

Za izvajanje nalog Društva prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote po 6. , 7. , 8. in 9. členu Statuta ter programov Celostna pomoč brezdomcem za aktivno vključevanje v družbo, je bil dne 25. 3. 2019 sprejet

## **PRAVILNIK DNEVNEGA CENTRA (s terenskim delom) ZA BREZDOMCE**

Pravilnik Dnevnega centra (s terenskim delom) za brezdomce v nadaljevanju (dnevni center) je v skladu z načeli in usmeritvami Društva prostovoljcev VZD.

V nadaljnjem besedilu so opredeljene splošne določbe, prostovoljsko delo, pravice in dolžnosti uporabnikov, storitve dnevnega centra, pritožbeni postopek, ukrepi in končne določbe v času vključenosti v program dnevnega centra.

Hišni red določa izvajanje tega pravilnika.

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### **1. člen**

- (1) Namen programa je vračanje človekovega dostojanstva uporabniku, učenje socialnih veščin, spoštovanje človekove osebnosti in aktivno reševanje psihosocialnih stisk, ki so posledica socialne izključenosti.
- (2) Namenjen je uporabniku, ne glede na raso, barvo kože, spol, narodnostno ali etično poreklo, jezik, življenjski stil, spolno, politično ali versko usmerjenost, zmanjšane duševne ali telesne sposobnosti ali kakšne druge okoliščine.

#### **2. člen**

- (1) Program Dnevni center (s terenskim delom) za brezdomce izvaja naslednje podprograme:
  - Dnevni center za brezdomce, enota: Plečnikov podhod 1, Ljubljana,
  - Terensko delo VZD, enota: Plečnikov podhod 1, Ljubljana, teren,
  - Terensko delo – Razdeljevanje hrane brezdomcem Nova Gorica, ki se izvaja v parku v Novi Gorici.
- (2) Deluje vsak delovni dan, ob različnih dogodkih tudi ob sobotah.
- (3) Obratuje v času, ki je objavljen v hišnem redu dnevnega centra. Izjemoma je zaradi delavnic, prireditev ali drugih razlogov čas delovanja drugačen, kar se objavi na oglasni deski dnevnega centra. Ob utemeljenem razlogu se lahko dnevni center tudi zapre.

#### **3. člen**

Za vključitev v program dnevnega centra se uporabnik odloči prostovoljno.

#### **4. člen**

Možnost pridobivanja informacij o vsebini in aktivnostih programa je dostopna:

- na spletni strani društva [www.brezdomec.si](http://www.brezdomec.si),
- v času obratovanja Dnevnega centra za brezdomce,
- po elektronskih naslovih ali telefonskih številkah objavljenih na internetni strani.

## **II. PROSTOVOLJSKO DELO**

### **5. člen**

- (1) Delo v dnevnem centru temelji na prostovoljskem delu ob vodenju zaposlenih.
- (2) Delovanje prostovoljskega dela je opredeljeno v Pravilniku prostovoljskega dela Društva prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote.

## **III. PRAVICE UPORABNIKA**

### **6. člen**

Uporabnik ima vse temeljne pravice, določene z Ustavo RS ter deklaracijo o človekovih pravicah.

### **7. člen**

Uporabnik ima pravico do aktivnega vključevanja v aktivnosti dnevnega centra, a v skladu s tem pravilnikom in hišnim redom programa.

### **8. člen**

Uporabnik ima pravico koristiti tudi storitve drugih programov Društva prostovoljcev VZD glede na predhodni dogovor z vodjo programa in/ali zaposlenim, ki uporabnika individualno spremlja.

### **9. člen**

- (1) Zaradi omejenih virov so vse storitve prilagojene zmožnostim društva.
- (2) Informacije o omejitvah se objavijo v prostorih dnevnega centra.

### **10. člen**

- (1) Pri nudenju storitev se uporabnika ne sprašuje po osebnih podatkih, razen po imenu in priimku, kar omogoča lažjo komunikacijo in evidentiranje.
- (2) Resničnosti podatkov ne preverjamo, zato nimajo narave osebnih podatkov. Osebne podatke pridobivamo od uporabnika, ki se vključi v osebno spremljanje z individualnim načrtom dela.

### **11. člen**

Uporabnik se lahko zadržuje le v tistih prostorih, kjer se mu ponujajo storitve dnevnega centra.

### **12. člen**

- (1) Uporabnik ima pravico do vključitve v proces individualnega spremljanja, kjer se mu nudijo osebni pogovori z individualnim načrtom dela.
- (2) V času individualnega spremljanja ima uporabnik pravico zamenjati strokovnega ali laičnega delavca, ki vodi njegov proces spremljanja.

