



Řád Nízkoprahového denního centra Břeclav

Provozní doba

Pondělí - čtvrtek 8:00 – 11:00, 12:30 – 15:00,

Pátek 8:00 – 11:00, 12:30 – 14:00

Poskytujeme

- **Potravinový servis** (polévka, paštika, chleba, čaj, káva; zázemím pro potravinový servis je denní místnost: kapacita 17 míst; v mrazových měsících od prosince do února je denní místnost také zázemím pro odpočinek v teple)
- **Hygienický servis** (sprcha, WC, praní a sušení prádla, holení a služba šatníku: obměna a vhodné doplnění oděvních svršků)
- **Základní sociální poradenství**, především v oblastech:
 - hledání zaměstnání a ubytování (využití telefonu zdarma)
 - pomoc s vyřízením osobních dokladů
 - dluhová problematika, žádosti, odvolání
 - zprostředkování návazných služeb (kurátora MěÚ, právníka, lékaře, léčebných zařízení, psychologa, psychiatra, duchovenského pracovníka)

Uložení finanční hotovosti či depozit

Datum uložení a výše hotovosti i následný pohyb peněz je zaznamenán do formuláře „Uložení finanční hotovosti“ a podepsán pracovníkem i uživatelem služby. Maximální výše uložených peněz je 8 000,- Kč. Možností uložení finanční hotovosti nenahrazujeme bankovní sektor, proto uložení peněz musí být vždy odůvodněné a vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace uživatele služby.

Na NDC je také možno si do osobní složky uživatele služby uložit (taktéž v odůvodněném případě) dokumenty, které mají vliv na řešení nepříznivé sociální situace (rodný list, rozhodnutí soudu, rozhodnutí úřadu práce či hmotné nouze apod.), přičemž je o tomto učiněn zápis (datum, název dokumentu, podpis pracovníka a uživatele služby).

Vstup uživatele do služby

První kontakt, jednorázové využití služby

Prvotní kontakt se zájemcem o službu zajišťuje pracovník mající na starost chod denní místnosti. Se zájemcem o službu je veden rozhovor o jeho potřebách, očekáváních a osobních cílech a zda by je bylo možno realizovat prostřednictvím sociální služby.

Postup pro případ, kdy zájemce:

- **Nesplňuje kritéria cílové skupiny** (podrobně popsáno ve Veřejném závazku).
- **Žádá o sociální službu, kterou neposkytujeme.**

Je o tomto zájemce informován a je mu nabídnuto zprostředkování jiného vhodného druhu sociální služby nebo pomoci. V případě odmítnutí zájemce o službu je toto zaznamenáno v pořadači „Evidence odmítnutých žadatelů“.

- **Nemůže využít požadované služby z kapacitních důvodů.**

Zájemce je požádán, aby vyčkal v prostorech služby, dokud nebude možno službu, o kterou žádá, kapacitně využít (sprcha, WC, šatník, potravinový servis, poradenství).

- **Spadá do cílové skupiny.**

Je pracovníkem informován o možnostech a podmínkách poskytování služby a je mu předán (či nabídnut) leták, kde jsou uvedeny všechny důležité informace o službě (zkrácená forma Řádu NDC), a to:

- Provozní doba.



- Práva a povinnosti uživatele služby.
- Nabídka služby.
- Ukončení poskytování služby.
- Sankce při nedodržení povinností uživatele služby.
- Úhradník (co je a jaké výši poskytováno za úhradu).

Zájemci je zároveň sděleno, že v denní místnosti je na nástěnce **k dispozici plná verze Řádu i Veřejného závazku** NDC Břeclav.

V průběhu samotného jednání pracovník bere v potaz aktuální stav zájemce o službu (tíživá situace, nervozita, nedůvěra, nevyspání, hlad). Pracovník také sdělí, že je zájemci k dispozici v případě jakéhokoli dotazu týkajícího se poskytování služby.

Na NDC Břeclav je dohoda se zájemcem o službu uzavírána v ústní formě, dokladem ústní dohody o využití služby je záznam v knize „Denní záznamy poskytnutých služeb“.

