

UBYTOVACÍ ŘÁD

Vnitřní pravidla noclehárny Lod' Hermes

POSILÁNÍM noclehárny pro osoby bez přístřeší – Lod' Hermes, je podpora osob v nepříznivé sociální situaci, které mají zájem o využití hygienického zařízení a bezpečného přenocování.

Sociální služba Lod' Hermes – noclehárna:

- poskytuje klientům důstojné a bezpečné prostředí s možností **přenocování** v teple a bezpečí a **podmínky pro osobní hygienu**.
- nabízí klientům **základní sociální poradenství** a informace, které pomohou řešit jejich nepříznivou sociální situaci.

Okruh osob, kterým je sociální služba 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.

I. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ

1. Přespání je určené osobám bez přístřeší, které jsou starší 18 let.
2. Zájemce o službu musí
 - a. být schopen se dorozumět a porozumět českému jazyku;
 - b. zvládat svoji sebeobsluhu a být plně mobilní. Lod' Hermes není bezbariérové zařízení.
3. Pracovník zařízení před přijetím do zařízení seznámí zájemce o službu s *Ubytovacím řádem* Lodi Hermes.
4. Uzavře se ústní smlouva mezi zájemcem a poskytovatelem sociální služby.
5. Pracovník sociálního zařízení zájemce o službu (dále „klient“) zaeviduje do *Ubytovací knihy*, přidělí volné lůžko a zapůjčí čisté ložní prádlo.
6. Klient dodržuje hygienická opatření – po příchodu do noclehárny se osprchuje (v případě, že přišel osprchovaný z jiného zařízení, přinese potvrzení), dodržuje pořádek a čistotu v kajutách, společných prostorách a v okolí Lodi Hermes.
7. Klient respektuje práva ostatních klientů a zaměstnanců noclehárny a je k nim ohleduplný.
8. Ve všech prostorách noclehárny je **PŘÍSNÝ ZÁKAZ** přinášení a požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek.

9. Do prostor noclehárny je zakázáno přinášet: 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 či pracovníky; alkoholické nápoje a jiných návykové látky.
10. V prostorách Lodi Hermes je **ZAKÁZÁNO KOUŘIT** a používat jiné elektronické cigarety. Ke kouření je určeno místo před lodí.
11. **ZÁJEMCE O SLUŽBU NESMÍ:**
 - a. být pod vlivem alkoholu ani jiných návykových látek.
 - b. přicházet s infekčním onemocněním (např. kožní, respirační) → v tomto případě mohou zaměstnanci noclehárny požadovat potvrzený Posudek lékaře o zdravotní způsobilosti pro účely poskytnutí ambulantní sociální služby noclehárny Lodi Hermes.
 - c. svým chováním narušovat pravidla Lodi Hermes.
 - d. Používat vlastní elektronické a elektrické spotřebiče.
12. Při opuštění Lodi Hermes jsou klienti povinni ustlat postel a odnést veškeré své věci. Zanechané věci budou zlikvidovány bez náhrady.
13. Služba je poskytována ZDARMA.
14. Pokud splňuje zájemce o službu všechny dané podmínky přijetí a je volná kapacita Lodi Hermes, je přijat.

II. PŘIJETÍ K NOCLEHU A REŽIM NOCLEHÁRNY

Příjem	19:30 – 20:30 hod.
Prokazování totožnosti	platný: občanský průkaz, řidičský průkaz, pas, rodný list, náhradní doklad od Policie ČR, potvrzení o spolupráci od sociálního kurátora anebo sociálního pracovníka
Večerka	ve 22:00 hod.
Noční klid	22:00 – 6:00 hod.
Budíček	6:00 hod.
Opuštění noclehárny	6:30 hod. – nejpozději
Pozdní příchody	hlásit den předem s uvedeným důvodem – nutno doložit potvrzení od zaměstnavatele, lékaře apod.

