

**Sociální služby Opava****Nízkoprahové denní centrum Samaritán Opava**

Nákladní 390/24, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 2004679

Název: **Provozní postupy pro sociální službu Nízkoprahové denní centrum**

Typ dokumentu: Směrnice sociální služby

Platnost od: 1. 6. 2022

Zpracoval: Bc. Jaromír Hanzlík, vedoucí přímé práce

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

**SOP-NDC-13a****PROVOZNÍ POSTUPY PRO SOCIÁLNÍ SLUŽBU NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM****Úvod**

Cílem dokumentu je stanovit provozní postupy pro jednotný postup práce s uživateli - podmínky pro osobní hygienu, šatník, přípravu stravy, poskytování základního sociálního poradenství a doprovod.

**Prostory Nízkoprahového denního centra**

Prostory Nízkoprahového denního centra tvoří:

- Denní místnost
- Jídelna a kuchyňka uživatelů
- Sociální zařízení (WC, sprchy, umyvadla) zvlášť pro muže a zvlášť pro ženy
- Kuřárna

Úklid prostor Nízkoprahového denního centra s příslušenstvím zajišťují v pracovní dny pracovníci vykonávající veřejně prospěšné práce a veřejnou službu. V době víkendů a svátků a výjimečně také v pracovních dnech prostory uklízí pověřeni pracovníci v rámci veřejné služby nebo dobrovolných aktivit.

**Provozní postupy pro poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Uživatelům Nízkoprahového denního centra je k dispozici sociální zařízení (WC, sprchy, umyvadla) zvlášť pro muže a zvlášť pro ženy. U pracovníků si uživatelé mohou zapůjčit ručník. Za poplatek 30,- Kč mají uživatelé možnost vyprání prádla.

**Poskytnutí čistého oblečení**

V případě, že přijde uživatel, který akutně potřebuje oblečení (uživatel přichází znečištěný), může se využít šatník individuálně. Šatník s možností zakoupení oblečení za symbolický poplatek, se nachází na Rybářské ulici 72 v Opavě a je otevřen každé úterý od 10.00 do 11.30 hodin.

**Praní prádla**

Cena za jednu vypranou pračku s prádlem činí 30,- Kč. Prádlo se pere po uhrazení dané částky, kterou přijme pracovník na službě a vystaví příjmový doklad. Po předložení dokladu prádlo pere pověřený pracovník. Pracovník si s uživatelem sjedná také termín předání vypraného

prádla. U uživatelů, kteří jsou bez finančních prostředků, může sociální pracovník po vyhodnocení situace umožnit praní prádla zdarma.

### **Provozní postupy pro manipulaci se špinavým prádlem**

- Při manipulaci se špinavým prádlem pracovník používá jednorázové pracovní rukavice.
- Použité prádlo se předává ihned do prádlového koše, který je vybaven igelitovým pytle. Pytel se pak přenáší v prádelním koši přímo do prádelny do sklepa, kde se prádlo vypere.
- Není možné, aby se použité prádlo předtím, než se přeneso do prádelny, skladovalo v kanceláři pracovníků, a to ani na židli, ani volně na podlaze.

### **Provozní postupy pro poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy**

#### **a) Provozní postupy pro poskytnutí stravy**

- Uživatelé služby Nízkoprahové denní centrum si stravu zajišťují z vlastních zdrojů a dle své aktuální finanční situace.
- V situacích, kdy je uživatel bez finančních prostředků – dlouhodobý pobyt na ulici, sankční vyřazení z Úřadu práce, ztráta dokladů, aj., tak kontaktuje sociálního pracovníka, s kterým následně řeší svojí situaci a důvody jejího vzniku.
- Uživatelé si svojí situaci ohledně stravování řeší rozhovorem se sociálním pracovníkem, společně vyhodnotí situaci a možnosti poskytnutí stravy – suroviny pro jednorázovou samostatnou přípravu stravy, zajištění stravou do doby vyřízení dokladů nebo vyřízení sociálních dávek a jiné možnosti.
- V mimořádných případech může pověřený pracovník Nízkoprahového denního centra vydat uživateli **základní dostupnou stravu** zdarma, dále dle uživatelské situace může nabídnout zajištění nebo zakoupení surovin na dobu do vyřízení finančního zajištění uživatele.
- O zvoleném postupu a o délce tohoto opatření provede sociální pracovník zápis do provozu, IP a jednání s uživatelem v programu NPV 3 – např. finančně nezajištěný uživatel (sankčně vyřazený z ÚP, bez dokladů, bez nároku na sociální dávky) po dobu 1 týdne, tj. do .... mu budou poskytnuty suroviny na přípravu stravy a dvakrát denně polévka nebo namazaný chléb.
- U uživatelů, kteří jsou v evidenci ÚP a pobírají sociální dávky, se sociální pracovník zaměří na důvod vzniku situace (nedostatek financí) a po vyhodnocení situace může uživateli nabídnout suroviny k samostatné přípravě stravy v kuchyňce Nízkoprahového denního centra a to v množství odpovídající jedné porci stravy na jednu osobu.
- Po dohodě se sociálním pracovníkem si uživatel připraví samostatně stravu v kuchyňce, sociální pracovník mu poskytne suroviny na přípravu stravy dle aktuálních zásob.
- V některých dnech jsou k dispozici dary z potravinové banky nebo ze supermarketů. Tyto dary jsou předávány uživatelům, kteří o ně mají zájem na službě Nízkoprahové denní centrum zdarma.

