

Základní informace o sociální službě: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Charity Jablunkov (5111286)

Název poskytovatele:	Charita Jablunkov
IČ:	26520923
Sídlo poskytovatele:	Bukovecká 479, 739 91 Jablunkov
Statutární orgán:	Mgr. Lucie Szotkowská, ředitel
Kontakt:	733 755 843
E-mail:	info@jablunkov.charita.cz
Zařízení:	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Charity Jablunkov
Místo poskytování služby:	Bezručova 130, 739 91 Jablunkov
Vedoucí služby:	Mgr. Marie Šubrtová
Kontakt:	732 889 334
E-mail:	marie.subrtova@jablunkov.charita.cz
Provozní doba:	
Pondělí–čtvrtek:	12:30 – 17:30
Pátek:	13:30 – 18:30

Sociální služba je registrována dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění.

1. Poslání nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále NZDM CHJ):

Posláním NZDM CHJ je vytvářet bezpečný a podpůrný prostor, kde děti a mládež mohou rozvíjet své schopnosti, navazovat vztahy a získávat pocit jistoty a přijetí. Pomocí aktivit a činností v NZDM CHJ děti a mládež získají dovednosti, které jim mohou pomoci lépe zvládat obtížné životní situace a rozvíjet se.

2. Cíle NZDM CHJ:

Cílem **NZDM CHJ** je:

- Poskytovat bezpečný prostor pro seberozvoj dítěte, pro rozvoj pozitivních komunikačních dovedností
- Podporovat rozvíjení přátelských vztahů s vrstevníky, aby je děti dokázaly rozvíjet samostatně
- Rozvoj dovedností, schopností a zodpovědnosti tak, aby se dokázali spolehnout sami na sebe v případném řešení problémů

3. Cílová skupina NZDM:

Naše ambulantní a terénní sociální služba je určena dětem a mládeži (klientům) ve věku 6–18 let, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jsou touto situací ohroženi. Klienti mohou pocházet z dysfunkčních nebo neúplných rodin. Klienti, kteří nejsou přijati kolektivem vrstevníků nebo kteří se obtížně zapojují do kolektivu.

Ambulantní služba

Skupinová forma je určená klientům ve věku 6–15 let.

Individuální forma je určená klientům ve věku 6–18 let.

Terénní služba

Je určena klientům ve věku 6–18 let.

4. Službu neposkytujeme:

Osobám, které nespádají do cílové skupiny. Neposkytujeme službu klientům, kteří jsou pod vlivem omamné látky tak, že narušují kolektiv a chovají se agresivně. Neposkytujeme službu pravidelným uživatelům návykových látek, tyto přeposíláme na služby terénních programů.

5. Dostupnost služby:

Místní dostupnost NZDM CHJ: Ambulantní sociální služba je poskytována na adrese Bezručova 130, 739 91 Jablunkov. Terénní služba je realizována na území Města Jablunkov.

Ambulantní a terénní službu NZDM CHJ mohou využívat klienti z těchto obcí: Jablunkov, Návsí, Hrádek, Písečná, Písek, Bukovec, Bocanovice, Milíkov, Košařiska, Dolní Lomná, Horní Lomná, Mosty u Jablunkova, Hřava.

Provozní doba ambulantní služby:	pondělí–čtvrtek 12:30 – 17:30
Pondělí a středa:	individuální konzultace
Úterý a čtvrtek:	skupinové aktivity
Pátek zavřeno	

Provozní doba terénní služby:	pátek 13:30 – 18:30
--------------------------------------	---------------------

6. Kapacita zařízení:**Okamžitá kapacita – ambulantní forma**

Klient 6-15 let – 15 klientů

Klient 16-18 let – 2 klienti (práce jeden na jednoho)

Okamžitá kapacita – terénní forma

Klient 6-18 let – 2 klienti (v terénu se pohybují pracovníci ve dvou dvojicích)

7. Základní činnosti:**NZDM CHJ poskytuje tyto základní činnosti:**

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- řízené aktivity, které rozvíjí komunikaci a využívají různých výtvarných a hudebních aktivit (např. Jablíkovi kamarádi, malování s přesahem)
- preventivní programy, které kladou důraz na komplexnost, řízená aktivita s obsahem a cílem (měsíční témata apod.)