Osobní karta, opakované využívání služby

Pokud je zřejmé, že zájemce bude **služeb zařízení využívat opakovaně**, je založena tzv. „Osobní karta“. V případě žádosti ze strany zájemce je založena ihned při první návštěvě zařízení, standardně však zpravidla při 2-3 návštěvě. Respektujeme tak nutnost zabezpečit nejdříve základní potřeby (sprcha, šatník, jídlo) a zároveň nacháváme prostor pro zbavení se nedůvěry (obav) k prostředí či pracovníkům zařízení.

Osobní karta obsahuje dohodu o oblasti spolupráce mezi zájemcem o opakované využívání služby a poskytovatelem služby (NDC). Důraz je kladen na jasné, srozumitelné a měřitelné nastavení kontraktu. Obsahem kontraktu jsou cíle zájemce v oblasti využití služby, cíle a kroky v oblasti řešení nepříznivé sociální situace a vzájemná spolupráce mezi zařízením a zájemcem o službu. Osobní karta je zájemcem o opakované využívání služby podepsána. Při zakládání karty je zájemce o službu podrobně seznamován s Řádem NDC Břeclav.

Poskytování služby tedy **následně vychází** z individuálně nastavených potřeb uživatele. Je snaha poskytnout pouze dočasné zázemí a na uživatele působit aktivně při řešení jeho nepříznivé situace. Aktivita při řešení nepříznivé situace je ovšem očekávána také od uživatele služby.

Rozsah poskytnutých údajů je na rozhodnutí uživatele služby, ale musí být dostačující k nastavení vzájemné spolupráce při řešení aktuální nepříznivé situace. Součástí „Osobní karty“ je uživatelem podepsaný dokument „**Souhlas ke zpracování osobních údajů**“.

Klíčovým pracovníkem při zakládání Osobní karty je vedoucí zařízení, v případě jeho nepřítomnosti sociální pracovník v přímé intervenci.

Na údaje v „Osobní kartě“ navazuje dokumentace o plnění individuálně nastaveného plánu poskytování služby (konkrétní individuální sociální práce s uživatelem a zhodnocení spolupráce).

Základní sociální poradenství

Poradenství (i tvorba Osobních karet) probíhá v místnosti, kde je zajištěna intimita rozhovoru. Spolu s pracovníkem mapuje uživatel služby svůj problém a uzavírá ústní dohodu. Důležité je postupovat tak, aby každý krok byl pro uživatele srozumitelný. Úkolem pracovníka je především motivovat uživatele ke stanovení adekvátních cílů a pomáhat mu tyto cíle naplnit. Zakázka poradenství se vždy tvoří při aktivní účasti uživatele. Průběh poradenství je poté zaznamenán do dokumentace „Intervence“. Zápis obsahuje: datum, jméno uživatele služby, téma a obsah poradenství, jméno pracovníka, který poradenství poskytl a délku intervence. V rámci základního sociálního poradenství je možno využít telefon zdarma.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Jsou situace, kdy je třeba poskytnutí služby zájemci odmítnout. V těchto případech je třeba, aby pracovník jednal s respektem, uvedl důvod odmítnutí, popř. nabídl jiné možnosti řešení.



V našem zařízení se jedná o tyto situace:

- a) zájemce nesplňuje kritéria **cílové skupiny** (podrobně popsáno ve Veřejném závazku)
Zájemce je odkázán na jiný vhodný typ služby nebo pomoci.
- b) v zařízení není dostatečná kapacita pro poskytnutí služby, o kterou osoba žádá
Zájemce je požádán, aby vyčkal mimo prostory služby, dokud se v zařízení neuvolní místo
- c) neposkytujeme sociální službu, o kterou zájemce žádá
Zájemci je nabídnuto zprostředkování jiného vhodného druhu služby nebo pomoci.

Případné odmítnutí zájemce je zaznamenáno v pořadači „Evidence odmítnutých žadatelů“.

