

## Informace pro zájemce o službu (popis realizace služby)

### Jednání se zájemcem

1. Člověk, který poprvé osloví nízkoprahové zařízení pro děti a mládež SPOT (fyzicky svým příchodem) s tím, že chce využívat jeho služby, je zájemcem o službu. V případě elektronického kontaktu (E-mail, Skype, Facebook apod.) pracovník zájemce o službu pozve k osobnímu setkání.
2. Pracovník, který realizuje první kontakt se zájemcem o službu, zjišťuje jeho základní požadavky, očekávání a potřeby a to, zda jsou tyto potřeby v souladu s nabídkou služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) SPOT a v souladu s definovanými cílovými skupinami služby.
3. V případě, že se potřeby zájemce o službu shodují s nabídkou, podmínkami, pravidly a cílovou skupinou NZDM a obě strany se za pomoci ústní smlouvy dohodnou na spolupráci, stává se zájemce o službu klientem NZDM. O uzavření ústní smlouvy se provede písemný záznam.

### Základní činnosti

Dle Zákona 108/2006 sb. o sociálních službách zařízení nabízí tyto základní činnosti:

#### a. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
- řízené aktivity, kdy je přítomen pracovník, a které rozvíjí komunikaci a využívá při nich například výtvarných či hudebních aktivit nebo her (sportovní, kvízy) – slouží jako prostředek k výkonu sociální práce (uživatelé/klienti prostřednictvím her získávají vědomosti a dovednosti, např. zvládání vzteku, prohry apod.),
- výchovná činnost s uživateli v průběhu kontaktní práce na klubu (například při situační intervenci zaměřené na dodržování respektu a hranic – vlastních, druhých),
- situační intervence v průběhu kontaktní práce na klubu (např. při konfliktu na klubu, nebo když klient sdělí náročnou situaci, kterou si řeší),
- preventivní programy – kladen důraz na komplexnost, záměrná aktivita s obsahem a cílem (měsíční témata – odrážejí se i na nástěnkách v prostorách NZDM, dlouhodobě plánovány, doplňovány o další témata), vytváří prostor pro edukaci, reflexi a sebereflexi uživatelů v kontextu preventivního tématu,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
- patří sem pobyt v zařízení, obecně metody kontaktní práce, doučování a školní příprava (pokud vychází z NŽS a nelze zajistit jinde),
- pomoc s přípravou do školy, doučování je nabízeno ve specifických případech: pokud vycházejí z nepříznivé životní situace (NŽS) daného uživatele a všechny ostatní zdroje selhávají. Např. pokud škola nenabízí doučování a rodiče si z finančních důvodů doučování nemohou dovolit, nedokáží jej realizovat sami - zároveň je žák ohrožen propadnutím! Nebo má špatný vztah s učitelem, který doučuje (vychází většinou z další NŽS: konflikty s učiteli/autoritami, neschopnost docházet pravidelně na čas na doučování ve škole, strach ze selhání ve škole, úzkosti z/při testech – neschopnost pracovat s vlastní úzkostí, stresem ...apod),

- Patří sem výkony (poskytnuté služby): kontaktní práce, situační intervence, kontaktní práce, doučování, volnočasové aktivity, pobyt v zařízení (kontakt).

#### **b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- patří sem např. den otevřených dveří, zprostředkování brigád, kulturních akcí a informací o nich, besedy, společné akce s uživateli jiných zařízení nebo jiných organizací, výlety,
- Aktivity kdy např. dobrovolník v zařízení zprostředkovává výuku hry na kytaru: klienti dle zájmu docházejí, ale výuku hry na kytaru neelektoruje pracovník! Klient s pracovníkem komunikuje, vyplňuje přihlášku, učí se pravidelně docházet na volnočasovou výuku, domlouvá se, jak a kdy bude docházet, případně omlouvá svou neúčast, pracovník jej motivuje v pravidelném docházení...apod. Tato možnost trávení volného času je vhodná pro klienty ze sociálně slabšího zázemí (nedostatek financí) či pro klienty, kteří se snaží trávit čas smysluplněji (jsou součástí patry, ve které klient užívá návykové látky, protože se doma nudí, protože se nudí před odjezdem autobusu...apod).

