



PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Města Dvůr Králové nad Labem

Elišky Krásnohorské 2962,
544 01 Dvůr Králové nad Labem
IČ: 750 656 49, DIČ: CZ 750 656 49
ID datové schránka: 434k6z4
+420 604 212 697, +420 499 329 251

Příloha č. 2 ke SQSS č. 3-5

VNITŘNÍ PRAVIDLA

STANOVENÁ POSKYTOVATELEM PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NOCLEHÁRNA

OBSAH

1. Úvod	3
2. Poskytované služby	3
2.1 Základní činnosti	3
2.2 Fakultativní činnosti (nepovinné).....	4
2.3 Základní sociální poradenství	4
2.4 Ostatní činnosti	4
3. Úhrada za služby.....	5
3.1 Způsob vyúčtování a způsob úhrady	5
4. Způsob poskytování sociální služby noclehárna	5
5. Práva a povinnosti uživatele	6
5.1 Práva	6
5.2 Povinnosti	7
6. Provozní řád koupelny	8
7. Provozní řád kuchyně.....	8
8. Provozní řád ložnice	9
9. Výpovědní podmínky.....	9
10. Dary a pozornosti.....	10
11. Účinnost	10

1. ÚVOD

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

Noclehárna poskytuje sociální službu lidem bez domova **od 18 let (včetně) s trvalým pobytem ve Dvoře Králové nad Labem a spádových obcích.**

Trvalý pobyt prokazuje zájemce o službu občanským či jiným průkazem. Nemůže-li se prokázat dokladem (pro jeho absenci), ze kterého je místo trvalého pobytu patrné, ústně čestně prohlásí, kde má místo trvalého pobytu. Pracovník mu vysvětlí, jak zažádá o nový občanský průkaz. Příští pracovní den může být přijat pouze na základě dokladu o místě trvalého pobytu.

Noclehárna je otevřená **celoročně.**

Doba pro přijetí do služby:

v období od **1. 11. do 31. 5.** v době od 18 do 20 hodin

v období od **1. 6. do 31. 10.** v době od 20 do 21 hodin.

Ukončení služby a **opuštění noclehárny** uživatelem:

v období od **1. 11. do 31. 5.** do 7,30 hodin

v období od **1. 6. do 31. 10.** do 7,30 hodin.

Sociální pracovník je přítomen denně od 18,00 do 20,00 hod., resp. od 20,00 do 21,00 hod., se kterým má uživatel možnost řešit svou nepříznivou sociální situaci nebo může využít konzultace s pracovníkem v sociálních službách v provozní době noclehárny (viz výše) nebo sociálním pracovníkem - vedoucím Domu Žofie, který každý pracovní den od 7,00 do 9,00 hod. pobývá v noclehárně nebo ve své kanceláři v Domě Žofie. Obě strany si mohou domluvit jiný termín setkání.

1. **Zájemce** = osoba, která žádá o poskytnutí sociální služby noclehárna
2. **Uživatel** = osoba, se kterou poskytovatel uzavřel ústní smlouvu o poskytování sociální služby noclehárna a která službu již využívá.

2. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

2.1 Základní činnosti

1. **Pomoc při osobní hygieně** nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - a) Zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny
 - b) Zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla

Pro osobní hygienu používá uživatel koupelnu. Zde se řídí **Provozním řádem koupelny**, který je nalepený na dveřích do koupelny.

2. **Poskytnutí přenocování**
 - a) Přenocování
 - b) Úklid, výměna ložního prádla

Uživatel přenocuje v ložnici, kde je povinen se řídit **Provozním řádem ložnice**. Tento řád je nalepený na dveřích do ložnice.

2.2 Fakultativní činnosti (nepovinné)

1. Praní osobního prádla

2. Prací prášek

V případě zájmu o vyprání prádla toto pere pracovník tak, aby bylo prádlo vypráno do začátku nočního klidu (do 22. hodiny). Vyprané prádlo si uživatel pověsí na místě k tomu určenému na sušák. Pokud prádlo do rána neuschne, má uživatel následující možnosti:

- a) Mokré prádlo si odnese s sebou při opuštění noclehárny.
- b) Přijde si pro prádlo následující den v době provozní doby noclehárny – v tomto případě si je uživatel vědomý toho, že pokud si pro prádlo nepřijde do 5 kalendářních dní, bude prádlo ekologicky zlikvidováno.

