

# Provozní řád NDC Břeclav

## Poslání služby

Nízkoprahové denní centrum Břeclav (NDC) poskytuje služby osobám bez přístřeší, kterým zajišťuje základní hygienické zázemí, poskytuje potravinový servis a v rámci poradenství nabízí možnosti řešení jejich nepříznivé situace. Generálním cílem služby je uživatel, který má zajištěno přiměřené ubytování a nepotřebuje již další podporu ze strany služby.

## Cílem služby jsou uživatelé:

- 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 dostupnou zdravotní péči, případně informovaní o zdravotních rizicích vztahujících se k jejich situaci.
- Bydlící v přiměřeném ubytování.

## Vymezení cílové skupiny (osoby, kterým je služba určena)

Osoby starší 18 let, které jsou v nepříznivé sociální situaci, vyznačující se ztrátou přístřeší nebo přebýváním v nestandardních podmínkách bez možnosti hygieny.

## Zásady poskytování služby

- **Individuální přístup**  
Zařízení reaguje na individuální potřeby a osobní cíle jednotlivých uživatelů, respektuje jejich tempo a schopnosti.
- **Motivace a zodpovědnost**  
Uživatelé jsou směřováni k aktivnímu řešení nepříznivé situace a k přebírání zodpovědnosti za svůj život.
- **Úcta a respekt**  
S úctou je pomáháno lidem, kteří jsou společností mnohdy nepřijímáni, je respektována jejich osobnost a rozhodnutí týkající se způsobu řešení jejich situace.
- **Pozitivní přístup**  
K uživatelům je přistupováno s vírou v pozitivní možnost změny, bez ohledu na jejich dosavadní život.

## 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**

## **1. HYGIENICKÝ SERVIS**

### **Sprcha, WC**

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 denně. Při podezření z možného šíření infekčních chorob či parazitů, může být dané osobě služba sprchy odepřena.

Poslední využití sprchy je možné nejpozději 15 minut před koncem provozní doby.

### **Hygienické potřeby**

Na vyžádání je u pracovníka k dispozici ručník, fén na vlasy, pěna na holení, krém na ruce, vatové tyčinky do uší, dámské hygienické vložky a elektrický holicí strojek, který je možno použít na holení vousů i zastříhávání vlasů. Po použití je strojek umyt a vydesinfikován pracovníkem. Mýdlo a šampon jsou dostupné v zásobníku ve sprchovém boxu.

### **Praní prádla**

Pračku i sušičku obsluhuje vždy pouze pracovník. 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 do dvou dnů 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 (spodní prádlo, ponožky) po vyčerpání daného počtu praní, je uživateli služby umožněno si prádlo vyprat ručně (zařízení poskytne lavor a prášek). Na termínu praní je třeba se předem domluvit s pracovníkem. Praní je vždy napsáno na osobu, které ošacení patří, není možno si tedy prát tzv. „na někoho“. Termín je uveden s přesným časem, maximální doba zdržení je 20 minut – poté termín propadá a pračka je k dispozici pro jiné uživatele. Poslední využití této služby je možné nejpozději ve 13:30.

V zařízení je také k dispozici sušička, která se používá jen v nezbytných případech, kdy uživatel nemá možnost čekat do druhého dne.

### **Šatník**

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

## **2. POTRAVINOVÝ SERVIS**

Nabídka potravinového servisu je v rozsahu:

1. **Instantní polévka, krajíc chleba.**
2. **Sýr (tavený) či paštika, 2 krajíce chleba.**
- **čaj, voda**

Potravinový servis lze v zařízení využít 2krát denně (není vydáván zástupně nepřítomné osobě).

Služba potravinového servisu je za úhradu (viz. Úhrada za stravu v denní místnosti). V zařízení je možno konzumovat také jídlo, které si uživatel sám přinese. K ohřevu hotového jídla je možno využít mikrovlnku. Pravidla používání kuchyňky jsou viditelně umístěna v denní místnosti. Použité nádobí je uživatel povinen umýt a odložit na vyhrazené místo, dbá na čistotu a pořádek, vždy si po sobě uklidí.