Ukončení poskytování služby

K ukončení poskytování služby může dojít:

- Svobodným a dobrovolným rozhodnutím uživatele ukončit využívání služby (bez udání důvodu).
- Uživatel neplní povinnosti uživatele (Řád NDC) - sankční ukončení poskytování služby.
- Uživatel vyřeší svoji tíživou situaci (službu nadále nepotřebuje využívat, nespadá již do cílové skupiny).

Pokud má uživatel služby zájem, při ukončení poskytování služby mu pracovník pomůže s nalezením jiné aktuálně vhodné sociální služby, případně dalších potřebných kontaktů.

Práva uživatelů

- a) na službu bez rozdílu příslušnosti k rase, pohlaví, národnosti, vzdělání, vyznání, politické příslušnosti či sexuální orientace,
- b) být seznámen s Řádem NDC Břeclav, informován o provozní době, způsobu vedení dokumentace, možnosti podání stížnosti a o ochraně osobních údajů,
- c) na ochranu osobních údajů - pracovníci NDC se řídí zákonem o ochraně osobních údajů (zákon č.101/2000 Sb.), který upravuje ochranu, práva a povinnosti při zpracování osobních údajů (více v letáku „Ochrana osobních údajů“ volně přístupném v denní místnosti),
- d) na listovní tajemství - listovní zásilka je předána vždy pouze adresátovi, bez jeho souhlasu není možno zásilku předat jiné osobě či otevřít,
- e) v rámci nízkoprahovosti zařízení využívat službu anonymně (pokud jsme požádání o anonymní evidenci, je toto umožněno. Je uvedeno smyšlené jméno a příjmení, pod kterým bude dokumentace žádající osoby vedena, není uvedena adresa bydliště, navíc uvedené osobní údaje nijak neověřujeme),
- f) na svobodnou volbu způsobu řešení své nepříznivé sociální situace,
- g) vyjádřit se osobně k jednotlivým poskytovaným službám, sdělit svoji stížnost, námitku či podnět („Postup při podávání stížnosti“ volně přístupný v denní místnosti),
- h) na ukončení čerpání služeb NDC a to kdykoliv bez udání důvodů,
- i) lidskou důstojnost - zaměstnanci dodržují Etický kodex pracovníků NDC Břeclav, k uživateli přistupují s respektem, pracovník uživatele oslovuje pane/paní popř. se společně s uživatelem domluví na způsobu oslovování, přičemž standardně si vzájemně vykají.

Postup při zjištění porušení práva uživatele

Dojde-li k porušení práva uživatele, je toto porušení řešeno vedoucím zařízení popř. jeho nadřízeným individuálním pohovorem se zaměstnancem, který se porušení dopustil. V případě opakování porušení práva uživatele stejným zaměstnancem dochází k písemnému napomenutí. Další postup vyplývá z obecně platných pokynů při nerespektování a neplnění pracovních povinností. Vedoucí zařízení zodpovídá za to, aby zařízení ve věci poškozeného sjednalo nápravu a to omluvou, případně uhrazením vzniklé škody.



Povinnosti uživatele služby

- a) jednat v souladu s řádem NDC a pravidly slušného chování (vulgarita či agrese, fyzická i slovní je nepřípustná, podrobně uvedeno v odstavci Sankce NDC),
- b) nepoškozovat majetek NDC ani ostatních klientů, v případě poškození nahlásit pracovníkovi, v případě záměrného poškození je klient povinen škodu uhradit,
- c) poskytnout osobní údaje, které jsou dostačující k nastavení vzájemné spolupráce mezi uživatelem služby a zařízením (při řešení nepříznivé situace),
- d) na NDC i před zařízením (prostor před budovou) po sobě klient nezanechává žádné předměty ani ošacení, před odchodem zkontroluje, zda po sobě zanechává uklizeno,
- e) v prostorech NDC je zakázáno kouřit, požívat i vnášet alkoholické nápoje či jakékoliv jiné drogy, spát, vstupovat s domácími zvířaty. Požívat alkoholické nápoje či jiné omamné látky je zakázáno taktéž před zařízením (prostor před budovou).

