

Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Platnost od: 1. 7. 2025

Název poskytovatele	Charita Šternberk
Název služby	Nízkoprahové denní centrum UZEL
§	§ 61 zákona č. 108/2006 Sb.
Působnost služby	Šternberk a obce regionu Šternberk, Litovel a obce regionu Litovel

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním sociální služby Nízkoprahové denní centrum UZEL je navazovat kontakt a spolupráci s lidmi bez přístřeší v regionu Šternberk. Služba je poskytována ambulantní i terénní formou a zaměřuje se na podporu při zajištění základních životních potřeb a obstarávání osobních záležitostí i s ohledem na časté duševní onemocnění. Cílem služby je stabilizace životní situace klienta a podpora soběstačnosti směřující k sociálnímu začlenění.

b. Cíle

Primárním cílem je poskytovat komplexní ambulantní a terénní činnosti pro lidi bez přístřeší i s ohledem na duševní onemocnění. Cílem služby je jak návrat klientů do společnosti, tak udržení či zlepšení kvality jejich života.

Dílčí cíle, které vedou k naplnění primárního cíle.

uspokojení základních životních potřeb – osobám bez přístřeší prostřednictvím potravinové pomoci, snížení akutních, zdravotních a hygienických rizik

informovanost klientů – předání informací o možnosti řešení jejich nepříznivé sociální situace

pomoc při uplatnění osobních práv klientů, pomoc s hledáním, udržení vhodného ubytování, příp. zaměstnání, poskytnutí sociálního poradenství

podpora klienta při získávání pracovních návyků

podpora navázání kontaktů s rodinou

podpora klienta k samostatnosti, soběstačnosti a postupně i nezávislosti na službě

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší od 18 let (osoba bez vlastního bydlení - tzn. Žijící venku na ulici, ve sklepě, na chodbách domů, v lese, osoby žijící ve squatech, ubytovnách, azylových domech, noclehárnách, osoby žijící v cizích objektech, bez řádné nájemní smlouvy, ohrožené ztrátou bydlení, nevyhovující bydlení).

Věková kategorie: muži a ženy ve věku od 18 let, horní hranice neurčena.

d. Zásady poskytování sociální služby

- **nízký práh vstupu** (služba je otevřena cílové skupině bez předchozího objednávání, bez předkládání průkazů s ohledem na udržení bezpečného provozu služby)
- **bezplatnost akutní pomoci a poradenství** (akutní činnosti jsou poskytovány zdarma)
- **ochrana osobních údajů** (klienti nepředkládají žádné průkazy totožnosti, informace o návštěvě zůstávají pouze mezi klientem a pracovníkem, veškeré informace jsou chráněny podle směrnice GDPR)
- **oboustranné právo zachovávání lidské důstojnosti** (poskytování činností vedoucích k důstojnějšímu životu např. potravinový servis, hygienický servis, materiální pomoc, vzájemný vstřícný přístup)
- **samostatné rozhodování klientů a individuální přístup** (klienty podporujeme v odpovědnosti za svůj život, přistupujeme k němu vždy jako k individuální osobnosti)
- **posilování sociálního začleňování** (podporujeme návrat klienta do společnosti)

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Zájemci o službu NDC mohou k získání informací využít osobní kontakt, telefon, e-mail či. Se zájemcem o službu je oprávněn jednat sociální pracovník a každý pracovník NDC s platnou pracovní smlouvou a proškolen v postupu a pravidlech jednání se zájemcem o službu.

Při e-mailovém či telefonním kontaktu odpověď vždy obsahuje:

- stručný rozsah činností NDC
- otevírací dobu a další kontakty na NDC
- v případě, že zájemce není cílovou skupinou naší služby – poskytneme možné odkazy na jinou službu
- jméno pracovníka, který e-mail vyřizuje a kontakt na něj

Při osobním kontaktu:

- pracovník vyslechne zájemce a snaží se určit nepříznivou sociální situaci, zeptá se na důvod zájmu o službu a jeho představu podpory, kterou od nás očekává.
- pracovník zájemci vysvětlí, jaké jsou naše možnosti (činnosti NDC, provozní možnosti), předá leták o službě
- při shodě (zájemce patří do cílové skupiny NDC a naše činnosti umožňují podporu) pracovník navrhne další kontakt nebo poskytne vyžadovanou činnost zájemcem
- nemůžeme mu poskytnout činnost (není cílová skupina služby) zájemce odkážeme na jinou službu či mu zprostředkujeme pomoc u jiné služby.
- stručný popis kontaktu je zapsán v evidenci jednání se zájemcem o službu.

