

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY- NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM.

1. OBSAH A PRŮBĚH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Tento dokument je určen pro ambulantní službu **Nízkoprahové denní centrum – dále NDC** Adelante, na adrese: U Nových Válcoven 9, 709 00 Ostrava. Je závazný pro zaměstnance, uživatele ambulantní sociální služby a osoby, které se pohybují v areálu Armády spásy.

a) Základní činnosti ambulantní služby:

- Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (možnost provedení celkové hygieny těla, osprchování, odvěšvení).
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: občerstvení v zimě formou teplého čaje, v létě formou slazeného nápoje bezplatně po celou dobu otevření.
- Prodej základního občerstvení (polévka, káva, sladkosti, paštiky) formou potravinového automatu neomezen (ceník přímo v automatu + nástěnka NDC) po celou provozní dobu. Ve středu a pátek výdej potravinové pomoci od 10:00 (v případě, že potravinová banka dodá jídlo).
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc s vyřízením dokladů, dávek hmotné nouze, zprostředkování ubytování, pomoc s vyřízením důchodu, komunikace s úřady, pomoc při hledání práce a řešení nepříznivé finanční situace).

b) Další činnosti:

- Možnost vyprat si svoje špinavé oblečení za poplatek 15,-Kč
- Možnost nechat si vysušit svoje vyprané oblečení za poplatek 15,-Kč

2. PROVOZ ZAŘÍZENÍ

- a) Služba NDC je ambulantní, určená pro osoby bez přístřeší, poskytována ženám i mužům bez přístřeší starším 18 let.

b) Provozní doba služby:

PO – PÁ:	8:30 – 14:30 hod.,
SO a svátky:	9:00 – 14:00 hod.
Neděle:	zavřeno.

- c) Okamžitá kapacita služby: **60 míst k sezení**

- d) Přítomnost sociálních pracovníků (dále SP): od 8:30 do 14:00 hod. v pracovní dny, v sobotu a o svátcích SP není na službě přítomen.

Dále v rámci spolupráce uživatel má možnost:

- e) Dohodnout si se sociálním pracovníkem přebírání pošty na adresu ambulantní služby po dobu platné smlouvy.
- f) Má možnost zapůjčení si ručníků, jídelního setu a klíčku od skříňky na odložení si svých osobních věcí po dobu svého pobytu na NDC.

- g) V případě potřeby má možnost odvěšení se (šampon na odvěšení, holítko, strojek na stříhání vlasů...)
- h) Uživatel může přijít na službu se psem – k dispozici jsou venkovní kotce (klíček na kotec, granule pro psa si zažádá hned u zaměstnance na příjmu).

Zájemci nebude služba poskytnutá:

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (osoba není cílovou skupinou – osoba bydlí, osoba není soběstačná),
- Poskytovatel vypověděl osobě smlouvu o poskytnutí sociální služby v období kratším než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy – osoba má platný zákaz za porušení pravidel služby.
- Kapacita služby je naplněna.

Služba nebude uživateli poskytnuta pro daný den v případech:

- Uživatel svým chováním narušuje klidné soužití, bezpečnost dalších osob a provoz služby (agrese, hluchost, obtěžující chování, vulgární vyjadřování, alkohol nad stanovený limit, vliv omamných látek apod.).
- Dále nerespektuje ostatní pravidla stanovená tímto dokumentem.

3. PRAVIDLA SLUŽBY

Uživatelé služby mají právo:

- Na poskytnutí služeb v souladu s tímto řádem
- Na poskytování služeb v souladu s individuálním plánem a smlouvou o poskytování sociální služby.
- Na pomoc při uplatnění svých zákonných práv.
- Na zajištění bezpečného prostředí a na dostatečný prostor k uplatnění vlastní vůle při řešení nepříznivé sociální situace.
- Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod (ochrana svých osobních údajů v smyslu Zákona GDPR, respektování náboženského vyznání, gender identity, státní příslušnosti,
- Na možnost podávání stížností, podnětů a návrhů vztahujících se k poskytované službě.
- Na možnost nahlížet do svých spisů v papírové i v elektronické podobě.
- Na možnost přizvat k jednání o službě třetí osobu.

Uživatelé služby jsou povinni:

- Při příchodu na službu se nejdříve nahlásit zaměstnanci v příjímací místnosti, dále nahlásit zapůjčení si jídelního setu, ručníku, klíčku od skříňky pro úschovu věcí, nebo klíče od kotce pro psy.
- Zapůjčené věci (nádoby, ručník, klíček) nevynášet ven mimo poskytovanou službu.

