

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele	Armáda spásy v České republice, z. s. , Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha
Druh služby Identifikátor Číslo služby	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 4733692
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Centrum sociálních služeb -NZDM, Jugoslávská 16, Karlovy Vary Kontaktní místnost Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež: Úvalská 603/36, 360 01 Karlovy Vary-Drahovice Vřesová č.p.3, 35743 Budovatelů 677, 35735 Chodov

Cílová skupina

Poskytujeme služby dětem ve věku 6-15let, které nemají zdravotní omezení pro samostatný pohyb v našich prostorách a potřebují podporu v nepříznivé sociální situaci. Jako je například:

- ☉ časté stěhování a s tím spojená změna školy, ztráta kamarádů a adaptace na nové prostředí.
- ☉ neúplná rodina (rozvod rodičů, rodič ve vězení, úmrtí v rodině..)
- ☉ nevyřešená bytová situace případně rodina ve finanční krizi.
- ☉ dítě vyloučené z kolektivu, ohrožené šikanou nebo naopak negativním vlivem party.
- ☉ špatný prospěch ve škole, záškoláctví.
- ☉ dítě s výchovnými problémy nebo ohrožené odebráním z rodiny.
- ☉ problémy s vrstevníky
- ☉ závislosti v rodině apod.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemci o službu mohou přicházet do zařízení kdykoliv během otevírací doby. Pracovník se zájemcem naváže kontakt a je započat prvokontakt, který může být rozdělen do více návštěv (max.5). O průběhu prvokontaktu se zapisují záznamy. Zájemce je seznámen s pravidly klubu a svými právy. Pracovník zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny, zda se nachází v nepříznivé sociální situaci a jaký je jeho osobní cíl pro využívání služby. Poté může být se zájemcem uzavřena ústní smlouva. Pokud zájemce nemá o danou službu zájem, smlouva se neuzavírá.

Podrobný popis realizace služby

Posláním NZDM je pomáhat dětem porozumět sami sobě a obtížným situacím, ve kterých se často nacházejí. Podporovat jejich samostatnost, růst v odpovědnosti, budování zdravých vztahů a zlepšování komunikace se svým okolím.

Okamžitá kapacita klubu na Úvalské, ve Vřesové a v Chodově je 25 dětí.

Cíle:

- zodpovědné dítě: Orientuje se v rizikových situacích a umí na ně reagovat. Je schopné posoudit důsledky svého vlastního jednání. Zná svá práva a povinnosti a dodržuje pravidla.
- samostatné dítě: Ví, co zvládne samo, a v případě nutnosti dokáže vyhledat pomoc.
- dítě které dokáže navazovat a udržovat zdravé vztahy: Umí vyjádřit svůj názor, zároveň respektuje ostatní. Ví, jak řešit konflikt. Umí odpouštět. Ovládá základy slušného chování (umí poprosit, poděkovat, omluvit se).
- dítě, které si dokáže zorganizovat volný čas: Má zájem učit se nové věci. Rozvíjí své nadání. Využívá veřejné zdroje.

Poskytování našich služeb vychází z následujících zásad:

- Individuální přístup. Služby jsou poskytovány jednotlivým uživatelům „na míru“, odborně vyškolenými pracovníky.
- Zájem o druhé. Navázání vzájemné důvěry s uživatelem, sdílení životních příběhů, názorů a emocí.
- Mlčenlivost. O uživateli nezveřejňujeme informace.
- Bez diskriminace. Služby jsou poskytovány bez ohledu na rasu, náboženské přesvědčení, sociální situaci apod.
- Možnost nového začátku.

Během **prvokontaktu** si zájemce ujasní, zda jsou pro něho nabízené služby přínosné či nikoliv. Po prvokontaktu následuje uzavření/neuzavření ústní smlouvy o využívání nabízených služeb. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Pracovník dbá na to, aby uživatel všem předaným informacím porozuměl. V první fázi užívání služeb – adaptační období (max.6měsíců) dochází k pravidelným kontaktům pracovníka a uživatele, během nichž dochází k zjištění individuálních potřeb uživatele a tyto rozhovory směřují k uzavření uživatelského osobního individuálního plánu.

Veškeré dokumenty jsou ukládány v elektronické podobě. Každý z uživatelů má právo do své dokumentace nahlížet. Všichni uživatelé jsou o těchto právech informováni pracovníkem během prvokontaktu. O přijetí nového uživatele rozhoduje pověřený pracovník. V případě jakýchkoliv pochybností o vhodnosti přijetí nového uživatele je toto rozhodnutí učiněno po dohodě sociálního týmu. Služba je realizována na základě smlouvy s uživatelem.

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby:

- uživatel má právo přijmout službu za splnění stanovených podmínek, případně službu odmítnout
 - uživatel má volbu služby v čase s tím, že je potřeba brát ohled na otevírací dobu
 - uživatel má možnost se podílet na spoluvytváření prostředí služby
 - uživatel má možnost spoluvytvářet program, pravidla apod.
 - uživatel má právo si stěžovat a podávat návrhy a připomínky
 - uživatel má možnost výběru volnočasových aktivit z aktuální nabídky
 - uživatel se aktivně podílí na vytvoření a plnění individuálního plánu
-
-
-

Metody práce

-
- sociální poradenství
 - příprava na školní povinnosti
 - spolupráce se školami (musí předcházet souhlas uživatele)
 - spolupráce s rodinou (musí předcházet souhlas uživatele)
-

-
- spolupráce s DDM, knihovnami, zájmovými kroužky - zprostředkování veřejných služeb dětem
 - informační servis
 - volnočasové aktivity
 - skupinová práce /besedy, preventivní témata
 - individuální práce / práce na IP
 - rozhovory s uživateli
 - výlety, soutěže, sportovní dny
-
-
-