#### **c. sociálně terapeutické činnosti:**

- činnosti, jejichž poskytování vede k získání, rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- řízený, strukturovaný rozhovor – intervence (počin vedoucí k uvědomění, ke změně postojů či hodnot, k začlenění, k řešení NŽS uživatele.),
- motivační rozhovory,
- preventivní programy se sebereflexí, selektivně indikované - zážitek, reflexe, posun ke změně, využití pro zvýšení kvality života a začlenění do společnosti. Jedná se o program, který je realizován na základě zakázky uživatele nebo skupiny uživatelů daný den na klubu,
- dále sem patří výkony (poskytované služby): poradenství, krizová intervence, situační intervence.

#### **c. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- jednání s návaznými institucemi (soud, OSPOD, škola, úřad práce, policie...apod).
- zprostředkovávání návazných služeb: spadají sem zakázky (individuální plány) např. jak vyřešit dávky, jak vyřešit bydlení. Kdy se klientům poskytnou specifické informace, případně doprovod a navazují se na další instituce a organizace (úřad práce, OSPOD, Centrum duševního zdraví...apod),
- patří sem výkony (poskytované služby): informační servis, poradenství, kontakt s institucemi ve prospěch klientů, zprostředkování dalších služeb – doprovod, práce s blízkými osobami...

**Služby jsou poskytovány bezplatně.**

## Individuální plánování

O tom, „co a jak“ Vám bude smlouvou poskytováno, si nerozhoduje pouze poskytovatel. Průběh poskytované služby naplánujete společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na Vašich schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak na možnostech poskytovatele. Vše, co si naplánujete, bude průběžně hodnoceno. Pokud se rozhodnete, můžete své naplánované cíle změnit.

## Dokumentace

Poskytovatel od Vás bude vyžadovat konkrétní informace, které bude dále zpracovávat a evidovat. Měl by však po Vás žádat vždy jen ty informace, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby. Dokumentace, která bude o Vás ve službě vedena, Vám musí být k dispozici a měli byste mít možnost do ní kdykoliv nahlédnout.

## Návaznost na jiné služby

V případě, že je potřebné ke splnění Vaší zakázky vstoupit do kontaktu s další službou, je to možné vždy jen na základě Vašeho souhlasu. O Vašem souhlasu je veden písemný záznam.

Výjimkou, kdy není zapotřebí Váš souhlas je jednání, které podléhá oznamovací povinnosti poskytovatele

## Práva a povinnosti uživatelů služby

### Máte:

- Právo na soukromí a ochranu osobních údajů
- Právo na srozumitelný výklad
- Právo na sdělení svých názorů a nápadů
- Právo podílení se na činnostech zařízení
- Právo podat stížnost s možností odvolání
- Právo nahlížet do své dokumentace
- Právo na výběr, případně změnu klíčového pracovníka
- Právo na rovný přístup
- Právo na bezpečný prostor v zařízení
- Právo kdykoliv ukončit poskytování služby
- Právo na nestrannost pracovníka
- Právo na uplatňování vlastní vůle
- Právo o volném pohybu.

### Dohody/Pravidla

1. Vzájemný respekt.
2. Žádné drogy.
3. Neničit a neodnášet majetek zařízení.
4. Uklízet si po sobě.
5. Za odložené a nehlídané cennosti si ručí klient sám.
6. Nenosit do zařízení nebezpečné předměty.
7. Mluvit slušně.

Dohody slouží k tomu, aby se každý z nás cítil ve SPOTu dobře.

## Způsob podávání a vyřizování stížností

Způsob podávání a vyřizování stížností je uveřejněn na webových stránkách organizace (<https://www.prevent99.cz/o-nas/stiznost/>).

Stížnost je možné podat také pracovníkovi v zařízení a to písemně, nebo ústně. Stížnost lze v zařízení podat i anonymně do „schránky na stížnosti“.

## Ukončení poskytování služby

K ukončení poskytování služby dochází v případě naplnění dohodnutého cíle mezi klientem a službou, nebo pokud osoba již nespadá do cílové skupiny, nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany klienta, nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany služby kvůli závažnému a opakovanému porušování pravidel.