

VNITŘNÍ PRAVIDLA**1) Obecná ustanovení****a) popis služby**

název služby:	Noclehárna Uherský Brod
adresa služby:	Vazová 2497, 688 01 Uherský Brod
telefon:	724 651 299
e-mail:	pavel.janca@uhbrod.charita.cz - kontakt na vedoucího služby
www:	www.uhbrod.charita.cz
vedoucí služby:	Bc. Pavel Janča
základní poskytované činnosti:	poskytnutí přenocování, pomoc při osobní hygieně či poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
provozní doba:	denně 18:30 – 6:30
kapacita služby:	16 lůžek (12 muži, 4 ženy)
druh služby:	ambulantní – klienti do služby docházejí

b) posláni služby

Poskytnutí přenocování a hygienického zázemí lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kterou nedokáží dočasně vyřešit vlastními silami a vzbudit zájem klientů k dalšímu řešení jejich situace.

c) zákon

Služba je poskytována v souladu se Zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách.

2) Práva a povinnosti**a) Jednání se zájemcem o sociální službu Noclehárna Uherský Brod**

Pracovník, před podpisem smlouvy, provede se zájemcem rozhovor, při kterém zjišťuje, zda zájemce spadá do požadované cílové skupiny (př. věk nad 18 let, zájemce nemá jinou možnost přenocování, které by ho neohrožovalo na zdraví či životě za částku, kterou je schopen zaplatit), ověří totožnost podle platného dokladu (OP, cestovní pas), ptá se klienta, zda tento nemá infekční onemocnění nebo jinak neohrozí ostatní klienty (př. svrab, blechy, vši, zbraně,...), zjistí vhodný způsob platby za nocleh (U dlužníků se zpravidla nocleh neposkytne, pokud se nedohodne forma splácení dluhu). U klientů, kteří byli dlužníky v minulosti, se zpravidla vyžaduje platba v hotovosti, kvůli riziku vzniku dalšího dluhu. Stejně tak se preferuje platba v hotovosti u nových – neznámých – klientů. Klient, který má nějaký příjem, a tedy nesplní podmínky pro bezhotovostní úhradu z Mimořádné okamžité pomoci, hradí noclezné vždy v hotovosti). V některých případech může vedoucí noclehárny rozhodnout o bezplatném přenocování klienta. Že byl klient seznámen s Vnitřními pravidly noclehárny, potvrzuje svým podpisem smlouvy o poskytnutí sociální služby. Zájemce je též seznámen s tím, jak bude nakládáno se získanými údaji o jeho osobě.

b) Zájemce o sociální službu má právo být seznámen s průběhem služby

Zájemce má právo být seznámen s průběhem služby i s prostorami noclehárny, aby se mohl rozhodnout, zda nabídky na využití služby využije.

c) Individuální plánování

Pracovníci Noclehárny Uherský Brod (dále jen noclehárna) mají podle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách povinnost vypracovat společně s klientem jeho individuální plán. Tento plán se vyhotovuje první den (při příchodu klienta do služby), tedy v den uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. S klientem je plánován průběh služby, klient si stanovuje své cíle, kterých by chtěl v průběhu služby dosáhnout. Tyto cíle a jejich plnění jsou pravidelně, vždy ke konci kvartálu (3., 6., 9. a 12. měsíc v roce) vyhodnocovány, případně upraveny podle toho, čeho již klient dosáhl nebo dle toho, čeho by chtěl aktuálně dosáhnout.

NOCLEHÁRNA UHERSKÝ BROD, Vazová 2497, 688 01 Uherský Brod

V individuálních plánech se stanoví kroky klienta nutné k dosažení cíle a kroky pracovníka noclehárny, jak může klientovi v dosažení jeho cílů pomoci. Cíle se týkají především přenocování a hygieny.

d) Změny v poskytování služby

Každá změna v poskytování sociální služby je klientovi oznámena, může se tak stát formou dodatku ke smlouvě v písemné formě, ústně, vyvěšením změn na nástěnku noclehárny. Důležité změny, které budou mít vliv na průběh služby, budou klientům oznámeny alespoň 14 dní před realizací změny. Plánované přerušení nebo zrušení soc. služby bude klientům oznámeno alespoň jeden měsíc předem.

e) Možnosti platby za poskytování sociální služby

Výše platby za poskytnutí sociální služby (klient hradí pouze přenocování) je uvedena ve smlouvě, kterou klient podepisuje prvního dne jeho příchodu do noclehárny. Změna výše platby bude klientovi oznámena předem formou dodatku ke smlouvě.

