

Provozní řád NDC Břeclav

Poslání služby

Nízkoprahové denní centrum Břeclav (NDC) poskytuje služby osobám bez přístřeší případně osobám žijícím v nevyhovujících hygienických podmínkách. Těmto osobám zajišťuje základní hygienické zázemí, poskytuje potravinový servis a v rámci osobní spolupráce nabízí možnosti řešení jejich nepříznivé situace. Konečným cílem služby je uživatel, který má zajištěno přiměřené ubytování a nepotřebuje již další podporu ze strany služby.

Cílem zařízení jsou uživatelé služby:

- Informovaní o možnostech řešení své nepříznivé sociální situace.
- Pravidelně využívající hygienické zázemí, jejich vzhled působí čistě a upraveně.
- S platnými osobními doklady.
- Se zajištěným příjmem, tj. jsou zaměstnaní nebo dle zákonných nároků pobírají dávky sociálního zabezpečení.
- Aktivně řešící svou nepříznivou situaci.
- Využívající návazné služby, instituce a dostupnou zdravotní péči.
- Bydlící v přiměřeném ubytování.

Vymezení cílové skupiny (osoby, kterým je služba určena)

Osoby starší 18 let, které jsou v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou přístřeší, případně přebýváním v hygienicky nevyhovujících podmínkách.

Provozní doba

Celoročně v pracovních dnech 8:00 – 11:00, 12:30 – 15:00 hodin. V pátek odpoledne je provozní doba kvůli úklidu a dezinfekci prostor zkrácena o jednu hodinu, a to do 14:00. Provozní doba je přehledně uvedena na ceduli při vstupu do zařízení.

Činnosti poskytované službou NDC Břeclav

Pravidla poskytovaných činností

HYGIENICKÝ SERVIS

1. Sprcha, WC.

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

Ve sprchovém boxu může být pouze jedna osoba. Doba sprchování je **maximálně 10 minut** – po uplynutí této doby je uživatel vyzván k opuštění sprchového boxu. Ručník je dostupný na požádání u pracovníka. Použitý ručník je pak uživatelem služby odložen na vyhrazené místo (plastový box před sprchou). Mýdlo a šampon jsou dostupné v zásobníku ve sprchovém boxu. Uživatel služby po sobě vždy zanechá sprchový box zcela čistý. Dezinfekce sprchového boxu se provádí dvakrát denně. Při podezření z možného šíření infekčních chorob či parazitů, může být dané osobě služba sprchy odepřena.

Poslední využití služby sprchy je možné nejpozději 30 minut před koncem provozní doby zařízení.

Na vyžádání u pracovníka je k dispozici elektrický holicí strojek, který je možno použít na holení vousů i zastříhávání vlasů. Po použití je strojek umyt a desinfikován pracovníkem. K dispozici je také pěna na holení, holicí břit je vydán pouze při první návštěvě zařízení, poté je třeba mít vlastní. Fén na vlasy, vatové tyčinky do uší a dámské hygienické vložky jsou dostupné na vyžádání u pracovníka.

PRANÍ

Pračku i sušičku obsluhuje pouze personál. Prádlo do pračky vkládá (z hygienických důvodů) vždy 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, případně zlikvidováno. Uživatel má nárok na trojí bezplatné využití pračky měsíčně. V případě akutní potřeby vyprání po vyčerpání služby v měsíci (spodní prádlo, ponožky), je uživateli služby umožněno si prádlo vyprat ručně (zařízení poskytne lavor, prášek a teplou vodu). Praní je vždy napsáno na osobu, které ošacení patří, není možno si tedy prát tzv. „na někoho“. Uživatel služby je zapsán do karty „Hyg. servis - praní“.

Poslední využití služby praní je možné nejpozději v 12:30. Sušička se v zařízení používá jen v nezbytných případech, kdy uživatel nemá možnost čekat na usušení ošacení do druhého dne.

ŠATNÍK

Služeb šatníku je využíváno **v krizové situaci**, jejíž adekvátnost je posuzována pracovníkem NDC. Oblečení je pouze pro osobní potřebu, zástupně (nepřítomné osobě) není vydáváno. Vydávání ošacení je vždy přítomen pracovník zařízení.

POTRAVINOVÝ SERVIS

Nabídka potravinového servisu je v rozsahu:

1) Instantní polévka.