Vyřizování stížností

Každý z uživatelů má právo podat stížnost a to několika různými způsoby. Tuto problematiku řeší vnitřní směrnice Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, která je veřejně vyvěšena ve společenské místnosti (v klubu na Úvalské na nástěnce u vchodu) Uživatelé mají možnost vyjádřit svůj názor také do schránky důvěry. Ta je umístěna takovým způsobem, aby bylo možné podat stížnost i anonymně. Ve směrnici je uvedeno, že každý uživatel je během prvokontaktu seznámen s právem a způsobem podávání stížností. Stížnosti se podávají písemně nebo ústně. Při ústním podání se vyhotoví zápis. Naše zařízení je povinno zabývat se i anonymními stížnostmi. Stížnosti řeší vedoucí NZDM. Vyřízení stížnosti musí být provedeno v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dní. Usoudí – li uživatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí lhůty znovu obrátit na vedoucí NZDM, vedoucího organizační jednotky nebo k jeho nadřízenému pracovníkovi. Kromě způsobů podání stížnosti a její vyřízení je také vyvěšen seznam nadřízených institucí (ústředí Armády spásy), orgánů státní správy a samosprávy (odbor sociálních věcí, Policie, Magistrát atd.) a také nezávislých institucí (Ombudsman, soudy atd.) na které se mohou uživatelé obrátit. Všechny stížnosti jsou evidovány. Pokud je stížnost anonymní, řešení je vyvěšeno na nástěnku. Pokud je znám uživatel, který si stěžoval, je s řešením seznámen osobně (na požádání může dostat kopii zápisu řešení jeho stížnosti).

Ukončení služby

Ukončení služby může být ze strany uživatele provedeno okamžitě bez udání důvodu. K ukončení služby za strany zařízení může dojít v případě naplnění všech cílů uvedených v individuálním plánu, uplynutím lhůty trvání dohody, pokud se uživatel déle jak 3 měsíce do klubu nedostaví a neinformuje o tom pracovníky, ale také hrubým porušením nebo soustavným porušováním řádu. V takovém případě je uživatel nejprve na tuto možnost upozorněn a nezmění-li se jeho chování, může být služba ukončena. Smlouva je ukončena také po skončení adaptačního pobytu v zařízení, pokud během této doby nedojde k sepsání individuálního plánu mezi uživatelem a pracovníkem.

Úhrady za služby

Většina aktivit je poskytována zdarma. Výjimku tvoří pouze jednorázové akce mimo zařízení jako například výlety, zájezdy, kulturní akce. V těchto případech uživatelé přispívají na dopravu, stravu a případně vstupné. Cena takových akcí je vždy oznamována dopředu a uživatel je povinen uhradit

požadovanou částku ještě před jejím zahájením.

Další doplňující informace

Provozní doba klubu na Úvalské v Karlových Varech-Drahovice:

Pondělí až pátek 13:00 - 17:00

Provozní doba klubu ve Vřesové

Pondělí až pátek 13:00 - 17:00

Provozní doba klubu v Chodově

Pondělí až pátek 13:00 - 17:00

Komunitní centrum, Jugoslávská 16, 36001 Karlovy Vary slouží jako zázemí pro pracovníky NZDM. Nachází se zde kancelář vedoucí NZDM. Kromě dalších aktivit zde probíhají i různá školení.

V průběhu letních nebo vánočních prázdnin je otevírací doba přizpůsobena aktivitám s uživateli a personálním možnostem. Každá změna je včas a viditelně oznámena.
Fakultativní služby (jsou-li poskytovány) jsou přístupné i rodinným příslušníkům.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

- soutěže (sportovní dny..)
 - výlety
 - víkendové akce
-
-
-
-

Prostory, materiální a technické vybavení

Komunitní centrum Armády spásy se nachází v přízemí v centru města. K dispozici je velká společenská místnost, zázemí pracovníků (2 kanceláře) a kuchyň. Zařízení mohou využívat i osoby, které potřebují bezbariérové prostředí. NZDM na Úvalské se nachází v přízemí ubytovny na Úvalské 36 v Drahovicích. K dispozici jsou tři větší místnosti a kancelář pracovníků. Větší

místnosti slouží k volnočasovým aktivitám (Jedna z nich je vybavena pro školní přípravu, hraní stolních her, vyrábění, druhá místnost je rozdělená na kuchyňku a klidový koutek, vybavený gaučem, kobercem a knihovničkou. Třetí místnost pak, vybavená velkými zrcadly slouží jako taneční plocha a prostor pro další akční hry.) Zařízení není bezbariérové.

NZDM v Chodově se nachází v přízemí obytného domu, v těsné blízkosti ZUŠ, Kassu a třetí základní školy. Klub má samostatný vchod. Jsou zde tři větší místnosti, jedna slouží jako studovna pro děti a kancelář pracovníků, druhá jako herna (vybavená kobercem, sedacími vaky, malými stolky) třetí slouží pro hraní her, vyrábění a tvoření. Je zde i malá kuchyňka. Zařízení není bezbariérové.

NZDM na Vřesové se nachází v budově místního úřadu, v prostorech bývalé knihovny v prvním patře. Je zde jedná velká místnost, vybavená vším potřebným a jedná menší místnost u vstupu do klubu, která je sdílená se zaměstnanci úřadu. K dispozici je zde po domluvě i další větší místnost, která jinak slouží jako sál, pro různé příležitosti. Tu máme dovoleno využívat. Zařízení není bezbariérové.

Dne: 17.12.2021

Zpracoval: **KATEŘINA ČOPOVÁ B.A.**