Sankce při porušení Řádu Nízkoprahového denního centra Břeclav (NDC)

- a) slovní napadání pracovníka NDC - pokud uživatel neuposlechne napomenutí, uzavření služeb na jeden měsíc, při dalším porušení uzavření služeb vždy na 3 měsíce,
- b) vyhrožování pracovníku NDC (fyzickým napadením, poškozením majetku apod.) - uzavření služeb na 6 měsíců,
- c) fyzické napadení pracovníka NDC - uzavření služby na 6 měsíců,
- d) vulgární jednání v prostorech NDC – pokud uživatel neuposlechne napomenutí, je z prostorů NDC vykázan, pokud se vulgarity opakují - uzavření služeb na 1 týden,
- e) vyhrožování uživatele vůči uživateli – vykázaní z prostor NDC a uzavření služby dle závažnosti až na 2 týdny,
- f) napadení uživatele uživatelem – uzavření služby dle závažnosti 1 až 3 měsíce,
- g) vstoupení uživatele do prostor NDC pod zřejmým vlivem alkoholických či jiných omamných látek – vykázaní z prostor NDC (v daný den služba již nebude poskytována),
- h) záměrné poškození majetku NDC – uzavření služeb až do zjednání nápravy (uhrazení způsobené škody) + sankční trest až do výše 2 měsíců,
- i) prokázané zcizení majetku NDC – uzavření služeb dle závažnosti na 1 – 6 měsíců; služby obnoveny po vypršení sankce a zjednání nápravy (uhrazení způsobené škody),
- j) porušení pravidel Řádu NDC výše nespecifikovaných (kouření na NDC, neuklizení nádobí apod.) - vykázaní z prostor zařízení; při opakovaném porušování – možnost uzavření služeb na 1 až 2 týdny.

V případě, že uživatel služby odmítne uposlechnout výzvu pracovníka k opuštění zařízení, je volána Městská policie Břeclav. V tomto případě se sankce výše uvedené navyšují o 1 měsíc.

Sankce uděluje vedoucí zařízení, v jeho nepřítomnosti službu konající pracovník. Porušení pravidel NDC Břeclav (povinností uživatele) je zaznamenáno do knihy „Denní záznamy poskytnutých služeb“. Vyrozumění o sankčním uzavření služby je uživateli předáváno v písemné formě.

Základní činnosti Nízkoprahového denního centra Břeclav

Potravinový servis

Nabídka potravinového servisu je v rozsahu:

- 1) instantní nudlová polévka**
nebo
- 2) paštika + 2 krajíce chleba**

- čaj, káva (jsou doplňkem ke stravě, není možno využívat samostatně)

Potravinový servis lze využít 2krát denně. Služba potravinového servisu je za úhradu (viz. úhradník v denní místnosti). Na NDC je možno konzumovat také jídlo, které si uživatel sám přinese. Použité nádobí je uživatel povinen umýt a odložit na vyhrazené místo, dbá na čistotu a pořádek, vždy si po sobě uklidí.



Zázemím pro potravinový servis je denní místnost (5 stolů, 17 židlí). Výjimkou jsou zimní měsíce v období od prosince do března, kdy je denní místnost z důvodu mrazového období zázemím také pro odpočinek v teple a je možno využívat čaje a kávy samostatně bez stravy. Denní místnost může být zázemím pro odpočinek také v případě individuální domluvy v rámci sociální práce (i mimo mrazové období), kdy je zřejmé, že toto rozhodnutí podpoří řešení nepříznivé situace dané osoby.

Hygienický servis

1. Sprcha, WC

2. Hygienické potřeby – mýdlo, šampon, ručník, pěna na holení, elektrický holicí strojek, fén na vlasy, vatové tyčinky do uší a dámské hygienické vložky

V prostoru sprchy může být pouze jedna osoba. Doba sprchování je maximálně 10 minut – po uplynutí této doby je uživatel vyzván k opuštění sprchového boxu. Použité ručníky jsou uživatelem odloženy na vyhrazené místo. Každý uživatel dbá na čistotu a pořádek, vždy si po sobě uklidí.