Formy úhrady:

- 1) V hotovosti – předem při vstupu do noclehárny
- 2) Převodem na účet – probíhá zpětně – za každý uplynulý měsíc, např. prostřednictvím Mimořádné okamžité pomoci. Neplacení a vzniklý dluh na noclezném může být důvodem neposkytnutí dalšího přenocování.

f) Právo rozhodnout se

Klient má právo se rozhodnout, zda bude využívat služeb noclehárny. Podepsání smlouvy klientem neznamená, že musí služby využívat denně. Četnost a pravidelnost přenocování je plně na rozhodnutí klienta. Klient má také právo od smlouvy kdykoli odstoupit.

g) Povinnost dodržovat Vnitřní pravidla noclehárny

Klient, pokud bude využívat služby noclehárny, je povinen v prostorách noclehárny dodržovat Vnitřní pravidla. Nedodržení nebo opakované porušování Vnitřních pravidel je sankcionováno podle sankčního řádu a může vést (dle závažnosti porušení) až ke zrušení smlouvy a okamžitému vykázaní z prostor noclehárny.

3) Podávání stížností

Stížnost může být podána:

- ústně – pracovník ústní stížnost přepíše do formuláře
- písemně
- anonymně - prostřednictvím schránky, písemně, elektronicky, telefonicky, písemně zaslané poštou
- e-mailem – vytiskne se
- telefonem - přijímající pracovník podrobně zapíše obsah rozhovoru, uvede datum a hodinu, podepíše se, pokud volající uvede své jméno, zaznamená do formuláře

Stížnost na poskytování a způsob služeb je možné podat u:

- pracovníka v sociálních službách
- klíčového pracovníka
- u vedoucího Noclehárny Uherský Brod - Bc. Pavel Janča, kancelář vedoucího Noclehárny, Vazová 2497, Uherský Brod, mob. 735 713 789

NOCLEHÁRNA UHERSKÝ BROD, Vazová 2497, 688 01 Uherský Brod

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své žádosti nebo jedná-li se o stížnost na vedoucího služby, může se obrátit na:

- ředitele Charity Uh. Brod
Ing. Petra Houšťě, Mariánské nám. 13, 688 01, Uherský Brod, tel. 572 630 648

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, může se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele (ACHO – Arcidiecézní charita Olomouc):

- ředitele ACHO Olomouc
Václava Kepřta, Křížkovského 6, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380
- arcibiskupa olomouckého
Mons. Jana Graubnera, Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411

nebo na instituce sledující dodržování lidských práv:

- ochránce lidských práv – ombudsmana - **Mgr. Jana Šabatová Ph.D.**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
- **Český helsinský výbor**, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 1, www.mpsv.cz

Poskytovatel je povinen vyřizovat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v Noclehárně Uherský Brod do 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti.

4) Co dělat v případě mimořádné události

POŽÁR: Pokud klient zjistí, že v prostorách noclehárny hoří, neprodleně informuje pracovníka noclehárny konajícího službu. Dle rozsahu požáru o dalším postupu rozhodne pracovník, který má na zřeteli, že nejdůležitější je záchrana života, následuje záchrana majetku – maximální omezení škod. Pokud je požár menší, použije se k jeho uhašení hasicí přístroj umístěný u vchodových dveří a u dveří do dvora. V případě většího požáru se neprodleně zavolají hasiči: **telefonní číslo 150** a okamžitě se evakuují všechny osoby z prostor noclehárny. Pracovník co nejdříve informuje vedoucího služby.

POVODEŇ, ZÁPLAVA: Klienti neprodleně opustí budovu noclehárny. Pracovník bezodkladně informuje vedoucího služby. Dle závažnosti situace přivolá hasiče č. 150

VODA UNIKAJÍCÍ Z POTRUBÍ, ČI JINÉHO ZDROJE:

Zjistí-li klient, že uniká voda do prostor noclehárny, ihned informuje pracovníka noclehárny.