- Naplňovat ustanovení smlouvy o poskytování sociální služby – řešit svoji nepříznivou sociální situaci formou individuálního plánování služby.
- V případě, že uživatel uzavře smlouvu o víkendů s pracovníkem v sociálních službách, je jeho povinností dostavit se do 3. pracovních dnů k jednání za sociálním pracovníkem za účelem doplnění individuálního plánu.
- Po dobu využívání poskytované služby jsou uživatelé povinni chovat se slušně a nenarušovat kolektivní soužití.
- Udržovat v celém prostoru sociální služby pořádek a čistotu.
- Dbát pokynů zaměstnanců.
- Dodržovat pravidla služby a směrnice, se kterými byl seznámen při jednání se zájemcem, a jsou k dispozici na nástěnkách v prostorách NDC.
- Dbát na osobní hygienu.
- Hlásit neprodleně zaměstnancům sociální služby každé podezření na výskyt parazitů, nakažlivé a infekční nemoci (vši, svrab, žloutenka A, impetigo, rosacea, covid 19...)
- Ve zcela výjimečném případě na požádání předložit k nahlédnutí obsah svých zavazadel (vnášení alkoholu, jehel na OL, zbraní a jiných nebezpečných látek ...)
- Zdržovat se pouze v prostorách určených pro nízkoprahové denní centrum – společenské místnosti a přilehlý altán (opakované zdržování se mimo areálu služby, může pro uživatele znamenat vykázaní ze služby).
- Při odchodu ze sociální služby odevzdat zapůjčené věci v neporušeném stavu (jídelní set, ručník, klíček od skříňky, od psí boudy...) - zapůjčené věci zůstávají majetkem Armády spásy a uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet. V opačném případě každý uživatel plně odpovídá za škodu, kterou způsobil.
- Zapůjčené věci je v pracovní dny nutno odevzdat do 14:15 hod., v so a svátcích do 13:30 hod.
- Při odchodu odnést si všechny svoje věci, tašky (neschovávat je v prostorech služby). Vše, co na službě po jejím uzavření zůstane, bude bez nároku na náhradu zlikvidováno.

V objektu sociální služby je zakázáno:

- Vstupovat do areálu Armády spásy ve zjevně podnapilém stavu, pod vlivem omamných látek (dále OL).
- Kouřit a používat otevřený oheň mimo stanovené prostory.
- Používat vlastní elektrické spotřebiče. (vyjma notebooku, nabíječky, pokud nevykazuje známky poškození).
- Vnášet alkoholické nápoje, jakékoliv OL nebo je v zařízení používat.
- Vnášet velká zavazadla a nadměrný počet tašek, zbraně nebo jiné nebezpečné látky (např. dlouhé nože, tyče, obušky, paralyzér, plynová zbraň, benzín, nafta, plynné látky (např. propan-butan), obranné spreje...).
- Používat v celém areálu sociálních služeb Adelante jakékoliv násilí, šikanu, vyhrožování, urážení a tím narušovat dobré soužití v sociální službě.
- Prohlížet si nebo nabízet v zařízení pornografické materiály.

- Veškeré projevy nevhodného sexuálního chování a obtěžování či vulgárního vystupování.
- Hraní hazardních her, hlučná zábava rušící ostatní uživatele služby.
- Do areálu Sociálních služeb Adelante je zakázáno vstupovat s agresivními (nebezpečnými) zvířaty.
- Manipulovat s nábytkem a zařízením nízkoprahového denního centra bez svolení zaměstnanců Armády spásy.
- Narušování soužití mezi uživateli (nadměrný hluk, roztahování svých osobních věcí, ležení na místech, kde nelze projít, nadměrný zápach apod....)

4. HRUBÉ PORUŠENÍ PRAVIDEL:

- Vnášení, konzumace alkoholu, nebo jiných omamných látek do prostorů služby,
- Vnášení zbraní a jiných nebezpečných předmětů do prostorů služby
- Kouření mimo vyhrazené prostory,
- Hrubé, vulgární se chování k zaměstnancům, uživatelům služby a k ostatním osobám.

5. ZVLÁŠT ZÁVAŽNÉ PORUŠENÍ PRAVIDEL:

- Fyzická agrese vůči zaměstnancům, uživatelům a ostatním osobám.
- Prokázané odcizení majetku organizace, jiného uživatele služby, ostatním osobám.
- Vyhrožování, šikana zaměstnanců, uživatelů, jiných osob.
- Sexuální obtěžování.
- Jakékoliv porušení těchto pravidel je důvodem k neposkytnutí nebo k ukončení sociální služby. Postupy při porušení pravidel dále upravuje směrnice – Postup při porušení pravidel.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Jakékoliv změny dokumentu schvaluje ředitel poskytované služby. Ukáže-li se, že některý z uživatelů není ochoten se podřídit "Pravidlům nízkoprahového denního centra," bude vykázán z objektu služby a jakékoliv porušení těchto pravidel je důvodem k neposkytnutí nebo k ukončení sociální služby.

Tento dokument nabývá účinnosti dnem 01.01.2025 a platí do odvolání.

.....

Mgr. Tomáš Hruška, MSc.

Ředitel sociálních služeb Adelante