Dezinfekce sprchového boxu se provádí 2krát denně. Při vážném podezření z možného šíření infekčních chorob či parazitů, může být dané osobě služba sprchy odepřena.

Mýdlo a šampón jsou dostupné v zásobníku ve sprchovém boxu; krém na ruce a tampóny do uší na pracovním pultu v denní místnosti; ostatní hygienické potřeby pak u pracovníka na vyžádání.

Hygienický servis - praní

Pračku i sušičku obsluhuje pouze personál. Prádlo si z hygienických důvodů do pračky vkládá uživatel, který si také vyprané ošacení pověsí na sušák. Prádlo není možno na NDC skladovat, je vyzvednuto nejpozději následující den po vyprání. Pokud vyzvednuto není, je zařazeno do šatníku pro ostatní uživatele či zlikvidováno. Uživatel služby může dvakrát v měsíci využít bezplatné praní. Praní je vždy psáno na osobu, které ošacení patří, není možno si prát tzv. „na někoho“. Uživatel služby je zapsán do karty „Hygienický servis- praní“. Sušičku je z důvodu vysoké nákladovosti možno využít jen v nezbytném případě.

Hygienický servis - šatník

Služeb šatníku je využíváno v krizové situaci, jejíž adekvátnost je posuzována pracovníkem. Oblečení je pouze pro osobní potřebu, zástupně není vydáváno. Vydávání ošacení je vždy přítomen pracovník zařízení. Šatník se pravidelně doplňuje (středa) o nové (od veřejnosti přijaté) ošacení.

Úhrady v rámci služby NDC

Do sešitu „Úhrady za stravu“ pracovník napíše datum, předmět, za který byla úhrada provedena a celkovou sumu převzatých peněz. Zápis je pak uživatelem služby podepsán.

ÚHRADNÍK:

Káva - 5,- Kč

Polévka - 3,- Kč

Paštika - 5,- Kč

Uživatel pod vlivem alkoholu

V případě, že pracovník NDC má důvodné podezření (viz. níže), že uživatel služeb je pod vlivem alkoholu, má oprávnění provést dechovou zkoušku na zjištění přítomnosti alkoholu. Výsledek je zaznamenán do záznamů denních služeb.

Důvodné podezření vzniká zejména v případech, kdy uživatel služby:

- má nejistou vrávoravou chůzi
- není schopen řádně artikulovat (na rozdíl od normálního stavu)
- z jeho dechu je cítit přítomnost alkoholu
- chová se agresivně (verbálně či fyzicky), je hlučný



Uživatele služby, který se nachází pod vlivem alkoholu a jehož hladina je vyšší než 0,8 ‰ (promile), bude po vykonání dechové zkoušky vyzván, aby neprodleně opustil prostory NDC. Odmítnutí dechové zkoušky je totéž, jako její pozitivní výsledek.

Dále se postupuje dle „Sankce při porušení Řádu NDC Břeclav“:

Možnost podat stížnost na kvalitu služby

Každý uživatel má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků. Stížnost může podat uživatel služby, ale také kterákoliv jiná osoba. Stížnost je sdělení osoby, v němž žádá prošetření a případnou nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila.

Zaměstnanci NDC dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Podrobný postup při podání stížnosti je volně přístupný v denní místnosti v předpisu „Postup při vyřizování stížnosti uživatelů“.

Vypracoval: Ing. Přemysl Suchomel (vedoucí zařízení)

Platnost: od 17. 1. 2008

Revize dokumentu proběhla 24. 7. 2009, dále 18. 2. 2010, 17. 1. 2011, 8. 8. 2012, 21. 3. 2013, 30. 12. 2013, 12. 7. 2014, 13. 4. 2015, 9. 3. 2016.

Revize dokumentu proběhla 22. 2. 2017, s okamžitou platností, Suchomel