2.3 Základní sociální poradenství

1. Poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby.
2. Poskytnutí informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci (informace o dávkách hmotné nouze apod.).
3. Poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociální služby, o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro to, aby uživatel mohl žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný (stojí-li o toto).
4. O možnostech zapojení rodiny do řešení nepříznivé sociální situace.

Základní sociální poradenství poskytují sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách v průběhu služby na noclehárně a dále vedoucí Domu Žofie, který je každý pracovní den od 7,00 do 9,00 hod. rovněž přítomen na noclehárně nebo v kanceláři v Domě Žofie, kde poskytne poradenství.

2.4 Ostatní činnosti

1. **Využití kuchyně pro přípravu stravy** – uživatel se řídí **Provozním řádem kuchyně**, který je nalepený na dveřích do kuchyně.
2. **Potravinová pomoc** – v případě nouze je mu pracovníkem poskytnutá nutná potravinová pomoc (těstoviny, konzerva, káva, čaj – dle momentálního výběru).
3. **Hygienická pomoc** – v případě, že nemá uživatel s sebou žádné hygienické prostředky, jsou mu pracovníkem poskytnuty základní prostředky pro hygienu – mýdlo, šampón, ručník, jednorázová holítko, zubní kartáček, pasta.
4. **Sociální šatník** – v případě nouze může uživatel využít sociální šatník k výměně již opotřebovaného či nedostačujícího oblečení.

Potravinová, hygienická pomoc a sociální šatník jsou nenárokové služby a jsou uživateli poskytnuty na základě zhodnocení potřeb uživatele službu konajícím pracovníkem a dle možností poskytovatele.

3. ÚHRADA ZA SLUŽBY

Základní činnosti	Úhrada v Kč
Přnocování na noclehárně	20,00 / noc
Fakultativní činnosti (nepovinné)	
Praní osobního prádla	20,00 Kč / jedno vyprání
Prací prášek	10,00 Kč / na jednu pračku

Ostatní činnosti jsou bez úhrady, tedy zdarma.

3.1 Způsob vyúčtování a způsob úhrady

- Úhrada za základní činnosti je možná dvěma způsoby:
 - jednorázově, v hotovosti, a to vždy ihned po příchodu na noclehárnu (dle platného ceníku viz. Výše).
 - úhradou od Úřadu Práce na účet organizace a to vždy začátkem následujícího měsíce po měsíci, v němž byla služba poskytována (vždy však po domluvě vedoucího Domu Žofie s pracovníci Úřadu Práce).
- Fakultativní činnosti hradí uživatel vždy přímou úhradou neprodleně před poskytnutím služby a to dle ceníku (viz výše), úhrada se zaznamená do knihy prání.
- Poskytovatel celkovou výši úhrad spočítá na základě počtu poskytnutých a evidovaných noclehů uživatele v Měsíčním přehledu uživatele noclehárny, který je uložen v jeho Osobním spisu.
- Na konci měsíce pak poskytovatel vystaví uživateli potvrzení o přijatých platbách.
- V případě, že uživatel opustí noclehárnu v průběhu poskytování služby a z vlastní vůle nebo je z noclehárny vypovězen pracovníkem, úhrada se nevrací.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NOCLEHÁRNA

První vstup do noclehárny:

- Zájemce přijde požádat o poskytnutí sociální služby noclehárna přímo do noclehárny.
- Sociální pracovník vede se zájemcem rozhovor, aby zjistil, zda spadá do cílové skupiny (viz Úvod) a opravňuje-li ho jeho situace k využití sociální služby noclehárny.
- Společně se domluví zejména na tom:
 - jak vnímá svou nepříznivou sociální situaci,
 - co ho přivedlo do noclehárny,
 - jaká má očekávání od služby (jaké cíle by chtěl během pobytu v noclehárně naplňovat),
 - kdo mu může být nápomocen při řešení jeho nepříznivé sociální situace (jaké má možnosti),
 - po jakou dobu by chtěl využívat sociální službu noclehárna.

4. 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 a seznámí ho s jejím chodem.
5. Uživatel je seznámen s Vnitřními pravidly, a trvá-li jeho zájem o poskytování sociální služby, podepíše toto do sešitu k tomu určenému a tím je stvrzena ústní smlouva. Současně podepíše Záznam z jednání.

