

Příloha č. 1 ke standardu kvality poskytování služby č. 1

Městský ústav sociálních služeb Klatovy, příspěvková organizace
Balbínova 59/I, 339 01 Klatovy

vydává

18:00 hod. – 7:00 hod.	Provoz Noclehárny pro bezdomovce
18:00 hod. – 18:45 hod.	Přijem osob z trvalým pobytem Klatovy, spádové obce a ORP
18:45 hod. – 19:00 hod.	Přijem osob z celé ČR
19:00 hod. – 6:00 hod.	Noclehárna
6:00 hod.	Připrava na opouštění Noclehárny pro bezdomovce
do 7:00 hod.	Opouštění Noclehárny pro bezdomovce

Vnitřní pravidla

Noclehárny pro bezdomovce

Koldinova 277/II, 339 01, Klatovy

Článek 1

Úvod

Noclehárna pro bezdomovce je sociální služba poskytovaná dle § 63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Noclehárna pro bezdomovce poskytuje ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

Noclehárna pro bezdomovce poskytuje sociální službu lidem bez domova od 19 let (včetně) do 80 let přednostně s trvalým pobytem v Klatovech a spádových obcích, ORP. V případě volné kapacity i ostatním osobám z celé ČR na dobu nezbytně nutnou a to na max. 7 kalendářních dní v jednom kalendářním roce. V případě naplněné kapacity v období mrazů, kdy teplota vzduchu venku je pod – 5 °C, lze poskytnout tzv. teplou židli.

Noclehárna pro bezdomovce je v provozu celoročně, každodenně

Provozní doba Noclehárny pro bezdomovce	18:00 hod. – 7:00 hod.
Příjem osob s trvalým pobytem Klatovy, spádové obce a ORP	18:00 hod. – 18:45 hod.
Příjem osob z celé ČR	18:45 hod. – 19:00 hod.
Noční klid	22:00 hod. – 6:00 hod.
Příprava na opuštění Noclehárny pro bezdomovce	6:00 hod.
Odchod z Noclehárny pro bezdomovce	do 7:00 hod.

Případná nemoc neopravňuje uživatele trávit na Noclehárně pro bezdomovce dobu mimo výše uvedené hodiny (provozní doba Noclehárny pro bezdomovce).

Článek 2

Poskytované služby

2.1 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v noclehárně

a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny
2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla

Při prvním využití služby je klientům vydáno mýdlo, toaletní papír a zapůjčen ručník. V průběhu poskytování služby je klientům dle potřeby vydáváno mýdlo a toaletní papír proti podpisu.

Pro osobní hygienu používá klient koupelnu. Zde se řídí Provozním řádem koupelny, který je umístěn u vchodu do koupelny.

b. Poskytnutí přenocování

a) Přenocování (při prvním využití služby je uživatelům přidělené lůžko. Pokoje jsou rozděleny pro muže a ženy. Pokoje pro muže jsou šestilůžkové a třílůžkové. Šestilůžkové pokoje jsou vybaveny třemi palandami, třílůžkové pokoje třemi lůžky. Ženský pokoj je vybaven dvěma lůžky).

b) Úklid zajišťují pracovníci v sociálních službách. Klienti si před odchodem z Noclehárny pro bezdomovce ustelou lůžko, zametou podlahu a v případě znečištění podlahy i vytřou.

c) Výměna ložního prádla (Klientům jsou vydávány čistě vyprané lůžkoviny, které jsou jim v průběhu služby dle potřeby měněny za čistě vyprané).

Klient přenocuje v pokoji, kde je povinen se řídit Provozním řádem pokoje. Ten je umístěn u vchodu do pokoje.

2.2 Fakultativní činnosti

Noclehárna poskytuje jako fakultativní tyto další činnosti:

a) Praní osobního prádla

V případě zájmu o vyprání prádla postupuje pracovník tak, aby bylo prádlo vypráno do začátku nočního klidu (do 22. hodiny). Vyprané prádlo si klient pověsí na sušák, který je umístěn na společenské místnosti. V případě, že by prádlo do rána neuschlo, klient si pro suché prádlo přijde následující den v provozní době Noclehárny pro bezdomovce – v tomto případě si je klient vědom toho, že pokud si pro prádlo nepřijde do 3 kalendářních dní, bude prádlo ekologicky zlikvidováno.

b) Praní a usušení prádla v sušičce

Při příjmu na Noclehárnu pro bezdomovce klient nahlásí službu konajícímu pracovníkovi, že potřebuje vyprat osobní prádlo a usušit prádlo v sušičce.

2.3 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytují sociální pracovníci každý pracovní den od 8:00 hod. do 14:00 hod. v kanceláři sociálních pracovníků.

Jedná se o poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby a o jiných formách pomoci např. o dávkách hmotné nouze apod..

