

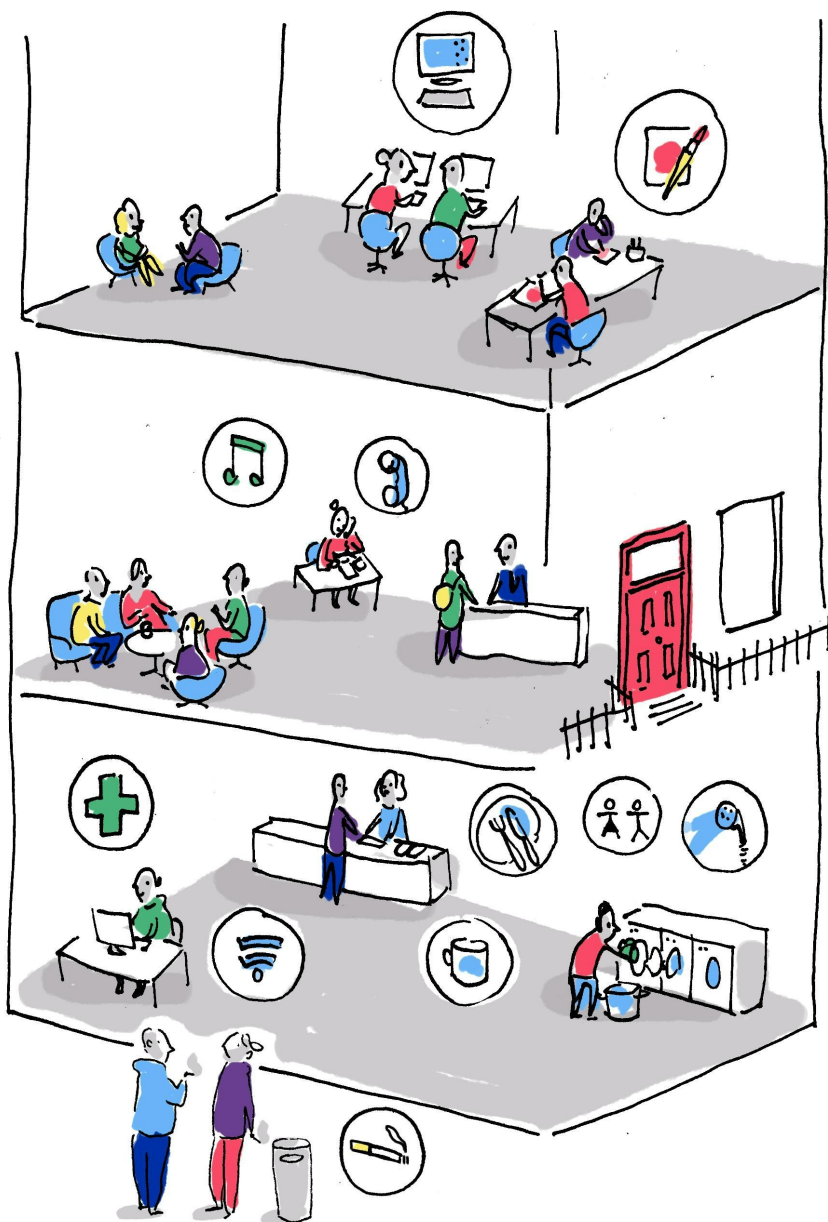
Witamy

Przewodnik po usługach

Ta broszura jest dostępna także w innych językach.



Organizacja charytatywna
zarejestrowana pod nr: 1078201



1 Pierwsze piętro

Okazje, porady dotyczące zatrudnienia,
Centrum, Salon sztuki

0 Parter

Recepcja i informacja, telefony, zajęcia,
spotkania indywidualne

-1 Piwnica

Żywność, usługi NHS, pralnia, toalety,
prysznic, komputery



Godziny pracy

poniedziałek 9.00 - 15.00

czwartek 9:00 - 15:00

wtorek 9:00 - 15:00

Piątek 9:00 - 15:00

środa
przed południem, przestrzeń tylko
dla kobiet, po południu klinika
przepisywania

Sobota i niedziela zamknięte

W poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki Centrum jest również otwarte od
15:00 do 16:30, wyłącznie po wcześniejszym umówieniu się na wizytę.

