



Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova

Adresa zařízení: Na Sboře 1599, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
Provozovatel: Oblastní charita Rychnov nad Kněžnou
Ředitel: Bc. Jiří Janeček
Tel.: 605 934 947
E-mail: podatelna@rk.hk.caritas.cz

Veřejný závazek

Poslání:

Posláním nízkoprahového denního centra pro lidi bez domova je pomáhat mužům a ženám, kteří se ocitli bez přístřeší v nepříznivé sociální situaci a není v jejich možnostech a schopnostech ji řešit vlastními silami. Motivovat je k řešení, které povede ke zlepšení jejich stávající situace tak aby ti, kteří o to stojí, měli možnost žít jako ostatní lidé naší společnosti.

Cíle:

- uspokojení základních lidských potřeb (umožnit potřebným osobám najíst se, napít se, umýt se, čistě se obléknout)
- poskytnutí odborného sociálního poradenství, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí
- podpora návratu do společnosti - při obnovení nebo upevnění vztahů s rodinou a přáteli, při hledání pracovních příležitostí a navazujících sociálních služeb

Cílová skupina:

Muži a ženy starší 18 let, zdržující se v Rychnově nad Kněžnou a jsou zároveň osobami bez přístřeší a osobami, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.

Kapacita služby: 10 osob

Zásady poskytování služby

- zachování individuálního a rovného přístupu ke všem uživatelům
- zachování důvěrnosti sdělení
- vedení uživatele k odpovědnosti sama za sebe
- aktivní zapojení uživatele do řešení svého problému
- respektování vůle a svobodného rozhodnutí uživatele

Způsob poskytování služeb: Ambulantní, po celý rok, každý pracovní den

Čas poskytované služby: pondělí až pátek, 8:00 -11:00, 11:30-14:00 hodin

Cíle ve vztahu k veřejnosti: Aktivně podávat veřejnosti informace o poskytovaných službách formou elektronických, nebo tištěných článků, dále pořádání dnů otevřených dveří a vyvěšení letáků služby na veřejných místech v Rychnově nad Kněžnou

Poskytované služby:

- **Základní sociální poradenství**

8:00 – 11:00 hodin, 11:30 – 14:00 hodin

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace (informace o základních právech a povinnostech, poskytnutí kontaktů, kam se obrátit, o co žádat – dávky v hmotné nouzi, důchody, řešení dluhů, exekucí apod.)

- **Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

9:00 - 10:30 hodin, 11:30 – 13:30 hodin

Uživatelé mají k dispozici sprchový kout a WC. Pro vykonání osobní hygieny mají k dispozici mýdlo, šampon, ručník. Uživatelům je nabídnuto čisté oblečení ze sociálního šatníku.

- **Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

8:00- 10:30 hodin, 11:30 – 13:30 hodin

Uživatelé mají k dispozici kuchyňku se základním vybavením a jsou jim poskytnuty teplé nápoje (čaj, káva), 2x týdně možnost poskytnutí potravinové pomoci z Potravinové banky

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**

8:00 – 11:30 hodin

Rozhovor se sociálním pracovníkem a konzultace problémů uživatele, pomoc při komunikaci s úřady, např. pomoc při vyřizování dávek sociální podpory: dávky pomoci v hmotné nouzi, podpory v nezaměstnanosti, důchodového pojištění, státní sociální podpory atd., pomoc s vyřizováním občanských průkazů, rodných listů apod.), pomoc při komunikaci s lékaři, s upevňováním vztahů s rodinou.

Fakultativní služby: ne

Prostředí, ve kterém je služba poskytována

Budova je bezbariérová, jednopodlažní a nachází se téměř v centru Rychnova nad Kněžnou, Na Sboře 1599, v blízkosti hlavní silnice, u autobusové zastávky. Vlastníkem budovy je Město Rychnov nad Kněžnou, Oblastní charita Rychnov nad Kněžnou má budovu v zápůjčce.

V budově se nachází:

- společenská místnost pro uživatele vybavená lavicemi, židlemi a stoly

- sprcha, WC
- kuchyňka se základním vybavením (varná konvice, mikrovlnná trouba)
- jednací místnost sociálního pracovníka a zázemí pro pracovníky

Personální zajištění poskytovaných služeb

Ředitelka Oblastní charity Rychnov nad Kněžnou, ekonom a účetní organizace, vedoucí služby = sociální pracovník, pracovník v sociálních službách.

Vyřizování stížností

Uživatel si může stěžovat na kvalitu služby, nebo způsob poskytování služby osobně, popř. prostřednictvím svého zástupce. Stížnost je možné podat osobním sdělením, písemně do schránky stížností a připomínek, která je umístěna ve společenské místnosti, zasláním dopisu, e-mailu. O stížnosti je vždy vyhotoven záznam. Stížnost je řešena neprodleně. U anonymní stížnosti je zápis o stížnosti, včetně nalezeného řešení stížnosti, vyvěšen na nástěnce ve společenské místnosti nízkoprahového denního centra po dobu 30 dnů.

Proti výslednému řešení stížnosti se lze odvolat, případně se lze obrátit např. na Diecézní charitu Hradec Králové, Královéhradecké biskupství, na nezávislé organizace: Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor.