



NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD

STŘEDISKO NADĚJE LIBEREC - VALDŠTEJNSKÁ NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM

1. Středisko Naděje Liberec Valdštejnská – nízkoprahové denní centrum je součástí Integrovaného programu NADĚJE, v rámci něhož je zařazeno mezi ambulantní služby. Jeho posláním je pomáhat lidem v nepříznivé sociální situaci převážně spojené se ztrátou bydlení. Plní funkci místa prvního kontaktu, které nabízí uspokojení základních životních potřeb, a následně zajišťuje a zprostředkovává služby podporující stabilizaci jedince a jeho návrat k běžnému způsobu života.
2. Do cílové skupiny patří muži a ženy ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci převážně spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami. Provoz zařízení je v pracovních dnech v době od 8,00 do 18,00 hodin. Sanitární pauza je od 11,00 do 12,00 hodin.
3. Cílem zařízení je, aby uživatelé:
 - měli zajištěny základní potřeby na dobu nezbytně nutnou (strava, hygiena, ošacení),
 - získali základní informace a podporu při řešení nepříznivé sociální situace:
 - Základní informace a podpora se týkají některé z následujících oblastí:
 - vyřízení osobních dokladů, zdravotního pojištění apod.,
 - obnovení přirozených vztahů (rodina, přátelé, spolupracovníci),
 - řešení závazků,
 - získání zaměstnání nebo jiného legálního příjmu,
 - nalezení ubytování (noclehárna, azylový dům, komerční ubytovna apod.).
4. V zařízení se poskytují na základě ústní smlouvy následující služby:
 - sociální poradenství,
 - hygienický servis,
 - vytvoření podmínek pro přípravu stravy.
 - ošacení (výdej je limitován možnostmi NADĚJE),
 - psychologické poradenství,
 - potravinová pomoc (výdej je limitován možnostmi NADĚJE),
 - křesťanská duchovní služba,
 - depozitní pokladna (uschování finanční hotovosti v pokladně střediska),
 - doprovod (na úřady apod.),
 - praní a sušení osobního prádla (poskytování služby je limitováno technickými

a kapacitními možnostmi NDC.

Všechny služby nízkoprahového denního centra jsou poskytovány bez úhrady.

5. Poskytování služeb je limitováno ochotou uživatele ke spolupráci.
6. Uživatelé jsou povinni respektovat pracovníky NADĚJE a dbát jejich pokynů.
7. V případě nespokojenosti s poskytováním služeb nebo s jednáním pracovníků může vznést uživatel ústní nebo písemnou připomínku, návrh nebo stížnost. Postup je uveden v příloze č. 1. K dispozici je schránka stížností a formulář.
8. Uživatelé jsou povinni v zařízení a jeho okolí udržovat čistotu a pořádek a podílet se na úklidu vybavení, které užívají (nádobí, knihy, nábytek apod.). Společné prostory uklízejí sami na základě pokynů pracovníků NADĚJE.
9. Uživatelé si do zařízení nesmějí z důvodu rizika přenosu parazitárních onemocnění přivádět psy.
10. V celém středisku platí přísný zákaz kouření.
11. Televizor a radiopřijímač obsluhují pouze pracovníci střediska, kteří také rozhodují, kdy a jaký program bude spuštěn.
12. Návštěvy jsou umožněny po dohodě s pracovníkem zařízení.
13. NADĚJE neručí za jakékoli odložené osobní věci uživatelů v celém prostoru střediska. Při odchodu ze střediska jsou uživatelé povinni si všechny své věci odnést. Opuštěné věci se po týdnu likvidují s výjimkou důležitých osobních dokumentů. Pravidla pro nakládání s opuštěnými věcmi jsou uvedena v příloze č. 3.
14. Uživatel může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.
15. Poskytovatel je oprávněn neposkytnout službu v případě, že zdravotní stav uživatele dočasně vylučuje poskytování služeb v zařízení (např. vážné infekční onemocnění, psychická porucha, nesamoobslužnost) nebo v případě, že uživatel porušil pravidla zařízení stanovená návštěvním řádem.
16. Pravidla pro stanovení doby pro přerušování či ukončení služby z důvodu porušení pravidel zařízení jsou stanovena v příloze č. 2.
17. Tento návštěvní řád nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2016 a platí do odvolání.

Ing. Milena Havrdová
oblastní ředitelka

V Liberci dne 4. prosince 2015

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

I.

Uživatel má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se činnosti zařízení a jeho zaměstnanců (např. nesouhlas s jednáním zaměstnanců, nespokojenost s poskytováním služeb, návrh na zlepšení provozu zařízení).

II.

Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit u zaměstnanců zařízení nebo jejich nadřízeného pracovníka. V případě, že není dle názoru uživatele uspokojivě nebo včas vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele. Na podávání písemných stížností mohou uživatelé použít formulář.

III.

V zařízení je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti uživatelů, která zajišťuje důvěrnost a případnou anonymitu stěžovatele. Schránku vybírá vždy vedoucí ve dvojici s pracovníkem zařízení.

IV.

Uživatel má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce.

V.

Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů – nejpozději do čtrnácti dnů.

Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí pracovník nebo oblastní ředitel.

VI.

Každá ústní i písemná stížnost je evidována, včetně jejího vyřešení.

VII.

Pokud uživatel podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.

VIII.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je uživatel vyrozuměn o postupu jejího řešení.

IX.

Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.

X.

