



ZÁKLADNÍ INFORMACE:

Poskytovatel: Městská charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice

Zařízení poskytovatele: Dům sv. Pavla, Riegrova 1901/32, 370 01 České Budějovice

Zřizovatel: Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice

IČ: 60072709

Registrace: Služba NDC je registrována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální služba je poskytována dle § 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Identifikátor služby: 2399278

Webové stránky: <https://mchcb.cz/>

FB: www.facebook.com/cbudejovice.charita

FORMA POSKYTOVÁNÍ:

Ambulantní

SMLOUVA:

Smlouva je uzavírána formou ústní dohody na dobu 3 měsíců. Po uplynutí smluvní doby má uživatel možnost si ústní dohodu obnovit.

MÍSTO POSKYTOVÁNÍ:

Služba je poskytována v budově Domu sv. Pavla na adrese: Dům sv. Pavla, Riegrova 32, České Budějovice, 370 01

Dům sv. Pavla se nachází v širším centru Českých Budějovic, přibližně 500 metrů od autobusového a vlakového nádraží. Zájemci o službu či její uživatelé nejsou odkázáni na zdlouhavá spojení, služba je snadno přístupná pro pěší.

ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY:

Pondělí – Neděle 8:00 – 16:00

Každý z uživatelů může využívat službu v rozsahu maximálně 4hod / den (z důvodu prostrídání se jednotlivých uživatelů ve službě s ohledem na maximální okamžitou kapacitu. Zajistíme tím možnost poskytnutí služby NDC všem zájemcům)

KAPACITA SLUŽBY:

Maximální okamžitá kapacita NDC je 20 klientů

POSLÁNÍ SLUŽBY:

Posláním sociální služby je poskytnout osobám bez přístřeší starším 18-ti let možnost vysprchování se, získání čistého oblečení, uvaření jídla a využití základního sociálního poradenství, a tím docílit zlepšení aktuální životní situace těchto osob.

CÍLE SLUŽBY:

Uživatel, který využívá hygienické zázemí

Uživatel, který využívá zázemí pro přípravu jídla

Uživatel, který se orientuje ve své životní situaci, rozumí jí a řeší ji

CÍLOVÁ SKUPINA:

Cílovou skupinou jsou muži a ženy bez přístřeší starší 18 let, fyzicky soběstační, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Jedná se o osoby bez přístřeší, tedy osoby, které vedou rizikový způsob života, nebo jsou tímto způsobem života ohroženy

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY NDC:

Nízkoprahovost – služba je přístupná pro kohokoliv z cílové skupiny. Zájemce o službu může přijít kdykoliv v čase určeném pro poskytování služby

Bezplatnost – služba je v rozsahu základních služeb poskytována bezplatně

Respektování práv, potřeb a vlastní vůle uživatele - klient má právo se sám rozhodnout zda a jak často bude službu využívat, případně kdy spolupráci ukončí. Respektujeme individualitu, důstojnost a potřeby klientů bez ohledu na jejich původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, zdravotní stav, sexuální orientaci či náboženské a politické přesvědčení.

Anonymita – využití služby není vázáno na poskytnutí osobních údajů klienta

Mlčenlivost – pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, tj. bez souhlasu klienta neposkytují údaje třetím osobám. Výjimkou je plnění oznamovací povinnosti dle příslušných právních předpisů.

Ochrana osobních údajů – probíhá dle platných právních norem GDPR

Samostatnost a podpora – klient je vždy podporován v samostatnosti a soběstačnosti. To, co může klient služby během poskytování sociální služby zvládnout sám z vlastní iniciativy a vlastním přičiněním není děláno za něj. Preferuje se poskytování podpory.

Profesionalita – službu poskytují pracovníci, kteří splnili kvalifikační předpoklady a osobnostní předpoklady pro vykonávanou činnost. Pracovníci prohlubují svoji kvalifikaci dalším vzděláváním, účastí na supervizích, školeních apod. Je kladen důraz na sdílení informací a jednotný postup.

Týmová spolupráce – kvalita poskytované služby závisí nejen na pracovním výkonu jednotlivých pracovníků, ale významně se odvíjí od vzájemné spolupráce všech pracovníků. Důraz je kladen na vzájemnou komunikaci a podporu.