Průběh služby:

1. Vedoucí Domu Žofie a noclehárny přidělí maximálně v co nejkratší možné době od přijetí zájemce k poskytování sociální služby **KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA**. Je to pracovník, který s ním pravidelně v dohodnutých termínech plánuje a přehodnocuje jeho cíle, které chce službou naplnit, a se kterým společně hledají způsob řešení jeho nepříznivé sociální situace.
2. Každý uživatel má zavedený Osobní spis na své jméno, ve kterém je záznam z jednání se zájemcem, včetně informací o uzavření ústní smlouvy a materiály týkající se poskytování sociální služby noclehárna (Měsíční přehled uživatele). Uživatel má právo do spisu nahlížet v provozní době noclehárny, vždy po domluvě s klíčovým pracovníkem.
3. Kromě osobního spisu jsou veškeré informace o uživateli a průběhu poskytování sociální služby uživatelem vedeny rovněž v počítačovém informačním systému „Azylák“, kde má každý uživatel zavedenu „Kartu klienta“.
4. Každý den pracovník u konkrétního uživatele zapisuje informace o průběhu poskytnuté služby do informačního systému, přičemž zapisuje zejména:
 - poskytnutí ubytování;
 - individuální rozhovory související s nepříznivou sociální situací;
 - využití sociálního šatníku a potravinové pomoci;
 - využití možnosti praní;
 - naplňování cílů uživatele;
 - spokojenost uživatele se službou, případné připomínky, stížnosti, způsob řešení různých nastalých situací.
5. Má-li v průběhu služby uživatel požadavky, které pracovník nemůže splnit vzhledem k provozní době noclehárny, budou požadavky následující pracovní den řešeny sociálním pracovníkem.

5. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

5.1 Práva

1. Uživatel má právo využívat všechny prostory noclehárny (s výjimkou kanceláře pracovníka), tzn. ložnici, kuchyň, koupelnu a sociální zařízení.
2. Má právo využívat všech výše uvedených služeb za stanovenou úhradu.
3. Má právo si přinést své potraviny a připravit si z nich jídlo v kuchyni. K tomu může využít veškeré vybavení kuchyně.
4. Má právo si v lednici uschovat potraviny.
5. Má právo podat stížnost na kvalitu nebo průběh poskytované služby.
6. Má nezadatelné právo vyžadovat uplatňování svých základních práv a svobod.

7. Má právo spát v čistě povlečené posteli.
8. Každý uživatel má přiděleného **KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA**. To je pracovník, který s ním pravidelně v dohodnutých termínech plánuje a přehodnocuje jeho cíle, které chce službou naplnit a společně hledají způsob řešení jeho nepříznivé sociální situace. Kromě toho má právo vyžádat si rozhovor s klíčovým pracovníkem v náhradním termínu.
9. Má právo požádat službu konajícího pracovníka o pomoc při řešení náhle vzniklých situací během celého večera a noci.
10. Má právo vyžádat si rozhovor se sociálním pracovníkem (vedoucím Domu Žofie) za účelem rozhovoru týkajícího se poskytování sociální služby noclehárna.