## **IV. DOLŽNOSTI UPORABNIKA**

### **13. člen**

- (1) Uporabnik se mora v času vključenosti v program dnevnega centra držati pravilnika in hišnega reda dnevnega centra.
- (2) Če se uporabnik ne drži pravilnika in hišnega reda se mu lahko izreče ukrep.

#### **14. člen**

- (1) Uporabnik je dolžan skrbeti za urejenost dnevnega centra. Pri čiščenju in skrbi za urejenost prostorov so prisotni tudi zaposleni ali prostovoljci.
- (2) Uporabnik je dolžan skrbeti za lastno osebno higieno. Zaposleni in/dnevni vodje lahko zahtevajo, da mora uporabnik poskrbeti za ustrezno osebno higieno, preden dobi želeno storitev. Če uporabnik zahteve ne upošteva, se lahko izreče ustrezen ukrep.

#### **15. člen**

- (1) Uporabnik je dolžan ohranjati splošni red in mir ter skrbeti za čistočo dnevnega centra ter okolice.
- (2) Uporabnik je dolžan odgovorno skrbeti za inventar dnevnega centra in si prizadevati za gospodarno rabo materialnih sredstev.
- (3) Uporabnik je dolžan sodelovati pri varčevalnih ukrepih dnevnega centra.
- (4) Uporaba ostalih prostorov, ki niso del programa, ni dovoljena.

#### **16. člen**

- (1) Uporabnik si je v času vključitve v individualno spremljanje dolžan aktivno prizadevati za izboljšanje svojega psihosocialnega statusa:
  - skupaj z vodjo programa ali zaposlenim mora narediti individualni načrt,
  - redno se mora udeleževati osebnih pogovorov v okviru individualnega načrta.
- (2) Uporabnik se je dolžan držati dogovorjenih sklepov, dogovorov in navodil. Dogovori so lahko ustni in/ali po potrebi pisni.

#### **17. člen**

O morebitnih konfliktnih, verbalnih grožnjah ali grožnjah s fizičnim nasiljem ter o izrednih dogodkih (npr. resnejši zdravstveni zapleti, poškodbe, poškodbe ali okvare opreme itd.), je uporabnik dolžan takoj obvestiti vodjo programa.

#### **18. člen**

Uporabnik si je dolžan prizadevati za korektne odnose do drugih uporabnikov, zaposlenih in prostovoljcev.

#### **19. člen**

Kakršnokoli nasilje, žaljenje, manipulacija in izsiljevanje s strani uporabnika se kaznuje.

#### **20. člen**

Ob morebitnih elementarnih nesrečah in izjemnih dogodkih (epidemija), se mora uporabnik ravnavati po navodilih oseb, ki so za ravnanje v takšnih primerih zadolžene ali pooblašene.

#### **21. člen**

- (1) Za osebne stvari, oblačila in denar, ki ga uporabnik prinese v dnevni center, je uporabnik odgovoren sam.
- (2) Preden uporabnik zapusti program dnevnega centra, mora odstraniti vse svoje osebne stvari, razen če jih hrani v za to namenjenih omaricah.

- (3) V primeru, da uporabnik svoje lastnine po prenehanju delavnika dnevnega centra ne odstrani, lahko društvo njegovo lastnino zaseže.
- (4) Pozabljene vrednostne papirje, denar ali vrednostne predmete društvo hrani dva tedna v pisarni dnevnega centra.

#### **22. člen**

- (1) V prostorih dnevnega centra je prepovedano kajenje, vnašanje in uživanje alkoholnih pijač, prepovedanih drog, kakršnegakoli orožja ter vnetljivih sredstev.
- (2) Vstop hišnih ljubljencev in drugih živali v dnevni center je prepovedan.

### **V. STORITVE DNEVNEGA CENTRA**

#### **23. člen**

- (1) Uporabniku dnevnega centra nudimo storitve:
  - obrok: zajtrki in večerje,
  - tuširanje,
  - deljenje oblačil,
  - pranje oblačil,
  - uporabo sanitarij,
  - deljenje in uporabo higienskih pripomočkov,
  - uporabo omaric za shranjevanje osebnih stvari,
  - čiščenje in urejanje dnevnega centra,
  - ogled informativnih oddaj in filmskih večerov,
  - osebne pogovore z individualnim načrtom dela (individualno spremljanje),
  - delavnice – socialna rehabilitacija,
  - projekte in prireditve.
- (2) Vse storitve se praviloma izvajajo glede na zmožnosti društva in brezplačno, izjemoma se določi simbolična cena storitve s ciljem razvijanja gospodarnega ravnanja pri uporabniku.
- (3) Simbolični prispevek storitve določi izvršni odbor. Za objavo prispevka poskrbijo zaposleni.
- (4) Pri vseh storitvah se spodbuja uporabnika k soustvarjanju in soudeležbi.