2.4 Ostatní činnosti

a) Využití kuchyně pro přípravu stravy – klient si po sobě umyje použité nádobí, utře plochu kuchyňské linky a v případě znečištění, vytře podlahu. Řídí se Provozním řádem kuchyně, který je umístěn před vchodem do kuchyně.

b) Potravinová pomoc – v případě nouze je klientovi poskytnuta potravinová pomoc (těstoviny, rýže, čaj – dle momentálního výběru) nebo zprostředkována potravinová pomoc.

Článek 3

Úhrada za služby

Základní činnosti	Úhrada
Přenocování na Noclehárně pro bezdomovce	65,00 Kč / noc
Fakultativní činnosti (nepovinné)	
Praní osobního prádla	25,00 Kč/ jedno vyprání
Praní osobního prádla a sušení v sušičce	35,00 Kč/jedno vyprání a usušení v sušičce

3.1 Způsob vyúčtování a způsob úhrady

- a) Úhrada za základní činnosti je možná dvěma způsoby:
- jednorázově, v hotovosti, a to vždy ihned po příchodu na Noclehárnu pro bezdomovce (vždy je vystavena stvrzenka příjmového pokladního dokladu);
 - úhradou od Úřadu Práce na účet organizace vždy následujícího měsíce po měsíci, v němž byla služba poskytována.
- b) Fakultativní činnost hradí klient jednorázově, v hotovosti při příjmu na Noclehárnu pro bezdomovce nebo úhradou od úřadu práce na účet organizace.
- c) V případě, že klient opustí Noclehárnu pro bezdomovce v průběhu poskytování služby z vlastní vůle nebo je z Noclehárny pro bezdomovce vykázán pracovníkem, úhrada se nevrací.

Článek 4

Způsob poskytování sociální služby Noclehárny pro bezdomovce

4.1. První příchod do Noclehárny pro bezdomovce:

- a) Zájemce přijde požádat o poskytnutí sociální služby Noclehárny pro bezdomovce do kanceláře sociálních pracovníků nebo v jejich nepřítomnosti do kanceláře pracovníků v sociálních službách.
- b) Sociální pracovníce vede se zájemcem rozhovor, aby zjistila, zda spadá do cílové skupiny a opravňuje-li ho jeho situace k využití sociální služby Noclehárny pro bezdomovce.
- c) Pracovník mu sdělí, jak bude vypadat průběh sociální služby, jaká jsou jeho práva a povinnosti, vysvětlí mu výpovědní podmínky, sdělí mu, jak si může stěžovat na kvalitu a průběh sociální služby, provede ho Noclehárnou pro bezdomovce a seznámí ho s jejím chodem.

4.2. Průběh služby:

- a) Zájemce o službu se před přijetím na Noclehárnu pro bezdomovce musí podrobit dechové zkoušce. Pokud je test pozitivní nebo provedení testu odmítne, není na Noclehárnu pro bezdomovce přijat.

- b) Pracovník vyzve klienta Noclehárny pro bezdomovce během přijímání o nahlédnutí do osobních věcí. Pokud klient odmítne ukázat své věci, nebude na Noclehárnu pro bezdomovce přijat.
- c) Klientovi je vždy nabídnuta možnost spolupráce na sestavení individuálního plánu.
- d) Při příchodu na Noclehárnu pro bezdomovce si klient povleče přidělené lůžko. Následně při každé další výměně ložního prádla.
- e) Dodržovat základní hygienická pravidla.
- f) Chovat se ohleduplně k ostatním klientům a zdržet se projevů agresivity vůči ostatním ubytovaným či pracovníkům Noclehárny pro bezdomovce. Dodržovat noční klid v době od 22:00 hod. do 6:00 hod.
- g) Pohybovat se pouze v prostorách vymezených pro Noclehárnu pro bezdomovce.
- h) V případě, že má pracovník podezření, že je klient pod vlivem alkoholu, musí se klient podrobit dechové zkoušce. Pokud je test pozitivní nebo provedení testu odmítne, musí Noclehárnu pro bezdomovce opustit.
- ch) Kouřit pouze ve vymezené místnosti pro kouření.
- i) Řídit se pokyny pracovníků Noclehárny pro bezdomovce a dodržovat čas odchodu.
- j) Sdělit odchod (dříve jak v 6:00 hodin) z Noclehárny pro bezdomovce pracovníkovi noční směny. V případě, že klient opustí Noclehárnu pro bezdomovce, nemá již právo se vrátit. V případě, že klient opustí Noclehárnu pro bezdomovce za účelem odchodu na pohotovost, donese lékařské potvrzení, že byl na pohotovosti a bude na Noclehárnu pro bezdomovce po dechové zkoušce s negativním výsledkem přijat.
- k) Před odchodem z Noclehárny pro bezdomovce ustlat si své lůžko, zamést podlahu, umýt po sobě nádobí a plochu kuchyňské linky.
- l) Každé ráno si odnést své osobní věci. V případě, že si klient své osobní věci neodnese, budou ekologicky zlikvidovány. Pokud by byl klient z Noclehárny pro bezdomovce odvezen k hospitalizaci a zanechal by na Noclehárně pro bezdomovce své osobní věci, utvoří se 3členná komise, kdy jeden z členů této komise není zainteresovaná osoba (zaměstnanec Noclehárny pro bezdomovce).
- m) Tato komise sepíše seznam věcí, které klient na pokoji zanechal, a ty se posléze vloží do vhodného obalu např. krabice, která se přelepí páskou + podpis všech členů komise a místem uložení krabice. V případě, že by uživatel byl ve vazební věznici, oznámí se uživateli prostřednictvím vazební věznice, že zde má uložené osobní věci.