2) Sýr (tavený) či paštika + 2 krajíce chleba

- čaj, káva (kávu neprodáváme samostatně, vždy pouze doplněk k potravinovému servisu)

Potravinový servis lze (osobně v zařízení) 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. K ohřevu hotového jídla je možno využít mikrovlnku. Použité nádoby je uživatel povinen umýt a odložit na vyhrazené místo, dbá na čistotu a pořádek, vždy si po sobě uklidí.

Poslední využití potravinového servisu (v zařízení) je možné nejpozději 30 minut před koncem provozní doby.

ÚHRADA za stravu

Dle zákona č. 108/2006 Sb., § 76, hradí uživatelé služby nízkoprahových denních center úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem. V NDC Břeclav jsou nastaveny následující úhrady:

Instantní polévka - 3,- Kč

Paštika - 5,- Kč

Sýr (tavený) - 5,- Kč

Úhradu za stravu přebírá pracovník zařízení ihned při vydání stravy.

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

V rámci řešení nepříznivé situace uživatele služby poskytujeme pomoc, podporu a poradenství především v následujících oblastech:

- **Přístřeší:** ubytovny proplácené hmotnou nouzí (Břeclav a Hodonín), Ubytovna Oblastní charity Břeclav, noclehárny a azylové domy (především Hodonín a Brno)
- **Zaměstnanosti:** Úřad práce Břeclav, hledání pracovního místa přes portál ÚP Břeclav, pomoc s tvorbou životopisu, komunikace, telefon v rámci zaměstnání poskytnut zdarma
- **Osobních dokladů** (OP, RL, ZP) – matriky, kurátor MěÚ Břeclav, zdravotní pojišťovny, oddělení dokladů v obcích s rozšířenou působností
- **Finančního příjmu a dluhů:** dávky Hmotné nouze Břeclav ÚP, Dluhová poradna Břeclav, bezplatný právník (občanské poradny)
- **Komunikace s institucemi:** soudy, Probačně mediační služba Břeclav, Městský úřad Břeclav
- **Zdravotní péče** (zdravotní stav, závislosti): lékaři, léčebná zařízení, psycholog, psychiatr, spolupracující organizace
- **Životní motivace:** duchovenská podpora (farář, pastorační pracovník), psychoterapeut, motivace
- **Sociální vazby s rodinou:** poskytujeme telefon zdarma, poskytneme zázemí pro případné setkání a rozhovor s rodinou

Poradenství probíhá v místnosti, kde je zajištěna intimita rozhovoru. Služba respektuje rozhodnutí uživatele služby o obsahu a průběhu poradenství. Poradenství probíhá vždy s aktivní účastí uživatele. Využít sociálního poradenství je možné nejpozději 30 minut před koncem provozní doby zařízení.

Uložení finanční hotovosti a depozitu na NDC

Uložení finanční hotovosti musí být vždy odůvodněné a zjevně vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace. Jedná se buď o krátkodobé uložení financí, předcházející ztrátě či neplánované útratě, kdy délka zpravidla nepřesahuje 14 dní, nebo dlouhodobější s cílem naspoření finanční částky umožňující levnější formu ubytování (zpravidla nepřesahuje 3 měsíce). Dokument „Uložení finanční hotovosti“ obsahuje: jméno, datum uložení, výši hotovosti a následný pohyb peněz. Každý zápis je vždy podepsán pracovníkem i uživatelem služby. Maximální výše uložených peněz je 6 000,- Kč.

Součástí uložení financí je provedení zápisu do osobní karty uživatele služby, kde je uložení financí zdůvodněno, uvedena předpokládaná délka uložení a postup, jak bude naloženo s financemi v případě, že se uživatel služby nedostaví do zařízení déle než 6 měsíců.

Na NDC je také možno si do osobní složky uživatele služby uložit dokumenty, které mají vliv na aktuální řešení nepříznivé sociální situace (rodný list, rozhodnutí soudu, rozhodnutí úřadu práce či hmotné nouze apod.). Depozit je uložen do obálky, na kterou je napsáno datum, název uloženého dokumentu a podpis pracovníka. Obálka je poté zalepena a uložena do osobní složky uživatele služby. Při vyzvednutí depozitu je obálka rozlepena, depozit předán.

Součástí uložení a vyzvednutí depozitu je provedení zápisu do osobní složky uživatele, kde je uvedeno zdůvodnění (účel), předpokládaná doba uložení a uveden postup, jak bude naloženo s depozitem v případě, že se uživatel služby nedostaví do zařízení déle než 6 měsíců.