Witamy w Connection at St Martin's

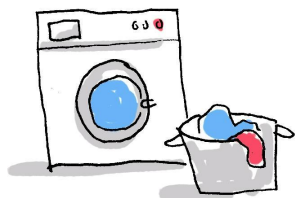
Zapewniamy wsparcie osobom, które śpią na ulicy w Londynie.

Kiedy do nas przyjedziesz, zadamy Ci kilka podstawowych pytań, aby upewnić się, że możemy Ci pomóc. Następnie zaproponujemy Ci spotkanie wprowadzające z członkiem personelu, który zapyta Cię o więcej szczegółów i doradzi dalsze kroki. Na tym etapie możemy zasugerować inne miejsca, w których możesz uzyskać wsparcie, jeśli uznamy, że skuteczniej Ci pomogą. Cokolwiek się stanie, naszym celem jest zapewnienie bezpiecznej i przyjaznej przestrzeni – jesteśmy tu, aby pomóc.

Informacje o usługach

Godziny posiłków i napojów

Gorące posiłki serwowane są od 10:00 do 13:30 w poniedziałek, wtorek, czwartek i piątek



Pralnia

9:00 do 14:30 w poniedziałek, wtorek, czwartek i piątek

- Każdego dnia dostępnych jest 12 miejsc
- 1 pranie na osobę na tydzień

Prysznice

Bezpłatne dla wszystkich, dostępne są 15-minutowe bloki czasu od 9:00 do 14:30 w poniedziałek, wtorek, czwartek i piątek

- Daj nam znać, jeżeli chcesz skorzystać z naszych bezpłatnych kosmetyków, ręczników i szlafroków.



ŚRODY

Grupa dla kobiet od 9:15 do 12:00

- śniadanie
- Prysznice
- Pralnia
- Grupy i zajęcia

Klinika przepisująca (tylko skierowania) od 14:00 do 17:00





Komputery (piwnica)

Bezpłatne dla wszystkich, dostępne są 30-minutowe bloki czasu

Telefony (parter)

Bezpłatnie dla wszystkich (wyłącznie do ważnych rozmów)



Pocztą

Jeśli nie masz adresu, możesz otrzymywać korespondencję na nasz adres. Ewentualną korespondencję można odbierać na recepcji. Nieodebraną korespondencję po miesiącu zwrócimy do nadawcy.

Porady w sprawach zasiłków: czwartki



Świadczenia zdrowotne NHS: piątki rano

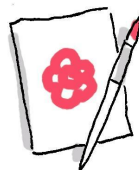
Podiatra: piątki rano



Stomatolog NHS:

Co miesiąc (dokładne terminy ogłaszamy na plakatach)

Grupy i zajęcia: od poniedziałku do piątku



Strzyżenie włosów:

Co miesiąc (prosimy pytać personel)

Jeśli potrzebujesz więcej informacji na temat którejs z tych usług, skontaktuj się z personelem

Kilka podstawowych zasad

Wszystkich w naszym budynku prosimy o życzliwość i wzajemny szacunek. Dotyczy to personelu, wolontariuszy i klientów.

Te zasady wprowadziliśmy, aby zapewnić wszystkim bezpieczeństwo. W razie pytań lub wątpliwości dotyczących zasad lub bezpieczeństwa lub jeśli chcesz zapoznać się z naszą Polityką bezpiecznego środowiska prosimy porozmawiać z członkiem personelu.

Dbanie o bezpieczeństwo wszystkich

Zabramy stosowania dyskryminującego i/lub grożącego języka i zachowania. Jeśli stwierdzimy, że Twoje zachowanie jest uciążliwe, lekceważące lub zagraża bezpieczeństwu innych, możemy Cię poprosić o opuszczenie budynku i powrót innego dnia. Otrzymasz propozycję spotkania z personelem, w celu zaplanowania, jak możemy zapewnić, że taka sytuacja już się nie powtórzy.



Narkotyki, alkohol i tytoń

Zabramy się przyjmowania narkotyków, picia alkoholu i palenia (także e-papierosów) w budynku.

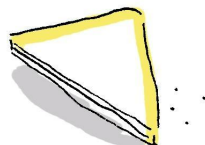
Jeśli masz przy sobie narkotyki, poprosimy Cię o pozbycie się ich. Alkohol należy pozostawić w recepcji, można go odebrać przed wyjściem.

W piwnicy znajduje się zewnętrzna palarnia.

Jeśli na terenie budynku będziesz przyjmować narkotyki, pić alkohol lub palić, poprosimy Cię o wyjście. Jeśli chcesz zapoznać się z naszą polityką przeciwdziałania nadużywaniu substancji, zgłoś się do członka personelu.

Jedzenie i picie

Dla wszystkich użytkowników naszej usługi dostępne jest bezpłatne jedzenie i napoje. Prosimy nie zabierać gorących napojów ani jedzenia na zewnątrz, ponieważ nie mamy licencji na serwowanie jedzenia na wynos.



Ubrania, skarpetki i bielizna

Otrzymujemy darowizny ograniczonych ilości odzieży, skarpetek i bielizny, które możemy udostępnić w sytuacjach awaryjnych. Jeśli potrzebujesz którychś z powyższych rzeczy zwróć się do pracownika.



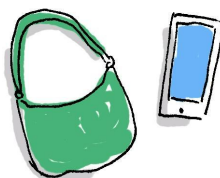
Prysznice i szlafroki

Korzystanie z pryszniców jest bezpłatne dla wszystkich. Prosimy brać pod uwagę innych użytkowników przestrzeni.

Szlafroki można nosić tylko w piwnicy.

Przechowywanie

W budynku mamy kilka zamykanych szafek. Niestety nie jesteśmy w stanie zapewnić przechowania bagaży wszystkim klientom. Jeśli chcesz uzyskać dostęp do szafki, zwróć się do swojego pracownika.



Rzeczy osobiste

Prosimy trzymać przy sobie rzeczy osobiste (torby/telefony itp.). Niestety zdarza się, że rzeczy giną i nie jesteśmy w stanie pilnować rzeczy klientów. Nie odpowiadamy za rzeczy pozostawione w budynku bez opieki.

Przestrzeń wokół budynku

Prosimy wszystkich o traktowanie przestrzeni wokół budynku z takim samym szacunkiem co obiektów wewnątrz niego. Powyższe zasady obowiązują zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz budynku.



Karta Klienta

W Connection:

- Traktujemy wszystkich tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani
- Wysłuchamy tego co masz do powiedzenia i doradzimy Ci najlepiej, jak potrafimy
- Dołożymy wszelkich starań, aby wspierać Cię w osiągnięciu Twoich celów
- Będziemy wobec Ciebie prawdomówni i uczciwi. Wyjaśnimy Ci granice tego, co jesteśmy w stanie zrobić

W zamian oczekujemy, że będziesz:

- Traktować wszystkich tak, jak chcesz by traktowali Ciebie
- Współpracować z nami w realizacji Twoich celów
- Rozumieć, że są granice tego, co jesteśmy w stanie zrobić
- Rozmawiać z nami, w razie niezadowolenia z naszych usług

Jak przekazywać informacje zwrotne

Jest kilka sposobów przekazania nam opinii na temat naszych usług:

- 1 Rozmowa z członkiem personelu
- 2 Napisanie notatki i wrzucenie jej do którejś ze skrzynek na opinie
- 3 Poproszenie członka personelu o naszą ulotkę do składania skarg. Chętnie pomogą!

Opinie i Skargi

INFORMACJA ZWROTNA etap nieformalny



Skrzynki na uwagi
miesięcznie



Fora
cztery razy
w roku



Forum menedżerów
dwa razy
w roku



Personel
w dowolnym
czasie



Spotkania z klientami
co drugi tydzień

CZAS ODPOWIEDZI WYNOŚI MIESIĄC

SKARGI etap formalny

Skargi Formularz

Prosimy zwrócić się do członka personelu



3 dni
robocze

List do potwierdza skargę

Menadżera/ koordynuje dochodzenie

20 dni
robocze

Pełen udziela odpowiedzi

Jeśli nie jesteś zadowolony(-a) z odpowiedzi

ETAP ODWOŁANIA



List do dyrektora

10 dni
roboczych



Komisja odwoławcza

5 dni
roboczych

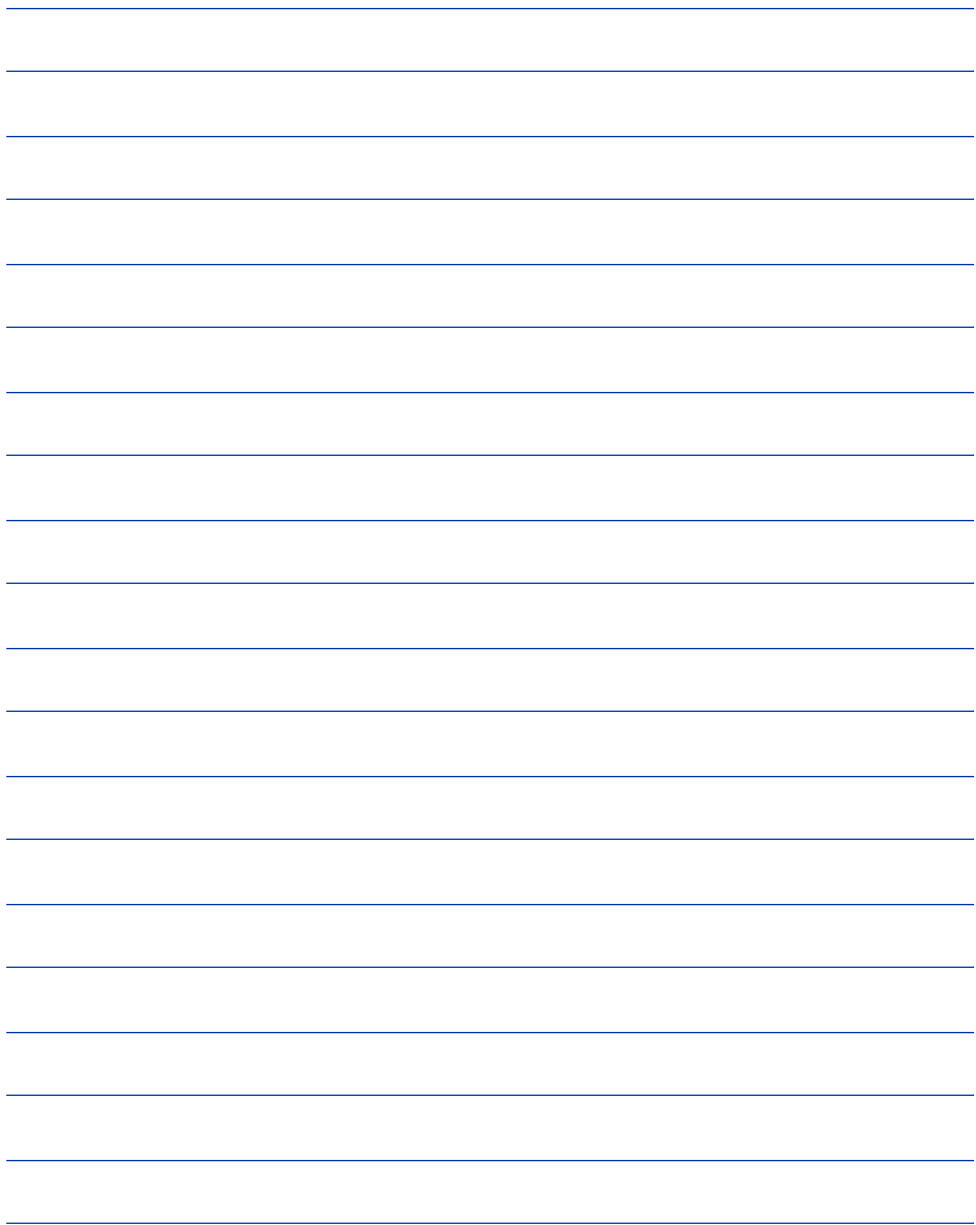


List z odpowiedzią

1 członek kierownictwa
1 dyrektor

Uwagi

[illegible]





Godziny pracy

poniedziałek 9.00 - 15.00

czwartek 9:00 - 15:00

wtorek 9:00 - 15:00

Piątek 9:00 - 15:00

środa
przed południem, przestrzeń tylko
dla kobiet, po południu klinika
przepisywania leków

Sobota i niedziela zamknięte

W poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki Centrum jest również otwarte od 15:00 do 16:30, wyłącznie po wcześniejszym umówieniu się na wizytę.

Connection

12 Adelaide Street, London WC2N 4HW

020 7766 5550

www.connection-at-stmartins.org.uk

Email: services@cstm.org.uk

Ostatnia aktualizacja – wrzesień 2022 r.