Provázanost s jinými sociálními službami a dalšími institucemi - pracovníci NDC poskytují informace či zprostředkovávají kontakty na další návazné služby dostupné v jiných zařízeních s ohledem na potřeby klienta.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU:

Informace sděluje kompetentní pracovník Domu sv. Pavla (sociální asistent, sociální pracovník, vedoucí Domu sv. Pavla). Informace jsou předávány jasně, srozumitelně a přiměřeně k předpokládaným možnostem zájemce sdělení porozumět.

Se zájemcem o službu navazuje první kontakt sociální asistent. Ten seznámí uživatele s pravidly užívání služby NDC, s fakultativními a doplňkovými službami NDC, provede ho prostory NDC a nasměruje zájemce za sociálním pracovníkem, který s ním uzavře Ústní dohodu pro využívání služby.

Sociální pracovník zájemce seznámí s tím, jak bude vypadat průběh sociální služby, jaká jsou jeho práva a povinnosti, vysvětlí mu výpovědní podmínky a sdělí mu, jak si může případně stěžovat na kvalitu a průběh sociální služby

PRAVIDLA PRO ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU:

Služba může být odmítnuta poskytovatelem pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

PRAVIDLA PRO PODÁNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY NEBO STÍŽNOSTI:

Klienti sociální služby Nízkoprahové denní centrum si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování nabízené sociální služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. O možnosti a pravidlech podávání stížností jsou informováni při příjmu do sociální služby. Máme zpracovaná pravidla pro podávání stížností, která jsou vyvěšena na nástěnce v prostorech NDC. S pravidly o podávání stížností jsou seznámeni také všichni pracovníci Domu sv. Pavla.

MOŽNOST PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

Písemná stížnost – písemnou stížnost může uživatel předat sloužícímu sociálnímu asistentovi, sociálnímu pracovníkovi či vedoucímu Domu sv. Pavla, případně jí může vložit do schránky na stížnosti, či zaslat poštou nebo e-mailem. Podanou stížnost vyřizuje vedoucí Domu sv. Pavla nejdéle do jednoho měsíce od podání stížnosti, písemné vyjádření s případným komentářem předává uživateli osobně, či poštou nebo e-mailem.

Ústní stížnost – ústně podanou stížnost vyřizuje vedoucí Domu sv. Pavla nejdéle do jednoho měsíce od podání stížnosti, písemné vyjádření předává uživateli osobně

Anonymní stížnosti – anonymní stížnost lze vhodit do řádně označené schránky na anonymní stížnosti. Stížnost vyřizuje vedoucí Domu sv. Pavla, nejdéle do jednoho měsíce od podání stížnosti, písemné vyjádření vyvěsí vedoucí Domu sv. Pavla na nástěnku ve vestibulu DsP, vyjádření je zde vyvěšeno min. jeden týden.

Stížnosti vyřizuje **vedoucí Domu sv. Pavla** (Bc. Petra Vohlídalová, Dům sv. Pavla, Riegrova 32, 370 01 České Budějovice, tel: 776 655 305, email: vedouci.ad@mchcb.cz)

Pokud vedoucí Domu sv. Pavla nemůže dodržet předepsanou lhůtu na vyřízení stížností, musí o důvodech písemně informovat stěžujícího si uživatele (vyjma anonymních stížností).

Uživatel se proti vyřízení stížnosti může odvolat a to k:

Zástupci ředitele Městské charity pro sociální oblast – Mgr. Petra Brychtová (Žižkova 12, 370 01 České Budějovice, tel: 739 529 374, petra.brychtova@dchcb.charita.cz)

řediteli Diecézní charity (Kanovnická 18, České Budějovice, 31001) a **Městské charity České Budějovice** (Žižkova 12, 370 01 České Budějovice) – Mag.Jiří Kohout - tel: 386 351 887, email: jiri.kohout@dchcb.charita.cz

Poté si uživatel může stěžovat i na vyšších místech jako jsou:

Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, Tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv – ombudsman JUDr.Stanislav Křeček, Údolní 39, 602 00 Brno, Tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český Helsinský výbor - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, Tel.: 257 221 142 nebo 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz

ROZSAH ZÁKLADNÍCH, FAKULTATIVNÍCH A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB NÍZKOPRAHOVÉHO DENNÍHO CENTRA

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI DLE § 61 ZÁKONA Č. 108/2016 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH:

- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (základní sociální poradenství)

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

Prostory NDC nejsou bezbariérové. Do sprchového koutu není možné zajet na invalidním vozíku (úzká futra, mechanická zábrana – schod – při vstupu do sprchového koutu). Služby NDC Domu sv. Pavla využívají převážně klienti schopní sebeobsluhy. Pro klienty se specifickými potřebami lze v případě nutné pomoci při hygieně zajistit pečovatelskou službu Městské charity České Budějovice (za standardních podmínek služby a s podmínkou volné kapacity). V prostorech NDC je k dispozici místnost se sprchovým koutem (sprchový žetonový automat) a umyvadlem (s tekoucí teplou i studenou vodou), a dvě místnosti s WC. Klientům poskytujeme základní hygienické potřeby, ručník či osušku si mohou vyzvednout v rámci šatníku. Hygienické zázemí je uzamykatelné a mohou ho využívat všichni klienti služby NDC. Klíč od sprchy a žeton do sprchového automatu si klient vyzvedne u pracovníka NDC. Zapůjčením si klíče se klient zavazuje, že prostory sprchového koutu předá neponičené a uklizené (umyté umyvadlo, umytý sprchový kout, vytřená podlaha). Veškeré poruchy a nedostatky je nutné ihned nahlásit službu konajícímu pracovníkovi NDC. Poskytovatel neručí za osobní věci, které klient v koupelně zapomene, klient nesmí v prostorách koupelny skladovat žádné věci.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

Pro klienty NDC Domu sv. Pavla je k dispozici kuchyňka vybavená všemi potřebnými pomůckami a nádobím. Provozní doba je shodná s provozní dobou NDC, tedy v čase 8:00 – 16:00. Výjimkou je pauza po – pá, v čase 13:30 – 14:30, kdy v prostorech kuchyňky probíhá úklid a následný výdej teplé polévky zdarma (fakultativní služba).

Klienti si v kuchyňce NDC mohou z vlastních surovin uvařit jídlo a připravit si nápoje, případně je k dispozici mikrovlnná trouba, kde si mohou přinesené jídlo ohřát. Pokud máme k dispozici potraviny, v rámci pomoci z Potravinové banky JČK, či od dárců, jsou tyto potraviny klientům předány. Případně jsou pro klienty k dispozici potravinové balíčky obsahující trvanlivé potraviny. Tyto balíčky jsou vydávány pouze tehdy, pokud jsou potraviny k dispozici a na základě individuální sociální práce s klienty. Používání vlastních elektrických přístrojů v kuchyňce je zakázáno. Klient je povinen umýt po sobě veškeré použité přístroje, kuchyňské náčiní a nádobí, dřez a kuchyňskou linku. Použité kuchyňské náčiní a nádobí vrací klient na stejné místo, kde bylo v kuchyňské lince uloženo. Po ukončení stolování klient umyje stůl, který použil, směsný odpad vhazuje do koše v kuchyňce, papír, plast a sklo do nádob k tomu určených na dvorku NDC. Klient je povinen při odchodu z kuchyňky zkontrolovat, zda jsou vypnuté elektrospotřebiče, světla a voda. Je zakázáno vynášet nádobí, vybavení a zařízení kuchyňky z budovy Domu sv. Pavla.

V NDC Domu sv. Pavla zajišťujeme stravu výhradně v rámci pomoci z Potravinové banky JČK, POMPO či od dárců – klientům jsou potraviny předávány hromadně, či jednotlivě formou balíčku. Tyto potraviny či suroviny jsou určené k přípravě vlastního jídla.

Tuto pomoc zajišťujeme v roli zprostředkovatele – potraviny jsou poskytovány z Potravinové banky, zavážené dle harmonogramu a ve složení, jaké má Potravinová banka právě k dispozici – tzn., že potraviny vydáváme pouze v případě, že dojde k dodání a v takovém množství a skladbě, v jaké nám bylo dáno k dispozici.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (základní sociální poradenství):

Základní sociální poradenství a pomoc a podporu klientům vnímáme v Domě sv. Pavla jako jednu z nejdůležitější pomoci pro naše klienty. Sociální práce s klienty a jejich podpora je velmi individuální, odvíjí se od zájmu a potřeb klienta. V rámci sociálního poradenství předáváme klientům informace vedoucí k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Poskytujeme informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb klienta a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče. Předáváme informace o základních právech a povinnostech klientů, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě. Podporujeme klienty při kontaktu s rodinou, s dětmi. Pomáháme klientům s hledáním práce a s orientací na trhu práce, radíme jak vyplnit různé žádosti. Pomáháme s řešením dluhové problematiky (v základním rozsahu) a předáváme kontakty na odborná pracoviště, kde jim pomohou s případnou insolvencí.

Sociální pracovník NDC poskytuje klientům pomoc a podporu při vyřizování osobních záležitostí – vyřízení dokladů, sociálních dávek, trvalého pobytu, jednání na úřadech apod. Pomůže vyhledat potřebné formuláře a případně je v rámci služby vyplní. V případě potřeby doprovodu klienta (na úřad, k lékaři...) zkontaktuje terénní program Městské charity.

V průběhu práce s klientem můžeme ale zjistit, že Vám naše služba nenabídne přesně to, co byste potřebovali, nebo nejsme schopni poskytnout Vám službu v době, kdy jí potřebujete. V takovém případě Vám naši sociální pracovníci rádi poradí, na jakou službu se obrátit a předají Vám také seznamy zařízení poskytující tyto služby v Jihočeském (v případě potřeby i jiném) kraji.

Sociální poradenství lze využít nejen při osobním kontaktu, ale také telefonicky, či písemnou formou. Sociální pracovnice je k dispozici PO, ÚT, STŘ a PÁ v čase 9:00 – 15:00. Čtvrtek má sociální pracovnice vyhrazený na nutnou administrativu spojenou s její prací, k dispozici je tedy pouze v nutných a neodkladných případech. Ceny služeb: viz platný ceník na www.mchcb.cz

FAKULTATIVNÍ SLUŽBY:

Praní osobního prádla – praní prádla je možné v průběhu NDC na základě předchozí domluvy/objednání. Klient se musí dostavit v domluvený den a čas. Pokud se dostaví později, nebude mu již praní umožněno a musí se znovu objednat. Zároveň si musí v domluvený čas vyzvednout vyprané prádlo – pokud tak neučiní, vyndá prádlo, službu konající pracovník, na pračku. Prádelnu může využít další klient, poskytovatel pak nenese žádnou odpovědnost, pokud se něco ztratí. Součástí praní je i poskytnutí pracího prášku. Klient je povinný odstranit si z kapes oblečení všechny věci, které by mohly poškodit pračku (kameny, mince, hřebíky...). Pračku obsluhuje výhradně pracovník NDC. Tento úkon je zpoplatněn dle aktuálního ceníku a poplatek musí být uhrazen před jeho poskytnutím.

Sušení osobního prádla - sušení prádla je možné v průběhu NDC na základě předchozí domluvy/objednání (zpravidla spojené i s praním prádla). Klient se musí dostavit v domluvený den a čas a vyprané prádlo si osobně přendat z pračky do sušičky. Zároveň si musí v domluvený čas vyzvednout usušené prádlo – pokud tak neučiní, vyndá prádlo, službu konající pracovník, na sušičku. Prádelnu může využít další klient, poskytovatel pak nenese žádnou odpovědnost, pokud se něco ztratí. Klient je povinný odstranit si z kapes oblečení všechny věci, které by mohly poškodit sušičku (kameny, mince, hřebíky...). Sušičku obsluhuje výhradně pracovník NDC. Tento úkon je zpoplatněn dle aktuálního ceníku a poplatek musí být uhrazen před jeho poskytnutím.

