

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Uherský Brod
Druh služby	Nízkoprahové denní centrum
Identifikátor	7817571
Forma služby	Ambulantní, terénní
Název zařízení a místo poskytování	Nízkoprahové denní centrum sv. Vincence, Vazová 2497, Uherský Brod, 688 01

Poslání

Posláním NDC Sv. Vincence Uherský Brod je ambulantní a terénní formou nabízet pomoc klientům, kteří se ocitli bez přístřeší nebo jim hrozí sociální vyloučení z důvodu ztráty bydlení. Službou chceme předcházet tomuto sociálnímu vyloučení, zdravotním komplikacím způsobených tímto stylem života a motivovat klienta k postupnému začlenění do běžného života společnosti.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci nebo jsou tímto akutně ohroženi. Nepříznivou sociální situací je chápána ztráta přístřeší, domova, přebývání v bytových podmínkách ohrožující zdraví.

Cíle poskytovaných služeb

Naším cílem je poskytnout komplex kvalitních služeb pro populaci, která si z důvodu svého sociálního znevýhodnění jinak nemůže zajistit řešení své obtížné situace a případná jiná pomoc je pro ni nedostupná (např. z důvodu sociální potřebnosti, akutní krize, zdravotního handicapu, špatné informovanosti, omezené schopnosti komunikovat, apod.). Usilujeme o to, aby naše služby byly dostupné, nízkoprahové a pokud možno co nejkompaktnější, přátelské ke klientům a zároveň také podpůrné při řešení nepříznivé situace.

Zásady poskytování sociální služby

- respektování přání a potřeb klientů; respektujeme i klientovu volbu – včetně přiměřených rizik z této volby vyplývajících (využije koupelnu nebo ne, pracovník doporučí klientovi návštěvu lékaře je na něm, jestli půjde nebo ne, pracovník doporučí zaregistrovat se na ÚP je na něm, jestli půjde nebo ne);
- důvěrnost sdělení – bez souhlasu klienta nebudou poskytnuty třetí osobě podrobnosti o jeho problémech (o klientech nemluvíme s dalšími klienty služby);
- celostní přístup ke klientům - nedívat se na klienta jen z hlediska problému, ale celistvě (nedíváme se na klienta jenom z pohledu jeho akutního problému, ale díváme se na osobnost jako takovou s jejími dobrými i špatnými zkušenostmi);
- individuální přístup ke každému klientovi (nelze pracovat se všemi klienty podle jednotné šablony každý má jiné potřeby);
- jednání na partnerské úrovni (klienta bereme jako sobě rovného, neponižujeme ho);
- nestrannost, respektování jedinečnosti každého člověka – služby jsou určeny pro všechny klienty bez ohledu na jejich rasu, národnost, pohlaví, politické nebo náboženské přesvědčení, handicap nebo sexuální orientaci; klient není do ničeho nucen (pokud bude službu požadovat např. člověk jiného etnika, jiné náboženské víry, bude mu služba poskytnuta, pokud splňuje podmínky pro vstup do služby);
- dodržování lidských práv klientů (právo vlastnit majetek, listovní tajemství, záruka právní subjektivity - mít práva a povinnosti, jednat svým vlastním jménem; je chráněna dobrá pověst klienta);
- vedení klienta k odpovědnosti sám za sebe (klient je ten hlavní motor ke své vlastní změně, pracovník pouze zprostředkuje pomoc);
- aktivní zapojení klienta do řešení svého problému (klient musí spolupracovat na vyřešení nebo

alespoň zmírnění vlastních problémů, nejde říci, mám takový problém, vyřešte ho za mě);

- respektování důstojnosti klientů za každých okolností (respektujeme stud klienta, přijímáme klienta v tom „nejlepším světle“, oslovujeme ho dohodnutým způsobem).

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Zájemce nás může kontaktovat:

- osobně
- telefonicky
- písemně
- prostřednictvím rodiny, známých, přátel
- e-mailem

Jednáním se zájemcem o službu jsou pověřeny všichni pracovníci a probíhá vždy v NDC. V terénu provádíme depistáž, kde odkazujeme případné zájemce do NDC. Navedeme zájemce na službu a **JsZ** proběhne **ve službě**. Pracovník zajistí odpovídající **soukromí** a vymezí **čas k JsZ**. Snaží se o navázání **přátelské, klidné a vstřícné atmosféry**, snaží se o vytvoření **partnerského přístupu**. Informace jsou poskytovány **srozumitelnou formou**. Je na klientovi, zda na základě poskytnutých informací službu využije.