Pravidla pro listovní zásilky

V odůvodněných případech umožňujeme využívat kontaktní adresu pro zasílání listovních zásilek: NDC Břeclav, Svatoplukova 18, 690 02 Břeclav.

Listovní zásilky jsou předávány pouze adresátovi, v případě přímé domluvy s adresátem, je možno zásilku předat třetí osobě. Poštovní peněžní poukázka je předána vždy pouze do rukou adresáta, třetí osobě není možno poukázku vydat.

Kontaktní adresa je zrušena v případě, že se daný uživatel nedostavil do zařízení více než 30 dnů. Výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky s propadlým datem jsou skartovány. Nevyzvednuté dopisy či poukázky jsou vráceny zpět poštovní doručovatelce.

Jednání se zájemcem o službu

Prvotní kontakt

Informační cedule s názvem služby, cílovou skupinou, činnostmi, provozní dobou a názvem poskytovatele služby, je umístěna na budově při vstupu do zařízení. Vstupní dveře služby jsou zavřeny, pracovník reaguje na zvonek, který je viditelně umístěn u vstupu do zařízení. Rozhovor je veden uvnitř zařízení v místě, kde je v rámci možností zaručeno soukromí rozhovoru. Se zájemcem o službu vede pracovník rozhovor o jeho potřebách, přáních a očekáváních. Zároveň zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny zařízení (osoba bez domova), a zda je možno jeho přání a potřeby realizovat prostřednictvím sociální služby.

Zájemce, který spadá do cílové skupiny a zároveň žádá o službu, kterou zařízení poskytuje, pracovník informuje o:

- Cílové skupině - komu je služba určena.
- Způsobu a rozsahu poskytování služby.
- Vnitřních pravidlech služby.
- Provozní době.
- Úhradníku služby (úhrada za stravu).

Po ujednání podmínek poskytnutí služby mezi zájemcem a pracovníkem, je zájemci o službu předán leták, kde je možno si všechny důležité informace znovu přečíst (zkrácená verze Provozního řádu NDC). V denní místnosti je k dispozici Řád NDC v plné verzi. Pracovník také osobě sdělí, že je k dispozici v případě jakéhokoli dotazu, týkajícího se poskytování služby.

Pokud pracovník zjistí, že zájemce **nepadá do cílové skupiny nebo požaduje službu, kterou zařízení neposkytuje**:

- Zájemce o službu o tomto srozumitelně informuje a dané osobě je nabídnuto zprostředkování jiného vhodného druhu sociální služby nebo pomoci.

Z kapacitních důvodů zájemce o službu neodmítáme (kapacita zařízení v jeden moment je 17 osob).

Uzavření dohody

Výsledkem jednání s osobou splňující podmínky služby, je dohoda uzavírána v ústní formě. Poskytování služby je individuálně naplánováno, dohodnuto, poskytnuto a reflektováno.

Záznamem ústní dohody o využití služby je zápis v knize „**Denní záznamy poskytnutých služeb**“. Zápis **obsahuje**: datum, jméno a příjmení uživatele a poskytnutou činnost služby.

Osobní karta, opakované využívání služby

Pokud je zřejmé, že zájemce bude **služeb zařízení využívat opakovaně**, je založena tzv. „Osobní karta uživatele služby“. Zpravidla je založena při 2-3 návštěvě zařízení. Respektujeme tak nutnost zabezpečit nejdříve základní potřeby (sprcha, šatník, jídlo) a zároveň nacháváme prostor pro vytvoření důvěry k pracovníkům zařízení a k prostředí služby.

Osobní karta obsahuje dohodu v oblasti spolupráce mezi zájemcem o opakované využívání služby a poskytovatelem služby (NDC) a to v oblasti rozsahu využití služby a způsobu řešení nepříznivé sociální situace (popis a jednotlivé kroky).

V rámci nepříznivé sociální situace pracujeme s následujícími oblastmi (absencí):

- přístřeší
- možnosti hygieny (včetně ošacení)
- stravy
- osobních dokladů
- finančních prostředků (příjmu)
- zaměstnání a pracovních návyků
- zdravotní péče (včetně závislosti na návykových látkách)
- motivace ke změně situace

Osobní karta je zájemcem o opakované využívání služby podepsána, pouze ale jako akt vzájemného „podání ruky“. Pokud uživatel služby kartu nepodepíše, nemá to vliv na následné poskytování služby.

Při zakládání Osobní karty je rovněž probrán Povození řád NDC Břeclav. Je veden hovor na téma **doby platnosti** uzavírané dohody a **ochrany** poskytnutých **osobních údajů** (po rozhovoru je předán leták „Ochrana osobních údajů“).