III. PRÁVA UŽIVATELŮ NOCLEHÁRNY

1. Uživateli jsou zapůjčeny čisté lůžkoviny, které se mění 1x za 14 dnů (v případě mimořádného znečištění – častěji).
2. Pokud zájemce o přespaní na noclehárně nemá žádné předměty pro osobní očištění, jsou mu k dispozici jednorázové ručníky a sprchový gel.
3. V průběhu večerky je možné se ve společenské místnosti najíst přinesenými potravinami; dívat se na TV.
4. Uživateli je poskytnuto základní sociální poradenství.
5. Uživatel může v průběhu využívání služby odejít. Musí přitom respektovat právo ostatních uživatelů na klidný spánek. O jeho rozhodnutí ukončit využívání služby musí informovat pracovníka, který je na recepci noclehárny.
6. Uživatel má právo si stěžovat na poskytování sociální služby. Stížnost podává klient (či jiná zúčastněná osoba s ověřeným písemným zmocněním klienta):
 - a. Osobně/ústně – pracovníkovi v přímém kontaktu s klientem ve službě/zařízení.
 - 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

Volba mezi těmito možnostmi přísluší pouze stěžovateli. Stížnosti přijímané telefonicky nejsou přijímány.

Stížnost prošetřuje pověřený a nestranný pracovník.

Stěžovatel je o přijatých opatřeních informován doporučeným dopisem/datovou schránkou/e-mailem/osobním převzetím, 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. NEPŘIJETÍ NA NOCLEHÁRNU, popř. PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Záměnce o službu nespádá do okruhu osob.
2. Žadatel o službu není přijat, pokud:
 - a. je pod vlivem alkoholu anebo omamných či návykových látek;
 - b. je agresivní;
 - c. je u něj podezření na kožní nebo respirační infekční onemocnění;
 - d. je viditelně hodně tělesně zanedbaný a nechce tuto situaci řešit hygienickou očišťou.
3. V případě, že záměnce není schopen se o sebe samostatně postarat a je odkázaný na pomoc jiné osoby.
4. Nesouhlasí s pravidly poskytování sociální služby.
5. Pokud v minulosti záměnce o službu vážně porušoval Ubytovací řád, na základě, kterého byl uživatel v minulosti vyloučený z noclehárny. Má sankční zákaz vstupu na noclehárnu.
6. Není volná kapacita.
7. Neovládá základní znalost českého jazyka a není tak schopen porozumět Ubytovacímu řádu.

V. SANKCE PŘI PORUŠENÍ PRAVIDEL NOCLEHÁRNY

Postup udělení sankcí při porušení pravidel je individuální, vychází z konkrétní situace. V zájmu zachování bezpečnosti a klidu ostatních uživatelů služby je možné napomenout, vykázat, případně vyslovit trvalý zákaz dalšího vstupu uživateli, který toto právo na bezpečí porušuje.

Uživateli jsou uděleny sankce, pokud je prokázáno, že:

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
Opakovaný příchod pod vlivem alkoholu a návykových látek, které znemožňují bezpečné využití služby	1 měsíc
Rušení nočního klidu	1 noc
Nepořádek (pravidelné nestlaní, zanechávání věcí na pokoji, jídla, znečišťování společných prostor lodi, okolí lodi)	1 noc (opakovaně – 1 týden)

Závažné porušení podmínek využívání služby

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

Velmi závažné porušení podmínek využívání služby

Fyzické napadení, případně velmi hrubé urážení a vyhrožování klientovi nebo pracovníkovi	6 měsíců
Kouření v prostorách lodi (mimo prostor vyhrazený pro kouření)	6 měsíců
Užití alkoholu nebo návykových látek v prostorách lodi	6 měsíců
Prokázaná krádež na lodi	6 měsíců

VI. ZODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. Organizace nezodpovídá za ztrátu peněz a osobních věcí.
2. V případě, že dojde ke ztrátě osobních předmětů v průběhu poskytování sociální služby, zaměstnanec noclehárny předá klientovi kontakt na oddělení Policie ČR, případně mu zprostředkuje kontakt s Policií ČR.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Jakékoliv změny ubytovacího řádu schvaluje ředitel organizace.
2. Ubytovací řád a směrnice je závazná pro všechny uživatele a pracovníky noclehárny.

Aktualizace: 13. 02. 2025