Úvod

- pracovník se **představí**
- se zájemcem o službu se dohodne na **způsobu oslovování**
 - seznámí zájemce s **pravidly vykání** mezi klienty a pracovníky

Rozhovor

- pracovník dodržuje **zásady jednání (viz 3.3)**
- zjišťujeme informace potřebné pro rozhodnutí o poskytnutí služby:
 - a) jakou službu zájemce požaduje, jeho potřeby, co od služby očekává, jak mu může služba pomoci (*Co Vás nyní nejvíc trápí ve Vaší situaci? Máte představu, s čím bychom Vám mohli pomoci? Co byste chtěl změnit ve svém životě?*);
 - b) zda zájemce patří do cílové skupiny;
 - c) zda nebyla zájemci v posledních 6ti měsících vypovězena smlouva s NDC z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- pracovník seznámí zájemce se službou NDC – **zájemce se dozví tyto informace:**
 - druh poskytované sociální služby
 - poslání a cíle služby, rozsah služby – *vše, co NDC nabízí,*
 - podmínky, průběh a způsob poskytování služby – *v krátkosti představí pracovníky a místo, kde jsou služby poskytovány, podmínky jsou blíže v Pravidlech služby, způsob poskytování – zmíni snahu o „nepřepečování“ v duchu „Nedávej druhým ryby, ale nauč je rybařit.“;*
 - ceny za poskytované služby – *vše zdarma, pouze polévka 5 Kč;*
 - povinnosti a práva poskytovatele a klienta vyplývající ze Smlouvy o poskytování soc. služeb – tzn. Pravidla služby (dá je zájemci k přečtení, v případě potřeby je zájemci sám přečte);
 - příp. jiná zařízení v organizaci, která by zájemce také mohl využívat
- zájemci jsou **předány tyto dokumenty:**
 - Pravidla služby včetně Důsledků porušování pravidel
 - leták (zde uveden ceník, kontakty)

v případě potřeby informace o dalších vhodných službách a zařízeních regionu (popř. Zlínského kraje) příp. kontakty na tyto služby a zařízení

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pravidla poskytování služby

NDC má svá Pravidla služby, jejichž dodržování je podmínkou pro poskytování služeb klienta. Klient je s Pravidly seznámen před uzavřením ústní dohody o poskytování

NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM SV. VINCENCE UHERSKÝ BROD, Vazová 2497, UHERSKÝ BROD 688 01

služeb v NDC a uzavřením této dohody souhlasí s jejich dodržováním. Nerespektování těchto pravidel je sankcionováno dle Důsledků porušování pravidel. Účelem těchto opatření je především ochrana ostatních klientů služby, jejich bezpečí a práva na využití služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě. Sleduje i bezpečí a ochranu práv pracovníků služby. Udělení sankce neznamena neposkytování služby, klientovi by se mělo dostat alespoň základního poradenství.

Metody práce

- Poskytování základních činností
- Rozhovory (osobně, telefonicky, emailem)
- Individuální plánování

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient Nízkopražského denního centra sv. Vincence má právo podat jakoukoli stížnost proti kvalitě a způsobu poskytování služeb, aniž by byl ohrožen ve svých právech. Stížnost může být podána ústně nebo písemně. Může být podána i anonymně, e-mailem nebo telefonem. Stížnost na poskytování a způsob služeb je možné podat u pracovníka NDC či u nadřízených pracovníků. Poskytovatel je povinen vyřizovat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v NDC sv. Vincence do 30 kalendářních dnů. Pokud se stane, že vyřízení stížnosti překročí, z objektivních důvodů stanovenou lhůtu, vedoucí zařízení tuto skutečnost stěžovateli oznámí.

Pravidla pro ukončení služby

- dohodou
- klient již nespádá do cílové skupiny
- na žádost klienta kdykoliv
- klient více než půl roku nevyužil služeb NDC
- v případě zrušení poskytovatele sociální služby
- v případě, že osoba opakovaně porušuje pravidla služby (je agresivní vůči ostatním klientům nebo personálu)

Úhrady za služby

Polévka 5 Kč

Další doplňující informace

Ve službě si jde vyprat oblečení jednou měsíčně zdarma.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Zázemí denního centra tvoří:

- kancelář pracovníků s hygienickým zázemím
- koupelna se sprchovým koutem a WC
- denní místnost s kuchyní a jídelnou pro klienty (kuchyňská linka, 2x stůl, židle, notebook a TV)
- úklidový pojízdný vozík
- místo vyhrazené pro praní prádla (pračka a sušička)

Zařízení je částečně bezbariérové.

Datum aktualizace: 7.1.2019, Bc. Kristýna Jehličková, sociální pracovnice