Poslední možnost přípravy jídla v zařízení je nejpozději 15 minut před koncem provozní doby.

## ÚHRADA ZA STRAVU

- Instantní polévka - 3,- Kč
- Paštika - 10,- Kč
- Sýr (tavený) - 5,- Kč
- Chleba, čaj a ohřev jídla je zdarma

Úhradu za stravu přijímá pracovník zařízení.

## 3. SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

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

- **Přístřeší** - ubytovny, noclehárny, azylové domy, podnájmy.
- **Zaměstnání** - úřad práce, hledání pracovních míst, životopis, komunikace.
- **Osobní doklady** - občanský průkaz, rodný list, zdravotní průkaz pojištěnce.
- **Finanční příjem a dluhy** - dávky sociálního zabezpečení, dluhová poradna.
- **Instituce** – komunikace se soudy, probačně mediační službou, městskými úřady.
- **Zdravotní péče** - lékaři, léčebná zařízení, psycholog, psychiatr, prevence.
- **Životní motivace** - rodina, duchovenská podpora, psychoterapeut, motivace.

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

### Uložení finanční hotovosti a dokumentů 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 dosáhnout na ubytovnu či podnájem (zpravidla nepřesahuje 3 měsíce). Každý zápis v dokumentu „Uložení finanční hotovosti“ je vždy podepsán pracovníkem i uživatelem služby. Maximální výše uložených peněz je 15 000,- Kč. Je písemně stanoveno, jak bude naloženo s financemi v případě, že se uživatel služby nedostaví do zařízení déle než 6 měsíců.

Na NDC je také možno si uložit dokumenty, které mají vliv na aktuální řešení nepříznivé sociální situace (rodný list, rozhodnutí soudu, rozhodnutí úřadu práce či oddělení hmotné nouze apod.).

## **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. Třetí osobě lze zásilku předat pouze v případě přímé domluvy s adresátem. 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 déle 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**

Rozhovor je veden uvnitř zařízení v denní místnosti či kanceláři, přičemž je snaha zajistit co možná největší soukromí. Obsahem rozhovoru jsou potřeby, přání a očekávání zájemce. Zároveň je zjišťováno, zda zájemce spadá do cílové skupiny zařízení (osoba bez přístřeší), a zda je možno jeho potřeby realizovat prostřednictvím sociální služby NDC Břeclav. Pokud jsou tyto podmínky splněny, je zájemce informován o:

- Způsobu a rozsahu poskytování služby.
- Vnitřních pravidlech služby.
- Provozní době.
- Úhradě 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. V denní místnosti je pak k dispozici plná verze Provozního řádu NDC. Pracovník je nadále k dispozici v případě jakéhokoli dotazu, týkajícího se poskytování služby.

## **Uzavření dohody**

Pokud osoba splňuje podmínky pro poskytování služby, je uzavřena dohoda v ústní formě. Záznamem ústní dohody o využití služby je zápis v knize „Denní záznamy služby“. 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“. Primárně však respektujeme nutnost zabezpečit nejdříve základní potřeby (sprcha, šatník, jídlo).

Osobní karta obsahuje popis nepříznivé situace a dohodu o spolupráci mezi klientem a zařízením. V oblasti spolupráce (průběhu poskytování služby) je stanoven rozsah využití služby a způsob řešení nepříznivé situace klienta s ohledem na jeho možnosti, schopnosti a osobní cíle.

Osobní karta je klientem podepsána (tzv. „akt podání ruky“). Nepodepsání nemá vliv na následné poskytování služby. Při zakládání Osobní karty prochází pracovník s klientem Povození řád zařízení.

### **Doba platnosti uzavřené dohody**

- Časově omezená ze strany zařízení či uživatele služby do doby založení Osobní karty (zpravidla 1- 3 návštěvy).
- S platností od založení Osobní karty do doby ukončení poskytování služby.