Evidenci jednání se zájemcem o službu

Každý zájemce a kontakt s ním je zaznamenán a evidován v systému Webcarol. Evidence obsahuje datum kontaktu, jméno zájemce, nepříznivou sociální situaci zájemce.

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

Nízkoprahové denní centrum Uzel je ambulantní služba a terénní dle § 61 zák. č.

108/2006 Sb. Služba nabízí tyto základní činnosti:

A. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

HYGIENICKÝ SERVIS (k dispozici je WC, koupelna s umyvadlem a sprchou pro osobní hygienu) – pouze ambulantní formou

PRAČKA, SUŠIČKA (klienti si mohou vyprat a usušit své oblečení) – pouze ambulantní formou

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ŠATSTVA (doplnění či obnovení šatstva v místním Charitním šatníku či ze zásob NDC UZEL) – ambulantní i terénní formou

B. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

POTRAVINOVÝ SERVIS (poskytnutí základní stravy – káva, čaj, polévka a pečivo), k pomoci při zajištění stravy je k dispozici vařič a mikrovlnná trouba pro přípravu jídla samotnými klienty – ambulantní formou a formou potravinových balíčků i v terénu.

C. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

PRVNÍ KONTAKT A ZAHÁJENÍ SPOLUPRÁCE (podávání prvních informací o službě, navazování vztahu, individuální spolupráce s klientem)

PORADENSTVÍ PRO KLIENTY (osoby blízké), INDIVIDUÁLNÍ KONZULTACE (poskytnutí základního sociálního poradenství, poradenství pro rodinné příslušníky a blízké osoby atd., pomoc formou individuálních rozhovorů, pomoc s hledáním zaměstnání)

PRÁCE S RODINOU – podporujeme rodinné vazby klienta, poskytování zázemí pro setkání s rodinou, terénní práce v místě, kde klient přebývá a zajištění možností udržení bydlení

ODKAZY A ZPROSTŘEDKOVÁNÍ – přehledy ubytoven a jiných možností ubytování a další seznamy potřebných zařízení např. jiné sociální služby, úřady, léčebny

DOPROVOD – můžeme doprovodit klienty na jednání na úřadech, při hledání ubytování, či nástupech na léčbu, do zdravotnických zařízení atd.

POSKYTNUTÍ ZÁZEMÍ – služba poskytuje zázemí jako bezpečné místo, kde je člověk přijímán bez předsudků a je možné zde čerpat veškeré činnosti NDC Uzel

TERÉNNÍ FORMA SLUŽBY – smyslem této činnosti je jednak depistáž (vyhledávání osob bez přístřeší) nebo sociální práce v terénu se stávajícími klienty služby NDC Uzel. Terénní

forma služby je důležitá u osob bez přístřeší, kterým neumožňuje zdravotní stav navštívit ambulantní formu služby (zejména s duševním onemocněním, či nemocí pohybového aparátu). Terénní formu služby poskytují současně vždy 2 pracovníci z důvodu své bezpečnosti.

b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

klient služby má možnost využití pobytu v denní místnosti za předpokladu splnění podmínek nezbytných pro setrvání v ní (dodržování Pravidel služby). V denní místnosti je možnost poskytnutí nabízených služeb, odpočinku, získání informací.

Provozní doba NDC Uzel je v pracovních dnech od 8.00 hod. do 12:00, od 12:30 hod. do 14:30 hod., individuální konzultace od 14:30 hod. do 15:00 hod (na základě předchozí domluvy). Čtvrtek v době od 12:30 – 15:00 je vyhrazen pro administrativu. Terénní forma služby je poskytována v úterý 13:00 -15:00 (zejména ORP Litovel) a v pátek od 9:00 – 11:00 (zejména ORP Šternberk).

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA POBYTU V DENNÍ MÍSTNOSTI:

SLUŠNÉ CHOVÁNÍ

Ve službě jsou zakázány jakékoli agresivní projevy, ať fyzické, tak slovní (slovní agrese apod.) Dále se zakazuje donášet do služby zbraně.