AKUTNÍ ZDRAVOTNÍ PROBLÉM OHROŽUJÍCÍ ZDRAVÍ ČI ŽIVOT KLIENTA:

Klient, který má zdravotní potíže, případně jiný klient, který si takovéto situace všimne, neprodleně toto oznámí pracovníkovi služby. Pracovník ihned kontaktuje **Zdravotnickou záchrannou službu – číslo 155**. Dle svých možností poskytne postiženému první pomoc.

OHROŽENÍ KLIENTŮ ČI PRACOVNÍKŮ OSOBOU SE ZBRANÍ NEBO OSOBOU JINAK OHROŽUJÍCÍ JEJICH ZDRAVÍ NEBO ŽIVOT

Klienti se snaží uniknout do bezpečného prostoru, pokud mohou, ihned informují pracovníka noclehárny. Tento neprodleně volá **Policii České republiky na číslo: 158**, případně současně zavolá i **Městskou policii Uherský Brod na číslo telefonu 156**.

5) Sankční řád Noclehárny Uherský Brod

Pokud klient...	Sankce	Trvání sankce	Kdo sankci udělí
kouří či konzumuje alkohol nebo jiné omamné látky v prostorách zařízení	ústní napomenutí, vykázání ze služby	aktuální den	pracovník služby
znečišťuje nebo zápachem zamořuje prostory zařízení a odmítá učinit nápravu (sprcha, umytí znečištěných prostor)			
porušuje pravidla slušného chování (obtěžování ostatních uživatelů, vulgární napadání, křik, zesměšňování druhých,...), slovně napadá pracovníka či jiné uživatele			
poprvé provede drobnou krádež (mýdlo, tričko, ponožky apod.)	ústní napomenutí + náhrada škody poškozenému	ihned	
ruší noční klid	napomenutí	ihned	pracovník služby
opakovaně ruší noční klid	Vykázání z noclehárny	aktuální den	pracovník služby
přijde do Noclehárny pod vlivem alkoholu či jiné omamné látky tak, že je to zjevné (znaky opilosti: nestabilní postoj a chůze, nesouvislá řeč, z dechu je cítit alkohol), ke kontrole lze použít alkoholtester, limit pro vstup do služby je 1 promile.	vykázání z noclehárny	aktuální den	pracovník služby
poruší pravidla služby ve stejné věci, za kterou již bylo uděleno vykázání z NOC	zákaz vstupu do noclehárny	1-4 týdny	vedoucí NOC (zástupce vedoucího)
fyzicky napadne pracovníka či jiného klienta		1-6 měsíců	
fyzicky napadne pracovníka či jiného klienta a v důsledku tohoto musí být přivolána Policie ČR a napadená osoba musí být ošetřena zdravotníkem		2-6 měsíců	

Poznámka: Sankce trvající 6 měsíců znamená ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