Doba platnosti uzavřené smlouvy

- **Časově (početně) stanovená uživatelem služby** (1 – 2 návštěvy, osoba se nezdržuje v Břeclavi).

- **Časově omezená ze strany zařízení**, do doby konkretizování dohody v rámci Osobní karty (zpravidla max. 3-4 návštěvy).

- **S platností na dobu spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace** (stanoveno v Osobní kartě uživatele služby).

Ukončení poskytování služby (výpovědní důvody)

- Svobodným a dobrovolným rozhodnutím uživatele služby (bez udání důvodu).
- Uživatel neplní povinnosti uživatele (Řád NDC) - sankční ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele. Pracovník dané osobě v případě zájmu pomůže s nalezením jiné vhodné sociální služby či dalších potřebných kontaktů.
- Uživatel vyřeší svoji nepříznivou situaci, službu nadále nepotřebuje využívat.

V průběhu poskytování služby dochází ke sbližování představ klienta a zařízení, jakým způsobem bude dosaženo žádané změny (vyřešení nepříznivé situace), a tím také dochází k průběžné revizi (změně) dohodnutých kroků.

Osobní údaje potřebné pro poskytování služby

Zpracováváme a uchováváme pouze údaje potřebné pro poskytování služby.

Nezbytné osobní údaje pro poskytování služby:

- **Jméno a příjmení** (neověřujeme dle OP).
- **Trvalý pobyt** (pouze uvedení obce).

- **Popis aktuální nepříznivé situace**, který je dostačující ke stanovení, zda osoba spadá do cílové skupiny a nastavení rozsahu a průběhu poskytování služby (vzájemné spolupráce při řešení nepříznivé situace).
- **Druh příjmu** (úřad práce, dávky hmotné nouze, podpora, invalidní či starobní důchod, nemocenská, mzda).

Návazné Osobní údaje, které v následné spolupráci **můžeme potřebovat**:

- **Oblast zaměstnání a ubytování** (volná pracovního místa, životopis, osobní doklady).
- **Zdravotní stav** (pomoc při žádosti o důchod, motivace k návštěvě lékaře, nástup na léčení, platnost zdravotního průkazu, potvrzení od lékaře o bezinfekčnosti).

Pokud zájemce o službu odmítne poskytnout nezbytné osobní údaje, nejsme schopni službu poskytovat zákonným způsobem a služba dané osobě není poskytována. Pokud uživatel služby odmítne poskytnout návazné osobní údaje (viz. výše), je na zvážení poskytovatele v jakém rozsahu bude dané osobě službu nadále poskytovat.

Do své dokumentace máte právo nahlížet a to po domluvě s pracovníkem s přihlédnutím k provozu služby, zpravidla nejpozději do 3 pracovních dnů od Vaší (ústní) žádosti. Nahlížet do osobní dokumentace je možno pouze v prostorech kanceláře vedoucího. Je možno také požádat o vyhotovení kopie Vaší dokumentace (kopie vyhotovena zpravidla do 3 pracovních dnů), a požádat o opravu chybně uvedených osobních údajů.

Pokud službu přestanete využívat, nejpozději 6 měsíců od vaší poslední návštěvy zařízení je Vaše osobní složka přesunuta do archívu, kde je uložena 10 let a poté skartována.

K osobním údajům uživatelů služeb mají přístup pouze pracovníci zařízení v přímé práci. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí. Z třetích osob má pak oprávněný přístup pouze inspekce sociálních služeb MPSV a orgány činné v trestním řízení na základě rozhodnutí soudu. Jakékoliv další osoby mají k vašim osobním údajům přístup pouze s Vaším souhlasem.

Povinnosti uživatele služby

- a) jednat v souladu s řádem NDC a pravidly slušného chování a dobrých mravů (vulgarita či agrese, fyzická i slovní je nepřipustná, podrobně uvedeno v odstavci Sankce NDC),
- b) nepoškozoat 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,
- 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 se psy,
- f) v prostoru před zařízením (před budovou) je zakázáno konzumovat alkoholické nápoje či jiné omamné látky, chovat se hlučně a ponechávat bez dozoru psy

Alkohol v zařízení

V případě, kdy má pracovník NDC důvodné podezření, že uživatel služeb je pod vlivem alkoholu, může pracovník vyzvat uživatele k neprodlenému opuštění zařízení (daný den již nebude služba poskytnuta). Pokud uživatel odmítá odejít a tvrdí, že není opilý, je po domluvě použit alkoholtestr. Pokud je výsledek na alkoholtestru vyšší než 0,8 ‰ (promile), bude klient po vykonání dechové zkoušky vyzván k neprodlenému opuštění prostor NDC.