### **Důvody ukončení poskytování služby**

- Uživatel vyřešil svoji nepříznivou situaci a službu nadále nepotřebuje využívat.
- Svobodným a dobrovolným rozhodnutím uživatele služby (bez udání důvodu).
- Uživatel porušuje pravidla zařízení (Provozní řád NDC) – následuje sankční ukončení poskytování služby.

### **Individuální plánování služby**

Sociální práce v zařízení u jednotlivých uživatelů reaguje na jejich individuální potřeby, možnosti a osobní cíle. V průběhu poskytování služby dochází k jejich zpřesňování a revizi. Průběh poskytování služby je tedy společně (klient x zařízení) plánován, dohodnut a také vyhodnocován.

## **Osobní údaje potřebné k poskytnutí služby**

### **Nezbytné osobní údaje:**

- Jméno a příjmení (neověřujeme dle OP).
- Popis aktuální nepříznivé situace, z něhož je zřejmé, že osoba spadá do cílové skupiny zařízení.

Bez sdělení těchto údajů není možné službu poskytnout.

### **Návazné Osobní údaje:**

Doplňující informace k popisu nepříznivé situace a její aktualizace, především v oblasti bydlení (zázemí), zaměstnání a příjmů.

Pokud uživatel služby odmítne poskytnout návazné osobní údaje, je na zvážení poskytovatele v jakém rozsahu bude dané osobě službu nadále poskytovat.

### **Dokumentace**

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

### **Uchování osobních údajů**

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

### **Ochrana osobních údajů**

K osobním údajům uživatelů služeb mají přístup pouze pracovníci zařízení. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí. Dále má pak oprávněný přístup pouze inspekce sociálních služeb MPSV a orgány činné v trestním řízení na základě rozhodnutí soudu. Kdokoliv další má k osobním údajům přístup pouze se souhlasem uživatele.

## **Povinnosti uživatele služby**

1. Jednat v souladu s Řádem NDC a pravidly slušného chování (v úctě a ohleduplnosti vůči druhým).
2. Nepoškožovat majetek NDC ani ostatních klientů. Případné poškození nahlásit pracovníkovi. V případě záměrného poškození je klient povinen škodu uhradit.
3. Poskytnout nezbytné osobní údaje potřebné k nastavení vzájemné spolupráce mezi uživatelem služby a zařízením (viz. níže).
4. V zařízení (i před budovou) udržovat čistotu a pořádek, nezanechávat zde žádné předměty ani ošacení.
5. V prostorech NDC (i před budovou) je zakázáno kouřit, požívat (i viditelně vnášet) alkoholické nápoje či jakékoliv jiné drogy. S ohledem na typ poskytované služby není možno využívat prostory ke spánku.
6. Do zařízení není povoleno vstupovat se zvířaty a v prostoru před zařízením ponechávat psy bez dozoru.

### **Alkohol v zařízení**

V případě, kdy je uživatel služeb pod zjevným vlivem alkoholu, může být pracovníkem vyzván k neprodlenému opuštění zařízení (daný den již nebude dotyčnému služba poskytnuta). Důvodné podezření vzniká zejména v případech, kdy má uživatel nejistou chůzi, není schopen řádně artikulovat (nejedná se o vadu řeči), nebo jeho chování vykazuje výraznější rozdíly oproti běžnému stavu.

## **Sankce při nedodržení povinností uživatele služby**

### **Sankční uzavření poskytování služby v rozmezí 1 - 3 týdny**

1. Vulgární jednání v prostorech NDC - pokud uživatel neuposlechne napomenutí, je ze zařízení vykázán. Pokud se vulgarity opakují, je služba uzavřena na 1 týden.
2. Vyhrožování „uživatel vůči uživateli“ - vykázání z prostor NDC, při opakovaném porušení uzavření služby dle závažnosti na 1 - 2 týdny.
3. Vstoupení uživatele do prostor NDC pod zjevným vlivem alkoholických či jiných omamných látek - vykázání z prostor NDC (v daný den služba již nebude poskytována). Při opakovaném porušování tohoto pravidla uzavření služby na 1 týden.
4. Kouření v prostorech zařízení, konzumace alkoholu či jiných omamných látek v zařízení i před budovou, klient po sobě opakovaně neuklízí, viditelně vnáší alkohol do zařízení, ponechává před zařízením psa bez dozoru, nerespektuje pokyny pracovníka - uzavření služby na 1 až 2 týdny.
5. Slovní napadání pracovníka - pokud uživatel neuposlechne napomenutí, je vykázán ze zařízení a služba je uzavřena na 2-4 týdny dle závažnosti.

