

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

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
Kontaktní osoba	Bc. Bohumila Jančová, vedoucí služby

Poslání

Posláním NDC (Nízkoprahové denní centrum) je nabídnout bezpečné prostředí a pomoc osobám, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci z důvodu ztráty bydlení, a kterým z tohoto důvodu hrozí sociální vyloučení a zdravotní komplikace. Služba se snaží 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

Cílem služby je poskytnout kvalitní, dostupnou a komplexní pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci způsobené ztrátou bydlení (často v souvislosti se ztrátou zaměstnání, špatným zdravotním stavem), které neumí svoji situaci řešit jiným způsobem, nebo je pro ně řešení obtížné z důvodu akutní krize, zdravotního handicapu, špatné informovanosti, omezené schopnosti komunikovat apod. Služba se snaží podpůrnými metodami práce motivovat klienta k získání takových sociálních dovedností, které mu umožní zajistit si základní životní potřeby a postupně se začlenit do běžného života společnosti.

Zásady poskytování sociální služby

- aktivní zapojení klienta do řešení své nepříznivé sociální situace (klient spolupracuje na vyřešení nebo alespoň zmírnění své situace - klient je ten hlavní motor ke své vlastní změně);
- individuální přístup ke každému klientovi (nelze pracovat se všemi klienty podle jednotné šablony, každý má jiné potřeby);
- respektování přání a potřeb klientů – přičemž je klient upozorněn na všechna rizika z této volby vyplývajících – (např. pracovník doporučí zaregistrovat se na ÚP, pokud tak klient neučiní, ztrácí možnost získání příspěvku hmotné nouze);
- důvěrnost sdělení – bez souhlasu klienta nebudou poskytnuty třetí osobě
- celostní přístup ke klientům - dívat se na klienta celistvě, jako na celého člověka s jeho klady i zápor, podpořit jeho zkušenosti z předešlých krizových situací a využít je při řešení jeho stávající nepříznivé sociální situace;
- jednání na partnerské úrovni (udržujeme profesionální vztah pracovník x klient);
- respektování jedinečnosti každého člověka – NDC je určena pro všechny klienty bez ohledu na jejich rasu, národnost, pohlaví, politické nebo náboženské přesvědčení, handicap nebo sexuální orientaci;
- dodržování lidských práv klientů;
- respektování důstojnosti klientů;

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 (dále jen JsZ) o službu jsou pověřeni všichni pracovníci a probíhá vždy v prostorách služby. V terénu provádíme depistáž, kde odkazujeme případné zájemce do služby. Jednání se zájemcem probíhá v soukromí v klidné a vstřícné atmosféře. 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 vykonání mezi pracovníkem a klientem

Rozhovor

- pracovník dodržuje zásady jednání
- 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 – dle aktuálního ceníku;*
 - povinnosti a práva poskytovatele a klienta vyplývající z Ústní dohody o poskytování soc. služeb (Písemný záznam o ústní dohodě) – tzn. Pravidla služby (poskytne je zájemci k přečtení, v případě potřeby je zájemci sám přečte);
 - případně pracovník doporučí další služby, které by mohl zájemce využít
- zájemci jsou předány tyto dokumenty:
 - leták (zde uveden ceník, kontakty)
 - 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 služby. Klient je s Pravidly služby seznámen před uzavřením ústní dohody o poskytování 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 znamená neposkytování služby na přesně definovanou dobu.

Metody práce

- Poskytování základních činností
- Individuální plánování – si klade za cíl konkrétními kroky přiblížit klienta k uskutečnění svého cíle (získání bydlení, získání práce)
- Rozhovory (osobně, telefonicky, emailem)
- Pozorování – je neobjektivnějším prostředkem k získávání informací o klientech, pracovník má pouze pasivní roli pozorovatele

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

- Doprovod – má za úkol pomoci klientovi v případech, kdy si není schopen pomoci sám, vlastními silami (kontakt s úřady, lékařem a dalšími institucemi)

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient NDC 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 do 30 kalendářních dnů. Pokud se stane, že vyřízení stížnosti překročí, z objektivních důvodů stanovenou lhůtu, vedoucí zařízení tuto skutečnost stěžovateli oznámí. Pravidla pro podávání stížností jsou obsažena v Pravidlech služby, se kterými je klient seznámen při jednání se zájemcem a která jsou vyvěšena v denní místnosti.

Pravidla pro ukončení služby

- dohodou
- klient již nespádá do cílové skupiny
- klient více než půl roku nevyužil služeb NDC
- v případě zrušení poskytovatele sociální služby
- v případě, že osoba porušuje Pravidla služby

Úhrady za služby

NDC je poskytována zdarma, pouze polévka – dle aktuálního ceníku, který je dostupný na webu a na nástěnce služby.

Další doplňující informace

Služba umožňuje klientům vyprat si jednou měsíčně oblečení zdarma.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Zázemí NDC tvoří:

- kancelář pracovníků s hygienickým zázemím
 - koupelna se sprchovým koutem a WC
 - denní místnost s kuchyní a jídelnou pro klienty (kuchyňská linka, sporák, lednice, 2x stůl, židle, notebook a TV)
 - místo vyhrazené pro praní prádla (pračka a sušička)
- Zařízení je částečně bezbariérové.

Datum aktualizace: 31.5. 2023, Bc. Kristýna Smutná, sociální pracovnice.