Výsledek dechové zkoušky a vykázaní ze zařízení je zapsáno do Knihy záznamů denních služeb.

Důvodné podezření vzniká zejména v případech, kdy uživatel:

- má nejistou nebo vrávoravou chůzi
- není schopen řádně artikulovat (nejedná se o případy vady řeči)
- z jeho dechu je cítit přítomnost alkoholu
- chová se agresivně a to ať verbálně nebo fyzicky
- je hlučný a jeho chování vykazuje výraznější rozdíly proti normálnímu stavu

Postup při nedodržení povinností uživatele služby (sankce)

• Dočasné sankční uzavření služby v rozmezí 1 - 3 týdny

- a) vulgární jednání v prostorech NDC – pokud uživatel neuposlechne napomenutí, je z prostorů NDC vykázan, pokud se vulgarity opakují - uzavření služeb na 1 týden,
- b) vyhrožování uživatele vůči uživateli – vykázaní z prostor NDC a uzavření služby dle závažnosti na 1 - 2 týdny,
- c) vstoupení uživatele do prostor NDC pod zřejmým vlivem alkoholických či jiných omamných látek – vykázaní z prostor NDC (v daný den služba již nebude poskytována), při opakovaném porušování tohoto pravidla pak uzavření denní místnosti na 2 -3 týdny – zůstává možnost využití hygienického servisu, poradenství a potravin s sebou,
- d) kouření v prostorech zařízení, konzumace alkoholu či jiných omamných látek v zařízení i před budovou zařízení, či klient opakovaně: po sobě neuklízí, zanechává v prostorech služby či před budovou nepořádek, nevyzvedává si vyprané ošacení, vnáší alkohol do zařízení, ponechává před zařízením psa bez dozoru či se psem vchází do zařízení, nerespektuje pokyny pracovníka - uzavření služby na 1 až 2 týdny,
- e) slovní napadání pracovníka NDC - pokud uživatel neuposlechne napomenutí, uzavření služby na 2-3 týdny.

• Sankční ukončení poskytování služby (výpověď smlouvy) z důvodu závažného porušení povinností uživatele služby, sankce 1-6 měsíců

- f) vyhrožování pracovníku NDC (fyzickým napadením, poškozením majetku, agresivní vulgarity apod.) - ukončení služby, sankce na 6 měsíců,
- g) fyzické napadení pracovníka NDC - ukončení služby, sankce na 6 měsíců,
- h) napadení uživatele uživatelem – ukončení služby, sankce dle závažnosti na 1 až 6 měsíců,
- i) záměrné poškození majetku NDC – ukončení služby, sankce dle závažnosti na 1 až 2 měsíce,
- j) prokázané zcizení majetku NDC či majetku jiného uživatele služby přítomného v zařízení – ukončení služby, sankce dle závažnosti na 1 – 6 měsíců;
- k) v případě, že uživatel služby odmítne uposlechnout výzvu pracovníka k opuštění zařízení, je volána Městská policie Břeclav. V tomto případě dochází k ukončení smlouvy a udělení sankce ve výši 1 měsíc (pokud zároveň nedojde k závažnějšímu porušení dle bodů e – j).

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 předáno v písemné formě.

Možnost podávat stížnosti na způsob poskytování služby

Uživatel služby má právo podávat stížnosti týkající se způsobu poskytování služby. Stížnost může podat uživatel služby, ale také kterákoliv jiná osoba. Uživatel služby má možnost si na osobní jednání týkající kvality poskytované služby přizvat blízkého člověka, který mu bude pomoci.

Zaměstnanci NDC dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Každá stížnost je řešena na týmové poradě s cílem poskytovat službu kvalitně.

1. Písemná stížnost (schránka na stížnosti)

• Schránka na stížnosti

Písemnou stížnost či podnět k prošetření, je možno vhodit kdykoliv (24 hodin denně) do poštovní schránky u vstupních dveří budovy Oblastní charity Břeclav (nerezová schránka s červenou charitní samolepkou, dveře 5 metrů vedle vstupu na NDC). Papír i tužka (aniž by byl sdělován účel) je v provozní době k dispozici u pracovníka NDC. Stížnost je třeba napsat co nejvíce srozumitelně a konkrétně. Nejpozději do 15 dnů bude vedoucím služby vyhotovena písemná odpověď na podanou stížnost, která bude na zařízení předána osobě, která stížnost podala. Pokud bude stížnost anonymní (bez uvedení jména), bude odpověď uveřejněna na nástěnce v denní místnosti po dobu minimálně 14 dní. Schránka, kam je možno stížnost vhodit, je pravidelně kontrolována a to minimálně dvakrát týdně.