#### **b) Provozní postupy pro pomoc při zajištění stravy**

- Uživatelům Nízkoprahového denního centra je k dispozici kuchyňka, kde se nachází vařič, rychlovarná konvice, talíře a základní nádobí, které mohou uživatelé použít k přípravě vlastní jednoduché stravy.

#### **Zásady pro provoz kuchyňky:**

- Kuchyňka Nízkoprahového denního centra je v provozu denně po celou dobu poskytování služby
- V kuchyňce lze využít rychlovarnou konvici, elektrický sporák s elektrickou troubou (dle návodu, který visí v kuchyňce)
- Z kuchyňky je možné si zapůjčit nádobí – toto nádobí se však nesmí vynášet z objektu
- Každý uživatel si po sobě udržuje pořádek, zapůjčené talíře a nádobí po sobě umyje a vrací na své místo
- Po jídle si každý setře stůl, u kterého seděl a případné odpadky vyhodí do odpadkového koše

## **Provozní postupy pro poskytování základního poradenství, volnočasové a jiné aktivity**

### **Základní sociální poradenství**

Dle § 37, odst. 2, Zákona 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, je základní sociální poradenství definováno jako:

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Vyhláška 505/2006, Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, toto v § 3 doplňuje:

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

*a)* poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,

*b)* poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,

*c)* poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, 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,

*d)* poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

### **Postupy při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Uživatelům a uživatelkám služby je po dobu provozu služby k dispozici pracovník v sociálních službách a v pracovní dny od 8:30 do 14:30 hodin nebo po individuální domluvě, také sociální pracovník, s kterým mohou řešit svojí nepříznivou sociální situaci dle sestaveného individuálního plánu nebo dle vzniklé aktuální situace, umožňuje jim vyhledávat a kontaktovat potřebné úřady a instituce nebo lékaře či zdravotnická zařízení. Dle aktuální situace nebo zdravotního stavu sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách doprovází uživatele k lékaři nebo na úřady.

V rámci nabízených služeb může dále uživatel sledovat televizi, využívat prostory ke kouření, dále má možnost zapůjčení knih, využití počítače, volnočasových aktivit a duchovních programů.

### **Sledování televize**

Televizi je možno sledovat v prostoru jídelny každodenně v době dle časového harmonogramu pro Nízkoprahové denní centrum. Televize nesmí však svým provozem rušit ostatní uživatele služby. Uživatelé se mezi sebou domluví, který pořad chtějí sledovat, ovládní televize zajišťuje pracovník na službě.

### **Kouření**

Na službě Nízkoprahové denní centrum je vyhrazen prostor ke kouření na rampě po celou dobu provozu služby. V případě, že je venku v okolí podnapilá nebo agresivní osoba, která by mohla narušovat klidný průběh služby, je možné, aby pracovník na službě v tuto dobu kuřárnu uzamknul.

### **Možnost zapůjčení knih**

Uživatel Nízkoprahového denního centra má možnost si zapůjčit ke čtení knihy z knihovničky. Knihy je zakázáno vynášet z objektu sociální služby.

### **Využívání počítače na službě**

Uživatelé služby Nízkoprahové denní centrum mají možnost využívat počítač na službě k řešení své nepříznivé situace a mohou tak vyhledávat kontakty na úřady, instituce, lékaře a jiná zařízení pro řešení své nepříznivé situace a také mohou počítač využívat pro řešení svých osobních záležitostí, mohou také využívat sociální sítě a být tak v kontaktu se svými příbuznými a přáteli.

### **Volnočasové aktivity**

Na sociální službě Nízkoprahové denní centrum se příležitostně konají volnočasové aktivity s uživateli, například přednášky, sportovní nebo kulturní programy a podobně. Množství a druhy aktivit se odvíjí od zájmu uživatelů.

### **Duchovní programy**

Uživatelé služby mají možnost docházet na skupinku s duchovním zaměřením – četba z Bible, zpěv, duchovní povídky, modlitby. Tato setkání probíhají každé **pondělí v 19.00 hodin** na klubovně.

Každou středu mají uživatelé možnost využít rozhovor se sborovou důstojnicí.

### **Možnost využití návazných služeb**

Pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem je uživatelům nabízena možnost využít následných služeb například Noclehárna a azylový dům. V případě zájmu uživatele je možno zprostředkovat u sociálního pracovníka bezplatný telefonický kontakt nebo domluvit osobní schůzku u sociálních pracovníků azylového domu nebo i v jiné organizaci a podobně.

### **Provozní doba**

Služba Nízkoprahové denní centrum je poskytována od pondělí do neděle v době od 8:30 do 14:30 hodin.