6) Další důležité informace pro klienty

- Službu mohou využít lidé bez přístřeší (případně lidé, jejichž bydlení ohrožuje jejich život nebo zdraví) ve věku od 18 let výše.
- První nocleh je možný po předložení platného dokladu totožnosti, splnění uvedených podmínek pro vstup do služby a po sepsání smlouvy.
- Cena jednoho přenocování je 50 Kč. (Vedoucí služby může, na základě posouzení situace klienta, rozhodnout o snížení platby za přenocování.)
- Podmínky pro vstup do služby:
 - 1) Příklad v čase od 18:30 do 21:00
 - 2) obsah alkoholu v dechu do 1 promile
 - 3) klient musí být fyzicky soběstačný
- Pracovníci noclehárny jsou vázáni mlčenlivostí a chrání informace získané od klienta
- Přenocování se každý den řídí pravidlem: „Kdo dřív přijde, nocuje.“
- Po naplnění kapacity služby nejsou další klienti k noclehu přijímáni.
- Každý klient je seznámen se svým klíčovým pracovníkem
- Každý klient přijatý do služby obdrží čisté povlečení, pyžamo, ručník a je mu přidělena postel a uzamykatelná skříňka na odložení osobních věcí. Klient je povinen se po příchodu do služby osprchovat, povléci si peřiny a postel. Ráno povlečení a prostěradlo musí klient sundat, umístit do košíku s číslem postele, ve kterém mu bylo povlečení večer předáno. Košík s povlečením a zapůjčenými věcmi včetně klíčku od uzamykatelné skříňky předá ráno pracovníkovi noclehárny. Případně znečištění povlečení nahlásí ráno klient pracovníkovi služby.
- Pokud klient zapůjčené věci poškodí, musí škodu zaplatit.
- Mezi 22. a 5:15 hodinou je v noclehárně stanoven noční klid, jeho porušování může být důvodem pro vykázaní ze služby.
- Všechny osobní věci si klient musí odnést ráno s sebou. Věci nalezené po 6:30 hodině budou umístěny do kontejneru na odpad, kam nemají klienti přístup.
- Během služby mají klienti přísný zákaz jakkoli manipulovat s topnými tělesy a odkládat na ně jakékoli předměty. Předměty nalezené na topných tělesech budou okamžitě odklizeny do kontejnerů na odpad, ke kterým klienti nemají povolen přístup.
- Platí přísný zákaz požívání alkoholických nápojů, drog a dalších omamných látek po celou dobu pobytu klienta v noclehárně, jakož i jejich pronášení do prostor noclehárny. Pracovník noclehárny je oprávněn, pokud má podezření na užití takové látky v průběhu služby, provést kdykoli v průběhu služby kontrolní test. Bude-li tento pozitivní, je to důvod pro okamžité vykázaní klienta z prostor noclehárny.
- V prostorách noclehárny platí přísný zákaz kouření – kouřit je možno v dohodnutém čase (18:30 – 22:00) venku u vchodových dveří, kde je umístěn popelník. Klienti jsou povinni zde udržovat pořádek.
- Je zakázáno konzumovat jídlo a pití v ložnicích. Pro tyto účely slouží pouze určené společné prostory, se kterými jsou klienti seznámeni v den sepsání smlouvy o poskytování soc. služby.
- Je zakázáno vynášet nádobí i jiné vybavení noclehárny mimo prostory určené pro konzumaci potravin.
- Každý klient je povinen ihned po použití umýt zapůjčené nádobí a uklidit ho do skříňky k tomuto určené. Pokud nebude toto pravidlo dodržováno, nebude nádobí následující večer klientům k dispozici.
- V prostorách noclehárny platí přísný zákaz agresivního chování – ať už fyzického nebo slovního.
- Platí zákaz návštěv žen v ložnici mužů a návštěv mužů v ložnici žen.
- Do noclehárny je zakázán vstup se zvířetem.
- Pokud klient ví, že trpí infekčním onemocněním, je jeho povinností toto neprodleně oznámit pracovníkovi noclehárny. Pokud se jedná o závažné onemocnění, které může ohrozit ostatní klienty nebo pracovníky noclehárny, může být klientovi odmítnuto poskytování služby. V případě zájmu klienta pomůže pracovník služby jeho situaci řešit.
- Každý klient je povinen udržovat pořádek v prostorách noclehárny i v prostorách před noclehárnou (kuřácký koutek).
- Provoz televize: televizní program si vybírají klienti hlasováním, bude puštěn pořad, který si zvolí většina. Pokud dojde k neshodě klientů, určí program pracovník služby. Pokud bude sledování vybraného programu vyvolávat spory, pracovník televizi vypne. Televizi je možné sledovat v čase od 18:30 do 22:00. O tom, zda bude televize v daný den v provozu, rozhoduje pracovník služby.

NOCLEHÁRNA UHERSKÝ BROD, Vazová 2497, 688 01 Uherský Brod

- Klientovi, kterému vznikne dluh na nocležném, nebude zpravidla umožněn vstup do noclehárny. Výjimku může tvořit např. klient, který si domluví splátkový kalendář a zaplatí alespoň první splátku dluhu.
- Klient musí prostory noclehárny opustit nejpozději do 6:30 hodin.
- Klient je povinen zaplatit za škodu, kterou způsobí na zařízení či vybavení noclehárny – př. za zlomení či ztrátu klíče od skříňky 100 Kč.