**Nízkoprahové denní centrum Benešov**

**Táborská 900, 256 01 Benešov**

**Vnitřní pravidla**

**Úvodní ustanovení**

* Nízkoprahové denní centrum (NDC) je službou sociální prevence, která napomáhá zabránit sociálnímu vyloučení osob, které se z různých důvodů (způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí aj.) nacházejí v krizové sociální situaci.
* **Posláním služby** je poskytnout lidem bez přístřeší zázemí, kde mohou důstojným způsobem naplňovat své základní životní potřeby a nalézt pomoc při řešení nepříznivé sociální situace.
* **Základním cílem** služby je uspokojování základních životních potřeb osob bez přístřeší a podpora v řešení jejich nepříznivé životní situace.
* **Cílovou skupinou** služby jsou osoby bez přístřeší z regionu Benešov, muži i ženy starší 18 let, kteří se ocitli v sociální tísni charakterizované absencí bydlení a sociálního zázemí.

Za osobu „z regionu Benešov“ je považována osoba, která zde má trvalé bydliště nebo se na území okresu Benešov trvale (to znamená nejméně 6 měsíců) zdržuje, měla zde bydlení, práci, rodinné vazby, apod.

**Konkrétní charakteristika cílové skupiny:**

Osoba bez přístřeší, zjevná forma – Osoba ohrožená extrémním sociálním vyloučením ve smyslu krajní chudoby, ztráty střechy nad hlavou, ale i s absencí nejužší sítě mezilidských vztahů, které tvoří podstatu domova. Lidé, kteří žijí ve squatech, provizorních přístřešcích, na ulici a v místech, které jsou trvale opuštěné.

Osoba bez přístřeší, skrytá a potencionální forma – Osoby, které si nemohou vlastními silami zajistit základní životní standard a krátkodobě se nachází na minimální úrovni uspokojování potřeb. Osoby, které se ocitly v naléhavé životní situaci spojené se ztrátou bydlení nebo jeho ohrožení a nedokážou bez poradenského nasměrování nadále řešit svůj tíživý stav. Osoby, které žijí v obydlí, které nemá sociální zařízení, přísun vody a jiných energií. Osoby žijící v předlužené domácnosti, vykázaní z bytu, soudně vystěhovaní atd.

**Okruh osob, kterým je služba poskytována:**

* Osoby bez přístřeší (muži i ženy) starší 18 let,
* Osoby, které si nemůžou vlastními silami zajistit základní životní standard a nachází se na minimální úrovni uspokojování potřeb,
* Osoby, které se ocitly v naléhavé životní situaci spojené se ztrátou bydlení nebo jeho ohrožení a nedokáže bez poradenského nasměrování nadále řešit svůj tíživý stav,
* Osobám žijících v předlužené domácnosti,
* Osobám, které žijí v nevyhovujících podmínkách, nemají sociální zařízení, vodu, elektřinu,
* Osobám vykázaných z bytu,
* Osobám soudně vystěhovaným

**Cílovou skupinou nejsou:**

* osoby nesoběstačné (oblast hygieny, stravování),
* osoby s agresivními projevy chování a ohrožující okolí,
* osoby, které nepocházejí z regionu Benešov,
* osoby nesplňující předchozí vymezení skupiny.

Provozní doba NDC je celoročně,

pondělí – čtvrtek: 8:00 – 15:00

pátek: 8:00 – 13:00

Okamžitá kapacita NDC je 20 uživatelů. Pobyt uživatele v NDC je omezen na 3 hodiny denně.

1. **Základní práva uživatele služby**

Právo na službu bez rozdílu příslušnosti k rase, národnosti, vyznání či politické příslušnosti:

* Právo na poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Uživatelům jsou k dispozici společné sprchy pro muže a ženy s možností zapůjčení ručníku a základních hygienických potřeb. V případě potřeby je možno požádat o asistenci při osobní hygieně.
* Právo na poskytnutí stravy, případně pomoc při zajištění stravy. NDC zajišťuje poskytnutí jednoduché stravy za úhradu. Ceník je vyvěšen na nástěnce v chodbě NDC.
* Právo na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
* Poskytnutí podmínek pro vyprání šatstva, možnost využití pračky a sušičky za asistence pracovníků centra. Praní a vysušení prádla je poskytováno za úhradu. Ceník je vyvěšen na nástěnce v chodbě NDC.
* Poskytnutí ošacení ze sociálního šatníku, výdej a výměna šatstva a obutí prostřednictvím pracovníka centra.
* Poskytnutí zázemí a možnosti odpočinku a účasti na doprovodném sociálním programu.
* Seznámení se základními právy uživatele a také s povinnostmi, s provozem NDC a provozním řádem.
* V rámci nízkoprahovosti je možné využít službu anonymně.
* Na svobodnou volbu způsobu řešení své životní situace.
1. **Základní povinnosti uživatele služby**
* Zákaz vnášení do NDC nežádoucí předměty a látky, jako jsou například alkohol, drogy, zbraně a výbušniny.
* Zákaz přivádět do objektu jakákoliv zvířata.
* Povinnost dodržovat základní hygienická pravidla, dodržovat v zařízení pořádek a respektovat zásady slušného chování.
* Nepoškozovat majetek ostatních přítomných uživatelů, ani majetek NDC, dojde-li přesto k poškození, oznámit to ihned personálu a nahradit škodu.
* Skladovat či odkládat jakékoliv věci v NDC není povoleno.
* Chovat se ohleduplně k ostatním uživatelům, zdržovat se jakýkoliv projevů agresivity vůči ostatním uživatelům služby a personálu.
* Při zjevných známkách onemocnění na vyzvání personálu předložit lékařské potvrzení o tom, že se nejedná o nemoc ohrožující zdraví ostatních. Sdělit závažné informace o zdravotním stavu, který by mohl mít vliv na ostatní uživatele.
* Zákaz v prostorách NDC používat vlastní elektrospotřebiče.
* Zákaz kouření v prostorách NDC, jako v ostatních veřejných budovách. Uživatelé mohou ke kouření využít venkovních prostor centra.
* Zákaz svévolné manipulace s elektronikou zařízení (TV, PC, DVD).
* PC je určen pouze k použití pro hledání zaměstnání, vyřizování e-mailové korespondence a vyhledávání kontaktů a informací pro řešení sociální situace (sociální služby, ubytovny, úřady…).
* Vstup do prostorů kuchyně a prostoru k praní prádla pouze se souhlasem personálu. Zákaz svévolné manipulace s elektrospotřebiči v kuchyni, pračkou a sušičkou. Používání elektrospotřebičů je možné pouze za asistence pracovníka.
* V NDC je zákaz používat jak psychického tak fyzického násilí, včetně vyhrožování násilím a rasistických narážek.
* Vytvářet individuální plán s klíčovým pracovníkem a aktivně se podílet na jeho naplňování.
* Respektovat pokyny personálu
1. **Sankce při porušení vnitřních pravidel**
* Při vulgárním jednání a neuposlechnutí napomenutí je uživateli služba uzavřena na 1 týden.
* Při slovním napadání personálu NDC a neuposlechnutí napomenutí je uživateli služba uzavřena na 1 měsíc, při dalším porušování jsou služby uzavřeny vždy na 3 měsíce.
* Při vyhrožování personálu NDC (fyzickým napadením, poškozením majetku atd.) je uživateli služba uzavřena na 6 měsíců.
* Při fyzickém napadení personálu NDC je uživateli služba uzavřena na 6 měsíců.
* Při záměrném poškození majetku NDC je služba uživateli uzavřena do sjednání nápravy (uhrazení způsobené škody).
* Při prokázaném zcizení majetku NDC je dle závažnosti služba uživateli uzavřena na 6 měsíců, služby budou poté obnoveny až po sjednání nápravy (uhrazení způsobené škody).
* Při porušení Vnitřních pravidel výše nespecifikovaných, je uživatel vykázán z prostor NDC na 1 den, při opakovaném porušování možnost uzavření služby uživateli až na 1 týden (případně do vyřešení situace – např. infekční onemocnění atd.).
1. **Pravidla pro odmítnutí žadatele o službu**
* NDC neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá. Žadateli je zprostředkován jiný vhodný druh služby nebo pomoci.
* V NDC není dostatečná kapacita pro poskytnutí služby, o kterou žadatel žádá. Žadatel je požádán, aby počkal mimo prostory služby, dokud se neuvolní místo.
* Žadatel nesplňuje kritéria pro danou cílovou skupinu, žadatel je odkázán na jiný typ služby nebo pomoci.
* Zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí této služby (infekční onemocnění, duševní nemoc apod.). Žadateli je poskytnutí služby odmítnuto.
* Žadateli poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádosti smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování vyplývajících ze smlouvy.
* Pokud poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem smlouvu a zájemce o to požádá, poskytovatel mu o tom vydá písemné potvrzení.
1. **Ukončení poskytování sociální služby nízkoprahové denní centrum**
* Dohodne-li se poskytovatel s uživatelem o ukončení poskytování sociální služby.
* Uživatel přestane být cílovou skupinou služby.
* Uživatel nevyužívá sociální službu po dobu delší než 6 měsíců bez udání závažného důvodu.
* Uživatel zemře.
* Uživatel opakovaně závažným způsobem porušuje Vnitřní pravidla služby a ustanovení
* Smlouvy o poskytování sociální služby.
* Uživatel se stal nesoběstačným a vyžaduje jiný druh služby.
1. **Škody**
* Uživatel služby plně odpovídá za škody, které způsobí a uhradí je v plné výši.
* Poskytovatel sociální služby ani jeho zaměstnanci neodpovídají za škody na majetku uživatele NDC, vyjma věcí uložených na služebně.
1. **Závěrečná ustanovení**
* Při poskytování služby se personál řídí Etickým kodexem organizace.
* Při zpracování a evidenci osobních dat uživatele se personál řídí platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejména zákonem č. 101/2002 Sb., který upravuje ochranu osobních údajů o fyzických osobách, práva a povinnosti při zpracování těchto údajů.
* V případě nespokojenosti s poskytovanými službami může uživatel podat ústní nebo písemnou stížnost u zaměstnanců, případně vedení. Podání a vyřízení stížnosti je upraveno v Pravidlech pro vyřizování stížností.

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dne 01.06.2012.

Aktualizace: 12. 5. 2015

Zpracovala: Bc. Michaela Vašáková

Schválila: Mgr. Alena Králíčková