**NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD**

NADĚJE

oblast jablonec nad nisou

příloha č. 3

Středisko Naděje Mladá Boleslav

Nízkoprahové denní centrum

1. Středisko Naděje Mladá Boleslav – nízkoprahové denní centrum je součástí Integračního 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. Provoz zařízení je v pracovní dny od 8.00 do 20.00 hodin. Sanitární pauza je od 11.00 do 12.00 a od 15.00 do 16.00 hodin.
3. 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.

1. 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.).
1. V zařízení se poskytují na základě ústní smlouvy (uzavírá pracovník v sociálních službách) 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

1. Poskytování služeb je limitováno ochotou uživatele ke spolupráci.
2. Uživatelé jsou povinni respektovat pracovníky NADĚJE a dbát jejich pokynů.
3. 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.
4. Uživatelé jsou povinni udržovat čistotu a pořádek a podílet se na úklidu vybavení, které užívají (nádobí, knihy, nábytek apod.). Skříňky na jídelně jsou určeny pouze pro uschování nádobí a krátkodobé uskladnění trvanlivých potravin. Povinnost udržovat čistotu a pořádek se vztahuje také na lednici v prostorách jídelny. Uložené závadné potraviny (prošlá záruční lhůta, zápach, plíseň) budou pracovníkem bez souhlasu uživatele zlikvidovány.
5. V případě použití sporáku, mikrovlnné trouby, rychlovarné konvice, případně jiných zařízení, jsou uživatelé povinní zachovávat čistotu a pořádek a respektovat práva ostatních uživatelů při využívání těchto spotřebičů – střídání. Uživatelé jsou dále povinni řídit se vyvěšenými návody a pokyny k používání těchto spotřebičů.
6. NADĚJE neručí za odložené jakékoli vlastní věci uživatelů v celém prostoru střediska. Zanechané osobní věci ve skříňkách i jiných prostorách po odchodu ze střediska se s výjimkou důležitých dokladů a cenností ihned likvidují. Pravidla pro nakládání s opuštěnými věcmi jsou uvedena v příloze č. 3.
7. V zařízení je zakázáno konzumovat jakékoli potraviny mimo vyhrazené prostory jídelny. Rovněž je zakázáno vynášet zapůjčené nádobí mimo prostory střediska.
8. Televizor obsluhují pouze pracovníci střediska v určených časech (9:00 – 11:00 hod. a 17:00 – 20:00 hod.; programy ČT1, ČT2, ČT24). O jiných časech a programech rozhoduje vedoucí střediska.
9. V celém středisku platí přísný zákaz kouření. Doporučená přestávka na kouření je v těchto časech: 9:00, 13:00, 18:00 hod.
10. V případě využívání služby praní prádla si uživatel po dohodě s pracovníkem v soc. službách vkládá prádlo do pračky sám, obsluhu pračky provádí pracovník střediska. Uživatel je povinen si po usušení prádla toto prádlo uklidit.
11. Uživatel může využívání služeb ukončit kdykoliv a bez udání důvodu.
12. Poskytovatel je oprávněn neposkytnout službu v případě, že

zdravotní stav uživatele dočasně vylučuje poskytování služeb v zařízení

(např. vážné infekční onemocnění, projevy psychické poruchy vylučující kolektivní soužití) nebo v případě, že uživatel porušil pravidla zařízení stanovená návštěvním řádem.

1. Pravidla pro stanovení doby pro přerušení či ukončení služby z důvodu

 porušení pravidel zařízení jsou stanovena v příloze č. 2.

1. Tento návštěvní řád nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2016 a platí do odvolání.

 Ing. Milena Havrdová

 oblastní ředitelka

V Mladé Boleslavi dne 4. prosince 2015

Příloha č. 1

### 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 (viz. příloha č. 1), který je volně přístupný v každém zařízení.

III.

V zařízení je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti uživatelů, která zajišťuje důvěrnost a případnou anonymitu stěžovatele.

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 oblastní ředitelku: 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, tel.: 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)

####

Příloha č. 2

**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, exhibicionizmus, 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 přerušení služeb, při délce nad jeden měsíc je služba ukončována.

 Ing. Milena Havrdová

 oblastní ředitelka

V Mladé Boleslavi dne 4. prosince 2015

Příloha č. 3

**Pravidla pro nakládání s opuštěnými věcmi**

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

Obsahují-li vyklizené věci cennosti (věci evidentně vyšší hodnoty) nakládá se s nimi v režimu věcí opuštěných dle občanského zákoníku, tzn. odevzdají se obci.

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.

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

 Ing. Milena Havrdová

 oblastní ředitelka

V Mladé Boleslavi dne 4. prosince 2015