#### **24. člen**

(obrok: zajtrki in večerje)

- (1) Uporabniku nudimo zajtrke in večerje.
- (2) Zajtrke nudimo v dopoldanskem času od 8h do 8,30h.
- (3) Večerja traja od 18h do 18,30h. V primeru, da večerje zmanjka, se po zmožnostih dnevnega centra deli hladen obrok do 18,30h.
- (4) Pri pripravi obrokov se spodbuja sodelovanje uporabnika.

#### **25. člen**

(tuširanje)

- (1) Tuširanje je možno v času od 16h do 17,45h.
- (2) Tuširanje je načeloma omejeno na 10 min, razen v primeru zdravstvenih težav.
- (3) Poraba vode se lahko omeji glede na zmožnosti društva.

#### **26. člen**

(deljenje oblačil)

- (1) Uporabniku se zagotavlja oblačila in odeje, primerno sezoni in po zmožnostih dnevnega centra.
- (2) S ciljem odgovornega ravnanja z oblačili in spodbujanja k pranju oblačil, se določi normativ do pravice do posameznih vrst oblačil.
- (3) Vodi se evidenca za posameznega uporabnika po imenu in priimku.
- (4) Natančna pravila glede deljenja oblačil so napisana v prostoru, kjer se izvaja deljenje oblačil.
- (5) V okviru terenskega dela (Terensko delo VZD v Ljubljani in Razdeljevanje hrane brezdomcem Nova Gorica) se po zmožnostih društva delijo uporabniku oblačila in odeje.

#### **27. člen**

(pranje oblačil)

- (1) Dnevni center prevzame odgovornost, da bo storitev opravil v določenem času, ne prevzema pa nobenih odgovornosti glede kvalitete pranja.
- (2) Uporabnik lahko prinese v pranje omejeno količino kosov na dan brezplačno, vsak dodatni kos pa se zaračuna po ceniku in zabeleži.
- (3) Uporabnik je dolžan po določenem času prevzeti oprano perilo. Če ga ne prevzame, postane last dnevnega centra.
- (4) Za oprana oblačila se vodi evidenca pranja oblačil za posameznega uporabnika po imenu in priimku ter inicialkah.
- (5) Natančna pravila glede pranja oblačil so napisana v prostoru kjer se izvaja pranje oblačil.

#### **28. člen**

(čiščenje)

- (1) Organizira se sprotno čiščenje in pospravljanje prostorov, v katerih se izvajajo storitve, s prostovoljno vključitvijo uporabnika.
- (2) Enkrat tedensko poteka generalno čiščenje prostorov v dopoldanskem času.
- (3) Vsak delovni dan se v popoldanskem času očisti: tuše, WC, tla in mize.
- (4) Po potrebi se izvedejo čistilne akcije ob sobotah.

#### **29. člen**

(uporaba sanitarij)

- (1) Uporabnik sanitarij mora upoštevati naslednje zahteve, ki zagotavljajo intimnost in varovanje zasebnosti:
  - čas zadrževanja naj bo primeren namenu uporabe,
  - uporaba je individualna, torej en sam uporabnik je naenkrat v prostoru,
  - ženske in moški uporabljajo ločene sanitarije in imajo dovoljen vstop le v zato označene prostore,
  - prepovedana je uporaba sanitarij za uživanje alkohola in/ali prepovedanih drog oz. drugih psihoaktivnih snovi.

### **30. člen**

(deljenje in uporaba higienskih pripomočkov)

- (1) Uporabnik ima možnost uporabe higienskih pripomočkov (milo, pena za britje, palčke za ušesa, britvice) po zmožnostih društva.
- (2) Zaposleni in prostovoljci spodbujamo uporabnika k varčnosti in ekonomični porabi higienskih pripomočkov.

### **31. člen**

(uporaba omaric)

- (1) Uporabnik ima pravico hraniti svoje osebne stvari v temu namenjenih zaklenjenih omaricah v prostorih dnevnega centra.
- (2) Zaposleni ali prostovoljec prejem v hrambo in izdajo iz hrambe zabeleži na evidenčni list.
- (3) S ciljem gospodarnega ravnanja z omaricami se določi cena storitve. Uporaba omarice se plača ob prevzemu hranjenih stvari. Če uporabnik dolga v določenem času ne poravna, postanejo last dnevnega centra.
- (4) Če po določenem času uporabnik svojih stvari iz omarice ne prevzame, postanejo last dnevnega centra.
- (5) Natančna pravila glede uporabe omaric so napisana v prostoru, kjer so omarice za shranjevanje stvari.

### **32. člen**

(delavnice – socialna rehabilitacija)

- (1) Socialna rehabilitacija poteka ob strokovnem vodenju zaposlenih s pomočjo prostovoljcev.
- (2) V okviru dnevnega centra poteka več različnih delavnic, ki spodbujajo participacijo uporabnikov: učenje socialnih veščin, spodbujanje skupinske dinamike in odgovornosti za sočloveka ter opolnomočenje uporabnika.
- (3) Uporabnik je o vrstah delavnic seznanjen preko oglasne deske in/ali ustno pri obvestilih in/ali preko internetne strani.
- (4) V okviru dnevnega centra potekajo delavnice: kuharske, ustvarjalne, pohodi in delovne akcije v dnevnem centru ali namestitvenih podporah. Po potrebi in zmožnostih dnevnega centra se organizira še dodatne delavnice.
- (5) Uporabnik ima pravico do udeležbe na delavnicah, če spoštuje hišni red dnevnega centra.
- (6) Zaposleni ali dnevne vodje lahko ob kršitvi hišnega reda ali pravilnika uporabniku prepovejo udeležbo na delavnicah.
- (7) Najbolj zavzetim uporabnikom socialne rehabilitacije društvo dvakrat letno dodeli simbolično nagrado za prizadevnost.

### **33. člen**

(ogled informativnih oddaj in filmskih večerov)

- (1) Uporabniku je vsak delovni dan omogočen ogled informativne oddaje, razen ob petkih, ko poteka filmski večer.
- (2) Ogled informativne oddaje in filma se začne ob 19h.
- (3) Izjemoma se ob večjih športnih dogodkih ali drugih pomembnih oddajah, omogoči ogled televizije tudi v času med 16h in 19h.

#### **34. člen**

(osebni pogovori z individualnim načrtom dela – individualno spremljanje)

- (1) Uporabnik se lahko vključi v individualno spremljanje, ki je namenjeno reševanju psihosocialne problematike posameznikov. Individualno spremljanje zajema osebne pogovore z individualnim načrtom dela, svetovanje in zagovorništvo.
- (2) Uporabniku je dodeljen strokovni oz. laični delavec, ki ga uporabnik v času spremljanja lahko zamenja po kodeksu etičnih načel socialnega varstva.
- (3) Proces individualnega spremljanja poteka po določenih navodilih, s katerimi se uporabnika na začetku seznanijo.
- (4) Individualno spremljanje vključuje svetovanje in informiranje uporabnika ter občasno nudenje psihosocialne pomoči.

#### **35. člen**

(projekti in prireditve)

- (1) Uporabniku se nudijo naslednji projekti/prireditve: silvestrovanje, literarni večer, dan brezdomcev, miklavževanje.
- (2) Uporabnik ima pravico do udeležbe na prireditvah, če spoštuje hišni red dnevnega centra.
- (3) Društvo lahko zaradi omejenih zmožnosti določene prireditve/projekta ne organizira.
- (4) Društvo lahko po svojih zmožnostih organizira dodatne projekte/prireditve.

### **VI. STORITVE TERENSKEGA DELA**

#### **36. člen**

- (1) Preko terenskega dela potekata Terensko delo VZD, ki poteka v Ljubljani in Razdeljevanje hrane brezdomnim v Novi Gorici.
- (2) Terensko delo VZD v Ljubljani poteka vsak delovni dan in zajema: terensko delo na ulici, peripatetično terensko delo (obiski po bolnišnicah, zaporih itd.) in terensko delo na domu.
- (3) Razdeljevanje hrane brezdomcem v Novi Gorici poteka vsak delovni dan, razen v času poletnih počitnic, od 18h do 19h v parku pri avtobusni postaji v Novi Gorici.
- (4) V okviru terenskega dela (Terensko delo VZD v Ljubljani in Razdeljevanje hrane brezdomcem Nova Gorica) se po zmožnostih društva nudi materialno pomoč in skrb za osebno higieno.
- (5) Uporabnik se lahko vključi v individualno spremljanje, v okviru katerega potekajo osebni pogovori z individualnim načrtom dela, svetovanjem, zagovorništvom in informiranju uporabnikov o njihovih pravicah.
- (6) Uporabnik se v okviru terenskega dela aktivno vključuje v dejavnosti in storitve dnevnega centra ter drugih programov v društvu.