Sankce za porušení pravidla:

- **slovní napadání** – pokud klient nedbá upozornění pracovníka a pokračuje ve slovním napadání: 1 den až týden zákaz vstupu
- **fyzické napadení** – 30 dní zákaz vstupu (podruhé 3 měsíce zákaz vstupu),
- **ohrožování zbraní** – 3 měsíce zákaz vstupu,
- **vytahování zbraní** – pokud klient nedbá upozornění pracovníka: 1 den až týden zákaz vstupu do NDC,

S ČISTOU HLAVOU

V prostorách služby je kouření povoleno pouze na vyhrazených místech. (lavička u vstupu do služby).

V prostorách služby se zakazuje užívat, ukazovat a předávat nebo domlouvat předávání jakékoli nelegální drogy a alkoholu. Pokud klient navštíví službu ve stavu opilosti nebo ve stavu, který vylučuje jakoukoli komunikaci s ním, jsou pracovníci povinni jej nevpustit do služby. Zákaz platí i pro vnášení nelegálních látek.

Sankce za porušení pravidla:

Ukazování jakékoliv návykové látek, nebo vnášení do služby – pokud klient opakovaně nedbá upozornění pracovníka: zákaz vstupu 7 dní.

Předávání návykových látek – 14 dní zákaz vstupu (podruhé měsíc zákaz vstupu) Užití návykových látek - 14 dní zákaz vstupu (podruhé měsíc zákaz vstupu).

POŠKOZOVÁNÍ ZAŘÍZENÍ VE SLUŽBĚ

V případě jakéhokoliv poškození majetku služby nebo majetku pracovníků či ostatních klientů služby je daný klient povinen nahradit škodu nebo uvést věci do původního stavu po domluvě s přítomným pracovníkem.

Sankce za porušení pravidla:

Odstranění poškození, zaplacení opravy, v případě neodstranění škody - 7 dní zákaz vstupu do služby. Lhůta na odstranění škody je jeden měsíc.

KRÁDEŽE VE SLUŽBĚ

Je zakázáno vynášet a přivlastňovat si jakýkoliv majetek služby, pracovníků nebo dalších klientů služby.

Sankce za porušení pravidla:

Sankce za krádež: 14 dní zákaz vstupu do služby

Ve službě jsou i další pravidla pro využívání jednotlivých činností např. potravinového a hygienického servisu.

Opakované závažné porušení uvedených pravidel (třikrát po sobě jdoucí sankce na 14 dní) vede k ukončení smlouvy na dobu max. 6 měsíců.

c. Metody práce, plánování služby

Sociální práce v NDC Uzel je zaměřena jak na jednorázovou pomoc a zvýšení důstojného žití, tak i na dlouhodobou případovou práci, která vede ke stabilizaci či zlepšení situace klienta, zejména jeho sociálních podmínek. Důraz je kladen na stabilizaci jeho aktuální situace, tedy uspokojit jeho základní životní potřeby.

Metody práce s klientem služby:

- individuální plánování
- kontaktní práce
- poradenství
- individuální rozhovory
- práce se skupinou
- doprovody (lékaři, úřady, instituce)

Využití služby je nastaveno vždy individuálně podle potřeb klienta v souladu s poskytovanou službou. Individuální nastavení služby je prostřednictvím Individuálních plánů, které jsou vždy písemné.

d. Pravidla pro vyřizování stížností

Klient, jeho zástupce (opatrovník, zákonný zástupce, rodinný příslušník, zmocněnec, případně klientem ústně nebo písemně zvolený jiný nezávislý zástupce) má právo si stěžovat jmenovitě (i anonymně) na kvalitu, rozsah nebo podmínky poskytované sociální služby. Stížností se rozumí právo vyjádřit nespokojenost s realizací služby. Myslí se tím projev nespokojenosti s chováním a jednáním pracovníků služby nebo nespokojenost s celkovým průběhem a poskytováním služby, případně stížnost na další osoby pohybujícími se na půdě Charity – z řad pracovníků, jiných klientů, partnerů, aj.

Ten, kdo podává stížnost vztahující se ke službě, má možnost obrátit se na kteréhokoli pracovníka Charity Šternberk, ke kterému má důvěru. Pracovník přijímající stížnost v jakékoliv níže uvedené formě je povinen ji neprodleně předat nadřízenému osobě, na kterou je stížnost vedena nebo vedoucímu služby na jejíž realizaci je stížnost psána, popř. ředitele Charity Šternberk. Dále je možné si na realizaci služby stěžovat i u Veřejného ochránce práv nebo v Kanceláři olomouckého arcibiskupa (zřizovatele Charity Šternberk).

Stěžovat si lze písemně (poštou na adresu Charita Šternberk, vhodit do schránky Stížností umístěné na budovách jednotlivých středisek (i anonymně), zapsat do Knihy stížností služby, která je umístěna v dosahu každé ze služeb nebo předat písemnost kterémukoli pracovníkovi Charity elektronickou formou (prostřednictvím emailu). Stížnost lze podat i ústně – buď osobně kterémukoli pracovníkovi služby (poskytovatele) nebo telefonicky (kontakty jsou na webových stránkách Charity Šternberk www.sternberk.charita.cz).

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní, v této lhůtě se zjišťuje oprávněnost, částečná oprávněnost nebo neoprávněnost stížnosti a to takovým způsobem, aby nebyly ohroženy práva, důstojnost a oprávněné zájmy zainteresovaných osob. Známe-li jméno a adresu na toho, kdo podal stížnost, je mu informace o vyřízení stížnosti buď zaslána písemně poštou nebo předána písemně do rukou. Výsledek může být sdělen i ústně – pokud si to tak

klient/zmocněnec přeje. V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnce Charity na budově po dobu 30 dnů.

V některých výjimečných případech se může stát, že se vyřízení stížnosti do 30 dnů nestihne. V tom případě pracovník o této skutečnosti stěžovatele informuje a prodlouží lhůtu pro vyřízení stížnosti maximálně o dalších 30 dnů.

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo v případě, že nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné podat žádost o prověření celé stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí a to za splnění podmínek, že samotná událost ohledně stížnosti není starší 1 roku, že odvolání podal do 60 dní od vyřízení stížnosti a že stížnost byla vyřízena v jeho neprospěch.

Ve všech případech, tedy při podání stížnosti nebo při nespokojenosti s vyřízením stížnosti, pracovník služby poskytne stěžovateli součinnost: pomůže sepsat stížnost přesně a doslovně bez zasahování do obsahu, pomůže zformulovat žádost o prověření u MPSV a najít kontakty k odvolání, poskytne možnost udělat si kopie při šetření (dle pravidel o nahlížení do dokumentace) aj.

Kontakt pro podání stížnosti:

Charita Šternberk
Opavská 1385/13
785 01 Šternberk

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Pro odvolání je možné kontaktovat:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

e. Pravidla pro ukončení služby

Dojde-li k ukončení poskytování služby podle vnitřních pravidel NDC Uzel, je důvod sdělen klientovi.

Důvody pro ukončení služby jsou definovány jak ve smlouvě, tak v informačním letáku o službě.

Opakované závažné porušení uvedených pravidel (třikrát po sobě jdoucí sankce na 14 dní) vede k ukončení smlouvy na dobu max. 6 ti měsíců.

Pokud již klient není naší cílovou skupinou, zajistíme kontakt na vhodnější typ služby.

Odmítnutí zájemce o službu z kapacitních důvodů je evidován.

Důvod pro ukončení služby ze strany klienta, je pouze na jeho vlastní přání.

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Služba je za zákona poskytována pro klienty bezplatně.

Úhrady za níže uvedené úkony jsou stanoveny v souladu s § 76 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který umožňuje poskytovateli určit výši příspěvků za stravu.

Seznam příspěvků:

Káva 2 kč, polévka + pečivo 5 kč,

první pračka v týdnu (po-pá) zdarma, druhá pračka v týdnu (po-pá) 20,- kč

g. Další doplňující informace

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Prostory NDC Uzel odpovídají potřebám klientů. Nachází se v prostorách na ulici Opavská 1385/13, 785 01 Šternberk 1 v přízemí. Je bezbariérový.

NDC Uzel má k dispozici čtyři místnosti – denní místnost pro klienty, sociální zázemí pro klienty (WC a koupelna se sprchovým koutem) a kancelář pro individuální konzultace s klienty. Kuchyňka pro přípravu potravin klienty a pro klienty. Bezbariérová konzultační místnost.

Pracovníci mají vlastní sociální zázemí.

Pracovníci dodržují úklidový a dezinfekční řád

Zpracoval: Bc. Matěj Hendrych, DiS.

Schválil: Mgr. Dana Axmannová DiS.

Dne: 13. 6. 2025