### **Sankční uzavření poskytování služby (závažné porušení) v rozmezí 1-6 měsíců**

1. Vyhrožování pracovníkovi (fyzickým napadením, poškozením majetku apod.) - sankce na 6 měsíců.
2. Fyzické napadení pracovníka - sankce na 6 měsíců.
3. Napadení uživatele uživatelem - sankce dle závažnosti na 1 až 3 měsíce.
4. Záměrné poškození majetku - sankce dle závažnosti na 1 až 2 měsíce.
5. Prokázané zcizení majetku NDC či majetku jiného uživatele služby přítomného v zařízení - sankce dle závažnosti na 1 - 6 měsíců.
6. V případě, že uživatel služby odmítne uposlechnout výzvu pracovníka k opuštění zařízení, je volána Městská policie Břeclav. V tomto případě dochází k navýšení sankce o 1 měsíc.

## Co dělat v mimořádných situacích

### 1. Úraz, první pomoc

Pokud u uživatele služby nastane závažnější zdravotní problém (úraz, krvácení, mdloby apod.), je třeba okamžitě tuto skutečnost oznámit pracovníkovi.

V případě, že dojde k úrazu či ztrátě vědomí pracovníka, je třeba tuto situaci nahlásit jeho kolegovi.

Pokud v danou chvíli není nikdo další z personálu přítomen, je třeba přivolat rychlou záchrannou službu. Za tímto účelem je možno využít telefon v kanceláři. Je třeba vytočit číslo **155**, operátorce popsat situaci, požádat o pomoc, a to na adresu Svatoplukova 18, Břeclav a řídit se pokyny operátorky až do příjezdu sanitky.

### 2. Požár

V případě, že by byl v zařízení zaznamenán jakýkoli otevřený oheň, okamžitě je třeba tuto skutečnost nahlásit pracovníkovi NDC a v případě potřeby opustit zařízení. Požární poplachové směrnice jsou umístěny u vstupních dveří do zařízení.

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

Je-li v zařízení zjištěna jakákoli technická závada, je tato skutečnost neprodleně oznámena pracovníkovi.

### 4. Infekční choroby, paraziti

Pokud má pracovník vážné podezření z možného šíření infekčních chorob nebo parazitů, má právo poskytnutí některých služeb uživateli odeprít (sprcha, WC, denní místnost).

Je potřeba snížit riziko pro ostatní uživatele na minimum. Dotyčný je veden v „karanténě“, kdy využívá pouze službu sprchy a možnost potravinového servisu s sebou. Do zařízení přichází v dobu, kdy je minimalizována pravděpodobnost setkání s dalšími uživateli NDC (např. 14:30 – 15:00).

Doba karantény je určena pracovníkem (do vyřešení problému). Pokud uživatel odmítne na karanténě spolupracovat, má pracovník právo mu služby NDC zcela uzavřít. Karanténa je ukončena až po ověření, že je uživatel parazitů či infekce zbaven.

#### • Veš šatní

Je nutno kompletně vyměnit všechno ošacení včetně bot. Důležité je také vyprat ložní prádlo (deka, spacák, povlečení) či ho na 1 týden uzavřít do igelitového pytle. K odstranění vši zpravidla stačí provést sprchu a výměnu ošacení 3 až 4 krát. Nezbytnou podmínkou je opuštění místa, kde osoba přespává (postel, matrace, gauč) a to nejméně na 1 týden.