## VII. PRITOŽBE UPORABNIKA

Vsak uporabnik dnevnega centra ima možnost, da se seznaní s pravicami in dolžnostmi iz pravilnika in hišnega reda, ki visi v glavnem prostoru dnevnega centra.

### 37. člen

- (1) Uporabnik ima pravico do pritožbe:
  - nad vsebino in storitvami programa,
  - nad delom zaposlenih in prostovoljcev,
  - nad neprimernim vedenjem drugih uporabnikov.
- (2) Uporabnik se lahko pritoži ustno ali pisno vodji programa in/ali zaposlenim v programu.
- (3) Pritoži se lahko tudi:
  - pisno in pritožbo odda v nabiralnik namenjen pritožbam, pohvalam in predlogom ali v pisarno Dnevnega centra za brezdomce,
  - pisno in pritožbo pošlje na naslov: Društvo prostovoljcev VZD, Plečnikov podhod 1, 1000 Ljubljana,
  - po elektronski pošti društva: [info@drustvo-vzd.si](mailto:info@drustvo-vzd.si),
  - ustno vodji programa in/ali zaposlenim.
- (4) O obravnavi ustne pritožbe uporabnik prejme ustni odgovor z obrazložitvijo, o obravnavi pisne pritožbe pa uporabnik prejme pisni odgovor z obrazložitvijo.
- (5) V kolikor uporabnik ni zadovoljen z odločitvijo in obrazložitvijo vodje programa in/ali zaposlenih, se uporabnik lahko ustno, pisno ali po elektronski pošti pritoži predsedniku Društva prostovoljcev VZD.
- (6) Uporabnik, ki ni zadovoljen z nobeno od dotedanjih rešitev, ima možnost pisne pritožbe na izvršni odbor Društva prostovoljcev VZD.
- (7) Uporabnik, ki meni, da so bila pri njegovi obravnavi kršena etična načela socialnega varstva, lahko vloží pobudo na Socialno zbornico Slovenije.
- (8) Uporabnik, ki meni, da so bile kršene njegove človekove pravice ali temeljne svoboščine lahko vloží pobudo pri Varuhu človekovih pravic.

### 38. člen

- (1) Uporabnik lahko svoje pohvale in pobude poda zaposlenim ustno, pisno ali preko anketnih vprašalnikov.

## VIII. NAGRADE UPORABNIKOM ZA REDNO DELO V PROGRAMU

- (1) Strokovni tim odloči, kdo od uporabnikov je upravičen do nagrade. Nagrado podeli v materialni obliki glede na zmožnosti Društva prostovoljcev VZD in potrebe uporabnika.
- (2) Nagrade se podeljujejo v okviru različnih projektov in prireditev (silvestrovanje, piknik za brezdomce), načeloma v polletnih terminih.
- (3) Nagrado lahko zaposleni uporabniku podelijo tudi izredno po presoji tima.



## IX. UKREPI

(za primere, ko uporabnik krši pravilnik in hišni red programa)

### 39. člen

- (1) V primeru kršitve določb pravilnika in hišnega reda programa se izvajajo ukrepi z namenom ohranjanja dostojanstva ljudi in zagotavljanja varnosti.
- (2) Ukrep je odločitev o posledicah enega ali večih dejanj, s katerimi je uporabnik kršil hišni red in/ali pravilnik.
- (3) Kršitelju se lahko izreče:
  - opozorilo po sistemu pik, ki ga sestavi strokovni tim,
  - prepoved koriščenja posamezne storitve,
  - dodatne zadolžitve v programu,
  - poravnava dodatnih stroškov ob namernem uničevanju inventarja,
  - izključitev iz programa.
- (4) O ukrepu odloči strokovni tim z laičnimi delavci, ki se po potrebi posvetujejo s predsednikom.
- (5) O ukrepih se vodi evidenca, s kratkim opisom.
- (6) Pri hujših kršitvah se izda pisno opozorilo z možnostjo izključitve iz programa. O ukrepu odloči strokovni tim in se po potrebi posvetuje s predsednikom društva.
- (7) Pri ukrepu izključitve iz programa, strokovni tim pisno obvesti uporabnika.

## X. KONČNE DOLOČBE

### 40. člen

Pravilnik začne veljati z dnevom sprejema. S tem preneha veljati Pravilnik delovanja Dnevnega centra za brezdomce z dne 12. 3. 2018.

DRUŠTVO PROSTOVOLJCEV VZD

dr. Peter Žakelj, predsednik