Výdej základních potravin = čaj, káva a čínská polévka – v případě, že nejsou tyto základní potraviny/pochutiny k dispozici prostřednictvím Potravinové banky Jihočeského kraje, mohou si je klienti zakoupit u vstupního okénka na DsP (ceny jsou rovny prodejní ceně v maloobchodu). Pokud nemá klient momentálně žádné finance, může si otevřít tzv. dluhovou kartu (max. do výše 100,-Kč) a na tu zmíněné potraviny čerpat. Pokud dluh po vyčerpání limitu 100,-Kč neuhradí, nebude mu již nadále tato fakultativní služba poskytována.

Výdej teplé polévky – PO – PÁ probíhá v rámci NDC v čase 14:00 – 14:30 výdej teplé polévky zdarma (tato služba je hrazena z dotačního programu MM České Budějovice)

Ceny služeb: viz platný ceník na www.mchcb.cz

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY:

Prodej Nového Prostoru – klienti Domu sv. Pavla mají v rámci služby NDC možnost využít přivýdělek (pracovní rehabilitace) formou prodeje časopisu Nový Prostor. Tuto možnost zajišťujeme v roli zprostředkovatele a řídíme se podmínkami a pravidly organizace Nový prostor, zapsaný ústav.

Více informací na telefonním čísle **731 604 456**

Bezdomovecké divadlo – klienti Domu sv. Pavla mají možnost stát se herci v Bezdomoveckém divadle a okusit tak, jaké je to stát na „prknech, která znamenají svět“. Naše divadlo se postupem let dostalo do povědomí lidí a klienti tak získali možnost vylepšit všeobecný pohled lidí na problematiku bezdomovectví.

Duševní podpora – v rámci všech služeb Domu sv. Pavla, tedy i v rámci NDC, mohou klienti využít duševní podpory, a to jak formou skupinových, tak i individuálních sezení.

Ošetřovna/poskytnutí nezbytné první pomoci – pro klienty NDC bývá standardní lékařská péče často komplikovaná a nedostupná (absence praktického lékaře, neschopnost klienta dodržet termín objednání...) a tak mohou využít základního ošetření (ošetření otevřených ran, převazy) a nezbytné pomoci přímo v Domě sv. Pavla. Otevírací doba je upřesněna vždy měsíc dopředu (k dispozici na nástěnce NDC). Zpravidla se jedná o úterý (střídá se dopolední a odpolední čas) v rozsahu 2 hodin. 1x měsíčně bývá k dispozici i lékařka (není možné vydávat lékařské předpisy na léky a doporučení na vyšetření)

Přístup k PC / WIFI – klienti NDC mají možnost využít na denní místnosti volný přístup k PC. Všem klientům je volně dostupné Wi-Fi připojení.

Úložné skříňky – klienti zde mají možnost uložit si základní osobní potřeby (potravinu NE)

Možnost uložení si financí, dokladů do trezoru

Šatník – do šatníku je přijímáno oblečení a obuv od dárců a dále je poskytováno klientům. Oblečení je použité, ale čisté a neroztrhané. Klienti mohou službu využít PO –PÁ, ve vyhrazený čas. Každý klient může šatník využít pouze 1x týdně.

Otevírací doba šatníku:

PO 09:00 – 10:00

ČT 15:00 – 16:00

ÚT 15:00 – 16:00

PÁ 09:00 – 10:00

STR 10:00 – 11:00

KDE ZÍSKAT DALŠÍ INFORMACE

Informace o naší organizaci a aktuality jsou přístupné na našich internetových stránkách www.mchcb.cz

Můžete navštívit také naši stránku v rámci sociální sítě Facebook www.facebook.com/cbudejovice.charita kde najdete aktuální novinky.

Budete-li mít další otázky, obraťte se na naše pracovníky:

Bc. Petra Vohlídalová – vedoucí Domu sv. Pavla

petra.vohlidalova@cbudejovice.charita.cz, tel – 776 655 305 (po – pá, 8:00 -16:30)

Bc. Ivana Korytová – sociální pracovnice NDC a NL

ivana.korytova@cbudejovice.charita.cz, tel – 774 655 355 (po – pá, 9:00 -15:00)

pevná linka Domu sv. Pavla – 387 315 388 (nepřetržitý provoz)