Článek 5

Úschova cenných věcí a jiných věcí

Na Noclehárně pro bezdomovce není možnost úschovy cenných i jiných věcí.

Článek 6

Stížnosti

Klienti jsou při prvním příjmu na Noclehárnu seznámeni s možností a postupem podání připomínek, návrhů a stížností. Klienti se mohou během poskytování služby obrátit na jakéhokoliv pracovníka s připomínkou, návrhem či stížností. Pracovník připomínku, návrh či stížnost zapíše do knihy stížností.

Klienti mají u vchodových dveří při vstupu vyvěšenou přehlednou tabulku, komu a v jakém případě si mohou stěžovat. V případě, že dotázaný pracovník nemá kompetence k řešení stížnosti uživatele, vysvětlí uživateli, proč nemůže jeho stížnost vyřešit a podá mu informaci, kdo je kompetentní jeho stížnost řešit. O výsledku řešení jeho stížnosti je klient informován pracovníkem, který stížnost řešil.

Ústně podaná stížnost klienta je pracovníkem, který stížnost řeší, zapsána do knihy stížností.

Článek 7

Odpovědnost za škodu

Jde-li o chování nebo jednání, jejichž posouzení či vyšetření patří do pravomoci komise veřejného pořádku městského úřadu nebo policie (např. krádež, ublížení na zdraví atd.), je službukonající pracovník učinit příslušná oznámení.

Klient plně zodpovídá za škody, které způsobí zaviněně na majetku Noclehárny pro bezdomovce.

Článek 8

Opatření proti porušování vnitřních pravidel

8.1 Jestliže klient porušuje pravidla soužití v Noclehárně pro bezdomovce a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu sociální pracovnice pověřená řízením, jaké chování a jednání se od něj nadále očekává. Poučí ho o následcích, které by pro něho mělo další porušování vnitřních pravidel a projedná s ním změnu chování a jednání. Nedojde-li ani poté k nápravě, nebo jde-li o porušení vnitřních pravidel, které je zvláště závažné, bude s klientem ze strany poskytovatele ukončena ústní smlouva o poskytování sociální služby.

8.2 Za zvláště závažné porušení vnitřních pravidel se považuje dále vyjmenované chování klienta:

- úmyslné poškozování majetku Noclehárny pro bezdomovce nebo majetku ostatních klientů
- opakované fyzické a slovní napadání ostatních klientů a personálu
- kouření v prostorách, kde to není povoleno
- požívání alkoholu
- úmyslné nedodržování předpisů požární ochrany v objektu Noclehárny pro bezdomovce
- používat jakékoliv vlastní elektrospotřebiče
- přivádět do objektu Noclehárny pro bezdomovce jakákoliv zvířata
- návštěvy cizích osob
- opakovaně ponechávat si na Noclehárně pro bezdomovce své osobní věci po odchodu

- vnášet do zařízení nežádoucí předměty a látky jako jsou např. alkohol, omamné a psychotropní látky, zbraně, ostré předměty (injekční jehly, nože, nůžky), výbušniny
- přechovávat nebezpečné předměty, věci hygienicky závadné nebo v nadměrném množství

Pokud dochází ze strany klienta k zvláště závažnému porušování vnitřních pravidel Noclehárny pro bezdomovce dle bodu 8.2, nebude s klientem ze strany poskytovatele uzavřena ústní smlouva po dobu maximálně 6 po sobě jdoucích měsíců.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

Těmito vnitřními pravidly Noclehárny pro bezdomovce se ruší původní Vnitřní pravidla Noclehárny pro bezdomovce z 01.03.2023.

Vnitřní pravidla Noclehárny pro bezdomovce nabývají účinnosti od 01.09.2024.

Vnitřní pravidla Noclehárny pro bezdomovce jsou závazná pro všechny uživatele Noclehárny pro bezdomovce a zaměstnance organizace.

Zpracovala: Krouparová Aneta, DiS., sociální pracovnice pověřená řízením
V Klatovech dne: 31.08.2023

Vnitřní pravidla jsou platná od 01.09.2024.

Bc. Alena Kleinerová
Ředitelka MěÚSS

Městský ústav sociálních služeb Klatovy
příspěvková organizace
Baltova 59, 339 01 Klatovy I
tel.: 376 347 119, 376 347 112
fax: 376 347 110
IČ: 492 07 261