5.2 Povinnosti

1. Do noclehárny je osoba žádající poskytnutí služby povinna přijít ve stavu slučitelném s poskytnutím sociální služby noclehárna a chovat se způsobem neodporujícím dobrým mravům. Není vyžadován zcela střízlivý stav, ale z jejího chování nesmí být alkohol patrný (nemotá se, neplete se jí jazyk při hovoru, není agresivní apod.).
2. V případě, kdy si pracovník jejím stavem není jistý, je oprávněn podrobit ji (s jejím souhlasem) orientační dechové zkoušce. Je-li výsledek vyšší než 1,5 promile, je z noclehárny vyloučena. Zrovna tak je vyloučena, nesouhlasí-li s provedením dechové zkoušky nebo i při nižší naměřené hodnotě alkoholu zjištěné v dechu, chová-li se nevhodným způsobem.
3. Má povinnost umožnit pracovníkovi zjištění, zda spadá do cílové skupiny – prokáže se občanským či jiným průkazem totožnosti, ze kterého bude patrné, kde má trvalé bydliště. Pokud nemá doklad totožnosti, čestně prohlásí místo trvalého bydliště a má povinnost si o průkaz totožnosti zažádat, jinak nebude moci další pracovní den využít noclehárnu.
4. Má povinnost spolupracovat s pracovníkem na řešení jeho nepříznivé sociální situace (v rámci vstupního rozhovoru při přijímání do služby a dále v průběhu poskytování sociální služby) – poskytne pracovníkovi nutné údaje, na základě kterých se dohodnou na naplňování cílů, které uživatel chce službou naplnit.
5. V průběhu využívání sociální služby noclehárna **JE ZAKÁZÁNO PÍT ALKOHOL NEBO BRÁT JAKÉKOLIV DROGY**.
6. V prostorách noclehárny **JE ZAKÁZÁNO KOUŘIT**. Kouřit lze pouze na vyhrazeném místě před noclehárnou (u zadního vchodu do noclehárny).
7. V prostorách noclehárny platí **ZÁKAZ NÁVŠTĚV**.
8. Uživatel je povinen dodržovat provozní řády, které jsou vylepené na dveřích uvnitř noclehárny.
9. Před ulehnutím do postele je **povinen provést hygienu** (umýt se, vysprchovat se,...). Pokud nemá vlastní hygienické prostředky (mýdlo, ručník, zubní kartáček, holítko,...), může požádat pracovníka noclehárny o jejich zapůjčení (zubní kartáček a holítko si ponechá pro příští potřebu).
10. Před ulehnutím do postele je povinen použít prostěradlo a povléknout si lůžkoviny.
11. Před odchodem z noclehárny je povinen zkontrolovat lůžkoviny, popřípadě povlečení svléknout a uložit do barelu určeného pro špinavé prádlo.
12. Uživatel je povinen před odchodem z noclehárny vyprázdnit obsah nočního stolku a skříňě, odnést si všechny osobní věci.

13. Před opuštěním noclehárny je uživatel povinen vyzvednout a odnést si osobní věci z úložné skříně před noclehárnou.
14. Pokud uživatel způsobí nějakou škodu jinému uživateli nebo poskytovateli, je povinen ji uhradit.
15. Má povinnost uschovat své osobní věci v úložné skříně před noclehárnou, jež je zabezpečena zámkem. To po dobu přenocování.
16. Do noclehárny platí **ZÁKAZ NOŠENÍ MAJETKU POCHÁZEJÍCÍHO Z TRESTNÉ ČINNOSTI, ALKOHOLU A DROG.**

6. PROVOZNÍ ŘÁD KOUPELNY

1. Koupelnu může užívat každý zapsaný uživatel noclehárny.
2. Provozní doba koupelny je denně od 1. 11. do 31. 5. v době od 18,00 do 7,30 hod. a dále pak od 1. 6. do 31. 10. v době od 20,00 do 07,30 hod.
3. S vybavením koupelny je nutno zacházet šetrně a vybavení úmyslně neničit.
4. Uživatel ručí za veškeré způsobené škody na vybavení koupelny.
5. V prostorách koupelen je zakázáno používat elektrické spotřebiče, s výjimkou elektrických holicích strojků, elektrických zubních kartáčků a zařízení pro úpravu vlasů (vysoušeč vlasů, kulma, žehlička vlasů).
6. Po skončení mytí nebo sprchování uživatel užitou koupelnu řádně umyje a uklidí, včetně jejího zařízení. Konkrétně uživatel umyje umyvadlo, opláchne stěny sprchového koutu a vytře podlahu.
7. Poskytovatel neručí za ztrátu osobních věcí, které uživatel v koupelně zapomene.
8. Uživatel nesmí v prostorách koupelny skladovat žádné věci.
9. Uživatel nesmí nechat v koupelně bezdůvodně téci vodu.
10. Je nutné dbát bezpečnosti během užívání koupelny konkrétně nerozlítat vodu na podlahu a nepokládat na podlahu např. mýdlo, aby nedošlo k uklouznutí; nesahat mokřýma rukama na zásuvky; dále před opuštěním koupelny zkontrolovat, zda byly použité elektrické spotřebiče odpojeny od zdroje elektrické energie, a dále zkontrolovat, zda uživatel nenechal téci vodu v koupelně.
11. Veškeré poruchy a nedostatky je nutné ihned nahlásit pracovníkovi noclehárny.
12. Poskytovatel je povinen udržovat zařízení koupelny v řádném stavu v souladu s bezpečnostními předpisy.

