bezpečí nebo bezpečí ostatních osob;
- jeho zdravotní stav vyžaduje hospitalizaci nebo vyšetření ve zdravotnickém zařízení;
- v minulosti (nejdéle v posledních 6 měsících) závažným způsobem porušil *Ubytovací řád*; zejména pokud jeho jednání výrazně omezovalo práva nebo bezpečí ostatních osob;
- projevuje verbální anebo fyzickou agresivitu již před vstupem do zařízení, a tím ohrožuje bezpečnost osob nebo klidný chod noclehárny;

- není schopen základní komunikace v českém jazyce nebo nesouhlasí s pravidly poskytování sociální služby (*Ubytovacím řádem*), a není tak schopen reagovat na pokyny pracovníků služby například při mimořádných událostech;
- pokouší se vnést do prostor noclehárny nebezpečné předměty, látky, zbraně nebo předměty použitelné jako zbraň, alkohol nebo jiné omamné a psychotropní látky, čímž by mohl ohrozit bezpečnost osob;
- vnáší do prostor noclehárny objemná zavazadla nebo větší množství zavazadel, která by mohla ohrozit bezpečný chod zařízení. Je akceptováno jedno příruční zavazadlo a jeden batoh.

V odůvodněných případech může pracovník služby rozhodnout o přerušení poskytování služby také tehdy, pokud by jeho přítomnost mohla ohrozit bezpečnost osob, majetku nebo provoz zařízení.

V případě nepřijetí může pracovník služby podle aktuální situace poskytnout informace o jiné dostupné pomoci (např. zdravotnické zařízení, krizová pomoc apod.).

VI. PORUŠENÍ UBYTOVACÍHO ŘÁDU

Rozsah opatření je vždy posuzován individuálně s ohledem na závažnost porušení pravidel. V zájmu zachování bezpečnosti a klidu ostatních uživatelů služby mohou pracovníci služby přistoupit k následujícím opatřením:

- ústní napomenutí;
- odmítnutí poskytnutí služby na danou noc;
- vykázání ze služby;
- dočasné omezení využívání služby;
- přivolání Policie České republiky, pokud situace ohrožuje bezpečnost osob nebo majetku.

Uvedené sankce představují orientační opatření, v případě porušení *Ubytovacího řádu*.

Méně závažné porušení podmínek využívání služby

Pozdní příchod	1 noc (klient není vpuštěn)
Opakovaný pozdní odchod	1 týden (klient není vpuštěn)
Příchod pod vlivem alkoholu a návykových látek, které znemožňují bezpečné využití služby	1 noc (opakovaně – 1 měsíc)
Rušení nočního klidu	1 noc (opakovaně – 1 týden až měsíc)
Nepořádek (pravidelné nestlaní, zanechávání věcí na pokojích, jídelna, znečišťování společných prostor lodi, okolí lodi)	1 noc (opakovaně – 1 týden)
Pozdní odchod ze služby (po 6:30)	1 noc (opakovaně – 1 týden)

Závažné porušení podmínek využívání služby

Svévolný výstup na ochozy a otevírání nouzových východů	1 týden
Zapojení spotřebiče do zásuvky	1 měsíc
Odmítnutí opuštění noclehárny při vykazání	1 měsíc
Urážky a výhrůžky klientům, personálu	3 měsíce
Vstup do pokoje, koupelny či WC opačného pohlaví	3 měsíce
Ničení majetku a zásah do technického vybavení noclehárny	1 – 3 měsíců

Velmi závažné porušení podmínek využívání služby

Fyzické napadení, případně velmi hrubé urážení a vyhrožování klientovi nebo pracovníkovi	6 měsíců
Manipulace s ohněm a kouření v prostorách lodi (mimo prostor vyhrazený pro kouření)	až 6 měsíců
Užití alkoholu nebo návykových látek v prostorách lodi	6 měsíců
Prokázaná krádež v prostorách noclehárny	6 měsíců
Vnášení nebezpečných předmětů, látek, zbraní nebo předměty použitelné jako zbraň, alkohol nebo jiné omamné a psychotropní látky	6 měsíců
Neoprávněný vstup na loď	6 měsíců

V mimořádných situacích může pracovník služby zvolit jiné přiměřené opatření, pokud je to nezbytné pro zajištění bezpečnosti osob nebo provozu zařízení.

VII. ODPOVĚDNOST ZA OSOBNÍ VĚCI

- Klient si své osobní věci hlídá sám.
- Za ztrátu nebo poškození osobních věcí klientů nenese poskytovatel služby odpovědnost.
- V případě, že dojde ke ztrátě osobních předmětů v průběhu poskytování sociální služby, zaměstnanec služby předá klientovi kontakt na oddělení Policie ČR, případně mu zprostředkuje kontakt s Policií ČR.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento *Ubytovací řád* je závazný pro všechny klienty využívající službu a zaměstnance služby.
- Každý klient je povinen se s tímto řádem seznámit a dodržovat jej po celou dobu pobytu v zařízení.
- Ubytovací řád je klientům k dispozici v prostorách zařízení.

Schváleno dne: 1. 4. 2026