#### • Veš dětská

Jsou poskytnuty přípravky na hubení vši a hnid. Je třeba vydesinfikovat (nebo vyvařit) hřeben, gumičky, povlak na polštář, čepice, případně kapuci na bundě či mikině. Nejlepší způsob ověření, že je dotyčný zbaven vši, je vyčesání vlasů hustým hřebínkem na bílý papír.

#### • Svrab

V případě podezření na svrab, pracovník vyzve klienta, aby přinesl lékařskou zprávu (obvodní lékař, kožní lékař, lékařská pohotovost). Pokud je svrab potvrzen, uživatel vstupuje do karantény. V zařízení bude umožněna sprcha (čas stanoví pracovník). Po sprše se klient natře léčebným přípravkem. Osobní věci jsou uzavřeny na 4 dny do igelitových pytlů. Věci, které klient nezbytně potřebuje (např. doklady a telefon), jsou vydesinfikovány. V případě, že není k dispozici náhradní obuv, jsou stávající boty vystříkány insekticidem. Karanténa končí předložením lékařského potvrzení o bezinfekčnosti.

## Možnost podávat stížnosti na způsob poskytování služby

Uživatel služby má právo podávat stížnosti týkající se způsobu poskytování služby. Pracovníci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Všechny stížnosti jsou řešeny na týmové poradě.

### 1. Písemná stížnost (schránka na stížnosti)

Písemnou stížnost či podnět k prošetření je možno vhodit kdykoliv (24/7) do poštovní schránky u vstupních dveří budovy Oblastní charity Břeclav (dále již OCHBv).

Nejpozději do 15 dnů bude vedoucím služby vyhotovena písemná odpověď a předána stěžovateli. Pokud bude stížnost anonymní, je vedoucím vyhodnoceno, zda bude odpověď uveřejněna na nástěnce v denní místnosti (po dobu 14 dnů). Schránka, kam je možno stížnost vhodit, je pravidelně každý pracovní den kontrolována pracovníky NDC.

- **Stížnost e-mailovou formou (v elektronické podobě)**

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

### 2. Ústní stížnosti a podněty

Ústní stížnosti či podněty, s kterými se klienti na pracovníka obrátí, jsou v anonymní podobě pracovníkem zapsány do knihy **Zpětná vazba od uživatelů služby** a následně probrány na nejbližší poradě. Odpovědi na tyto stížnosti či podněty jsou pak pro uživatele zveřejněny na nástěnce v denní místnosti po dobu 14 dnů a zápis je uložen do Evidence stížností.

### Odvolání proti rozhodnutí vedoucího zařízení

- **Stížnost k řediteli Oblastní charity Břeclav**

Při nespokojenosti s odpovědí vedoucího zařízení NDC na stížnost, je možno se písemně obrátit na ředitele OCHBv, Ing. Josefa Gajdoše (Svatoplukova 18, 690 02 Břeclav). Stížnost je možno poslat poštou, nebo vhodit do schránky OCHBv. Písemné vyjádření bude na uvedenou adresu odesláno nejpozději do 3 týdnů. Při neuvedení adresy předá odpověď v uzavřené obálce stěžovateli (nutno uvést jméno) pracovník NDC Břeclav.

- **Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno**

Při nespokojenosti s odpovědí ředitele OCH Břeclav, je možno podat písemnou stížnost k řediteli Diecézní charity Brno, Ing. Oldřichu Haičmanovi (Tř. kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno). Písemné vyjádření bude na uvedenou adresu odesláno do 4 týdnů.

- **Stížnost k registrujícímu orgánu poskytovatele služby**

Je možno také poslat písemnou stížnost na adresu registrujícího orgánu poskytovatele služby: Jihomoravský kraj, Odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí 3, Brno 601 82.

- **Stížnost k veřejnému ochránci práv**

Pokud nebude stížnost považována za vyřízenou ani po odpovědi Odboru sociálních věcí JMK, lze podat stížnost k Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, Brno 602 00.

*Zpracoval: pracovní tým NDC Břeclav*

*Platnost od: 7. 2. 2024*