Kontakt na oblastního ředitele: Ing. Milena Havrdová, Emilie Floriánové 8, 466 01 Jablonec nad Nisou, Telefon: 483 356 219, 775 868 850

Kontakt na ústředního ředitele: Mgr. Jan Vaněček, K Brance 11/19e, 155 00 Praha, telefon: 222 521 110

V případě nesouhlasu s vyřešením stížnosti se dále můžete obrátit na:

Magistrát hl. m. Prahy, Odbor sociální péče a zdravotnictví, Charvátova 9, 11000 Praha 1

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (v budově úřadu práce, 1. patro)

PRAVIDLA PRO STANOVENÍ DOBY PRO UKONČENÍ ČI PŘERUŠENÍ ČERPÁNÍ SLUŽEB Z DŮVODU PORUŠENÍ PRAVIDEL ZAŘÍZENÍ

1) V případě, že:

- uživatel se dožaduje vstupu do zařízení pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo
- chování uživatele v zařízení závažným způsobem narušuje kolektivní soužití a dobré mravy (např. déletrvající zanedbávání hygieny, exhibicionismus, sexuální styk, šikana mezi uživateli, vaření závadných potravin, obtěžování zápachem), nebo
- uživatel porušuje bezpečnostní pravidla provozu zařízení (např. kouří v zařízení, manipuluje s otevřeným ohněm, zasahuje do elektroinstalace, manipuluje s regulací topení), nebo
- uživatel porušuje nařízení pracovníků NADĚJE, se kterými byl prokazatelně seznámen nebo nerespektuje jejich pokynů, které se týkají vnitřního chodu a fungování zařízení,
- uživatel vnáší na středisko alkohol a jiné omamné a psychotropní látky,

nebude služba poskytována

- při prvním porušení uvedeného pravidla po dobu 1 dne (24 hodin),
- při druhém porušení uvedeného pravidla po dobu 3 dnů,
- při třetím a všech následujících porušeních uvedeného pravidla po dobu 1 měsíce.

V případě porušení uvedeného pravidla při opakovaném využívání služeb nebude služba poskytována po dobu 1 měsíce.

2) V případě, že:

- uživatel ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí (např. vnášení zbraní a nebezpečných látek do zařízení, zatajení nakažlivé choroby), nebo
- uživatel konzumuje alkohol či užívá jiné omamné látky v zařízení, nebo
- uživatel verbálně urážlivě napadne jiného uživatele nebo pracovníka NADĚJE,

nebude služba poskytována

- při prvním porušení uvedeného pravidla po dobu 1 měsíce,
- při druhém porušení uvedeného pravidla po dobu 3 měsíců,
- při třetím a všech následujících porušeních uvedeného pravidla po dobu 6 měsíců.

V případě porušení uvedeného pravidla při opakovaném využívání služeb nebude služba poskytována po dobu 6 měsíců.

3) V případě, že:

- uživatel fyzicky napadne jiného uživatele v zařízení nebo pracovníka NADĚJE kdekoli, nebo
- uživatel se vůči NADĚJI nebo pracovníku NADĚJE nebo vůči jinému uživateli dopustí jiného jednání nesoucího znaky protiprávního jednání (např., poškozování majetku, vyhrožování),

nebude služba poskytována

- po dobu 6 měsíců.

4) V případě, že:

- Uživatel dlouhodobě nespolupracuje na řešení své situace

nebude služba poskytována

- po dobu až 6 měsíců

5) V případě, že:

- zdravotní stav uživatele dočasně vylučuje poskytování služeb v zařízení (např. závažná infekční choroba, zdravotní komplikace určené k hospitalizaci),

nebude služba poskytována

- do doby vyléčení, resp. odeznění příznaků.

Platí pravidlo, že při délce neposkytnutí služeb do jednoho měsíce včetně se jedná o přerušování služeb, při délce nad jeden měsíc je služba ukončována.

Ing. Milena Havrdová
oblastní ředitelka

V Liberci dne 4. prosince 2015

PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ S OPUŠTĚNÝMI VĚCMI

Po ukončení služby nebo při odchodu ze zařízení je uživatel povinen vyklidit úložné prostory a odnést si své věci. Neučiní-li tak, vyklidí úložné prostory zaměstnanec zařízení za přítomnosti svědka (tj. jiného zaměstnance, ve výjimečném případě uživatele služby).

O vyklizení úložných prostor je sepsán záznam, který je přiložen do složky klienta, a který obsahuje

Datum uložení

Datum, do kterého se věci uschovají

Popis vyklízených věcí

Jméno pracovníka

Jméno svědka

Věci uživatelů se ukládají v pytlích nebo taškách označených jménem uživatele do prostor ostatním uživatelům nepřístupným.

Věci podléhající zkáze (např. čerstvé potraviny), věci silně znečištěné nebo zapáchající se likvidují okamžitě.

Po sedmi dnech od vyklizení úložných prostor se věci uživatelů likvidují, o likvidaci se provede záznam do složky klienta.

V případě, že uživatel projeví o své věci zájem a z vážných důvodů si je nemůže vyzvednout, je možné prodloužit dobu úschovy věcí. O délce úschovy v tomto případě rozhoduje vedoucí zařízení. Za vážný důvod se považuje mj. hospitalizace.

Obsahují-li vyklizené věci důležité osobní dokumenty pro uživatele (smlouvy, doklady o vzdělání), přiloží se do osobního spisu uživatele. Obsahují-li vyklizené věci osobní doklady (OP, pas, rodný list), nakládá se s nimi dle pokynů instituce, která je vydala, nebo Policie ČR.

Obsahují-li vyklizené věci cennosti (věci evidentně vyšší hodnoty) nakládá se s nimi v režimu věcí opuštěných dle občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., §135 ods.4), tzn. odevzdají se obci.

Ing. Milena Havrdová
oblastní ředitelka

V Liberci dne 4. prosince 2015