7. PROVOZNÍ ŘÁD KUCHYNĚ

1. Kuchyň může užívat každý zapsaný uživatel noclehárny.
2. Provozní doba kuchyně je denně od 1. 11. do 31. 5. v době od 18,00 do 7,30 hod. a dále pak od 1. 6. do 31. 10. v době od 20,00 do 07,30 hod.
3. Místnost s označením „Kuchyň“ slouží pro přípravu studené a teplé stravy, dále tato místnost slouží jako jídelna.
4. Používání vlastních elektrických přístrojů v této místnosti je zakázáno.
5. Uživatel je povinen umýt po sobě veškeré použité přístroje (vaříč, mikrovlnná trouba, lednice), kuchyňské náčiní a nádobí, dřez, umyvadlo, kuchyňskou linku.
6. Použité kuchyňské náčiní a nádobí vrací uživatel na obvyklé místo.

7. Po ukončení stolování uživatel umyje stůl, který použil.
8. Směsný odpad vhazuje uživatel do koše v kuchyni. Papír, plast a sklo do koše na tříděný odpad, umístěný rovněž v kuchyni.
9. Uživatel je povinen při odchodu z kuchyně zkontrolovat, zda je vypnutý vaříč, světlo, a voda.
10. Je zakázáno vynášet nádobí, vybavení a zařízení kuchyně z budovy!

8. PROVOZNÍ ŘÁD LOŽNICE

1. V celé noclehárně je zákaz konzumace alkoholu a drog.
2. V noclehárně je rovněž zakázáno kouřit.
3. Do ložnice si uživatelé mohou přinést jen věci osobní potřeby (na ostatní je před noclehárnou úložní skříň).
4. Každý uživatel je povinen udržovat pořádek, včetně čistoty přiděleného lůžka.
5. Každý uživatel si povléká a svléká lůžkoviny sám. Ty obdrží (spolu s čistým ručníkem) od služby konajícího pracovníka.
6. Povlečení si uživatelé vyměňují po třech přespáních - dle potřeby dříve.
7. V ložnici nesmí uživatelé konzumovat žádné jídlo. K tomu je určená pouze kuchyň.
8. Uživatelé nesmí používat donesená vlastní elektrická zařízení.
9. Noční klid je stanoven od 22,00 hodin do 6,00 hodin.
10. Bude-li uživatel narušovat práva druhých osob, chovat se nevhodně, nebo porušovat provozní řády, je povinen, na vyzvání službu konajícího pracovníka, noclehárnu pro celý zbytek noci neprodleně opustit.

9. VÝPOVĚDNÍ PODMÍNKY

Ze strany uživatele – kdykoliv bez udání důvodu

Ze strany poskytovatele:

Pracovník vykáže uživatele na zbytek noci s okamžitou platností z noclehárny v případě, že uživatel

1. v průběhu využívání sociální služby noclehárna požil alkohol či si vzal drogu,
2. v prostorách noclehárny si zapálil cigaretu,
3. chová se nevhodně (agresivně či jinak porušuje práva druhých osob),
4. odmítne se podrobit dechové zkoušce na alkohol (má-li pracovník podezření, že nevhodné chování uživatele způsobil alkohol),
5. nedodrží-li uživatel, ani po upozornění pracovníka, provozní řády a ostatní ustanovení tohoto dokumentu.

Uživatel může být z noclehárny vykazován opakovaně a stejně často, jako přichází žádat o poskytnutí služby, je-li prokazatelně a výrazně pod vlivem alkoholu, chová-li se nevhodně či agresivně nebo pokud odmítne dobrovolnou dechovou zkoušku.
--

10. DARY A POZORNOSTI

Pracovník poskytovatele nemůže od Vás přijímat žádné dary ani pozornosti, včetně drobného občerstvení. V případě nerespektování tohoto bodu vystavujete sebe i pracovníka nepříjemné situace, neboť Vás bude muset odmítnout.

11. ÚČINNOST

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 6. 2017

Vypracoval: Mgr. Stanislav Lupač

Připomínkovali: Mgr. Jindřich Hauke
Jitka Kotvaltová

Schválil: Mgr. Stanislav Lupač

Ve Dvoře Králové nad Labem dne 29. 5. 2017

.....
Mgr. Stanislav Lupač v.r.
vedoucí Domu Žofie a noclehárny

Rozdělovník: vedoucí Domu Žofie
ředitelka
sociální pracovník
pracovníci v sociálních službách