• Stížnost e-mailovou formou (v elektronické podobě)

Kontakt na vedoucího služby NDC je premek.suchomel@breclav.charita.cz. Odpověď na podanou stížnost bude formou e-mailu a to nejpozději do 15 dnů.

2. Stížnost k řediteli Oblastní charity Břeclav (OCH Břeclav)

Nejste-li spokojeni s odpovědí na Vaši stížnost od vedoucího zařízení NDC, můžete se s písemnou stížností obrátit na ředitele OCH Břeclav: Ing. Josef Gajdoš, Svatoplukova 18, 690 02 Břeclav. Stížnost můžete buď poslat poštou, nebo vhodit do schránky Oblastní charity Břeclav (u dveří hlavního vstupu). Do 3 týdnů obdržíte písemné vyjádření, které Vám v uzavřené obálce předá na zařízení pracovník NDC Břeclav.

3. Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno (DCHB)

Nejste-li spokojeni s odpovědí ředitele OCH Břeclav, můžete podat písemnou stížnost k řediteli DCHB: Ing. Oldřich Haičman, Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno. Do 4 týdnů obdržíte písemné vyjádření.

4. Stížnost k nadřízenému orgánu poskytovatele služby (JMK)

Nebude-li dle Vás stížnost uspokojivě vyřešena způsobem popsáním v bodě 1, 2 a 3, můžete poslat písemnou stížnost na adresu registrujícího orgánu poskytovatele služby: Jihomoravský kraj, Odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí 3, Brno 601 82.

5. Stížnost k veřejnému ochránci práv

Pokud nebudete považovat stížnost za vyřízenou ani po odpovědi Odboru sociálních věcí JMK, máte možnost podat stížnost k Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, Brno 602 00.

Co dělat v mimořádných situacích

1. Úraz, první pomoc

Pokud by u vás či jiného uživatele služby nastal závažnější zdravotní problém (úraz, krvácení, mdloby apod.), okamžitě tuto skutečnost oznamte pracovníkovi NDC.

2. Požár

V případě, že byste v zařízení zaznamenali jakýkoli otevřený oheň, okamžitě tuto skutečnost nahlaste pracovníkovi NDC a opusťte zařízení. Požární poplachové směrnice jsou umístěny u vstupních dveří do zařízení.

3. Technická závada (elektro, voda, kanalizace a další)

Zjistíte-li v zařízení jakoukoli technickou závadu, informuje neprodleně pracovníka.

4. Infekční choroby, paraziti

Pokud má pracovník vážné podezření z možného šíření infekčních chorob a parazitů, má právo poskytnutí některých služeb uživateli odepřít a vyžádat si od něj potvrzení o bezinfekčnosti. V případě výskytu vší či muněk je třeba postupovat tak, aby bylo riziko pro ostatní uživatele sníženo na minimum – postižený je veden v „karanténě“ - jsou mu poskytnuty přípravky na hubení vší (Diffusil apod.), jeho ručník je vydesinfikován a umístěn samostatně, uživatel přichází v dobu, kdy je minimální pravděpodobnost setkání s dalšími uživateli NDC (nejvhodnější je doba 14:00 – 14:30). Doba karantény je určena pracovníkem (standardně 1 týden). Pokud uživatel odmítne na karanténě spolupracovat, má pracovník právo mu služby zcela uzavřít. Karanténa je ukončena až po ověření, že uživatel je vší zbaven. Nejvhodnější způsob kontroly vyčesání hustým hřebínkem na bílý papír.

Při výskytu vší šatní, jsou ručníky vyprány na 90 °C, vždy používáme desinfekci. V případě podezření na svrab musí uživatel ke kožnímu lékaři. Pokud se svrab potvrdí, jsou uživateli uzavřeny služby do té doby, než přinese potvrzení o bezinfekčnosti.

5. Neobvyklá událost

V případě jakékoliv neobvyklé události v zařízení či před budovou, prosím informujte pracovníka zařízení.

*Zpracoval: pracovní tým NDC Břeclav
Platnost od: 19. 10. 2020*