- pomoc s individuální podporou pro zvládání školních povinností
- výchovné, vzdělávací a aktivizační besedy na aktuální téma
- individuální podpůrný rozhovor s pracovníkem
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- zprostředkování návazných služeb a aktivit (běžné kroužky)
- účast na sportovních, kulturních a jiných akcích
- sociálně terapeutické činnosti, které mají charakter řízené i neřízené činnosti
- strukturované rozhovory na téma, které klient řeší, které ho trápí
- motivační rozhovory individuální a skupinové zaměřené na řešení konfliktů a sporů
- preventivní programy se sebereflexí
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zprostředkování kontaktu s návaznými institucemi (škola, psycholog atd.)
- podpora v řešení šikany a případného týrání
- práce se stížnostmi
- podpora a učení se návyků k případnému zaměstnání

8. Zásady služby:

- **Důstojnost:** každý klient je pro nás jedinečná osobnost s vlastním životním příběhem, vlastními cíli, potřebami a hodnotami. Respektujeme jeho osobní volbu, soukromí a nezávislost, jednáme s ním upřímně a nestranně.
- **Individuální přístup:** ke každému klientovi přistupujeme podle jeho osobních potřeb, schopností a tempa, s ohledem na jeho aktuální možnosti. Klient se nemusí účastnit aktivit, nemusí se zapojovat. Každému dáváme dostatek času, aby si na službu zvykl. Cílem individuálního přístupu je umožnit klientovi, aby využíval službu způsobem, který pro něj má smysl a který odpovídá jeho osobním zájmům.
- **Profesionalita:** pracovníci jsou neutrální, nehodnotí klienty. Pracovník umí stanovit hranice mezi pracovním a osobním životem, mezi sebou a klientem a mezi svými pracovními povinnostmi a svými osobními hodnotami a cíli. Umí si nastavit tyto hranice pro udržení zdravé rovnováhy a zajištění kvalitní práce (i když jsem kuřák, nekouřím s klienty, nejdu s klientem do restaurace na pivo).

9. Důvody pro neposkytnutí služby:

Zákonné důvody § 91 odstavec 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- a) Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.

- b) Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- c) Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

10. Popis realizace služby:

NZDM CHJ je zařízením Charity Jablunkov. Jedná se o registrovanou sociální službu. Naší službou poskytujeme bezpečný prostor dětem a mládeži z Jablunkova a okolí. Denní nabídka aktivit se řídí týdenním programem.

PONDĚLÍ	12:30 – 17:30	Ambulantní služba: individuální konzultace
ÚTERÝ	12:30-17:30	Ambulantní služba: skupinové aktivity
STŘEDA	12:30-17:30	Ambulantní služba: individuální konzultace
ČTVRTEK	12:30 – 17:30	Ambulantní služba: skupinové aktivity
PÁTEK	13:30 – 18:30	Terénní služba

11. Službu zajišťuje:

Vedoucí služby: 0,5 úvazek

Sociální pracovník: 1 úvazek

Pracovník v sociálních službách: 2 úvazky

12. Popis jednání se zájemcem o službu:

Zájemce může získat informace o NZDM CHJ prostřednictvím webových stránek organizace, informačních letáků, sociálních sítí, Registru poskytovatelů sociálních služeb, dnů otevřených dveří nebo doporučením jiného subjektu.

Při prvním kontaktu pracovník zájemce přivítá, představí službu a poskytne srozumitelné informace o:

- názvu, druhu a poskytovateli služby,
- poslání a cílech,
- cílové skupině (6–18 let v nepříznivé sociální situaci),
- principech nízkoprahovosti (dobrovolnost, anonymita, bezplatnost),
- nabízených činnostech,
- provozní době,
- právech a povinnostech klientů,

- pravidlech služby,
- ochraně osobních údajů a mlčenlivosti,
- možnosti podání stížnosti,
- možnosti přítomnosti třetí osoby při jednání.

Pracovník ověřuje porozumění předaným informacím.

Během jednání se zájemce o službu dochází ke zjišťování potřeb a posouzení vhodnosti služby. V průběhu jednání pracovník zjišťuje:

- nepříznivou sociální situaci zájemce,
- jeho očekávání, cíle a potřeby,
- požadovanou formu podpory,
- zda spadá do cílové skupiny NZDM.

Pokud zájemce pouze vyhledává informace a nerozhodne se službu využívat, je mu poskytnuto základní sociální poradenství a kontakty na další vhodné služby (např. dle Registru poskytovatelů sociálních služeb či seznamu návazných služeb).

Poskytovatel současně posuzuje, zda nenastal důvod pro odmítnutí uzavření dohody dle § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.

13. Popis uzavírání smlouvy (ústní dohody)

Pokud zájemce splňuje podmínky cílové skupiny a má zájem službu využívat, je uzavřena ústní dohoda o poskytování služby, která je evidována v systému (nejpozději do 1 měsíce od prvokontaktu).

NZDM CHJ může odmítnout zájemce pouze z důvodů stanovených § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., zejména pokud:

- nespadá do cílové skupiny,
- požaduje službu, která není poskytována,
- je naplněna kapacita zařízení,
- byl v posledních 6 měsících vyloučen pro závažné porušování pravidel.

14. Individuální plánování

Individuální plánování (IP) je závazný proces zajišťující, že poskytování služby v rámci Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Charity Jablunkov (NZDM CHJ) probíhá v souladu s osobními cíli, potřebami a schopnostmi klienta a podporuje jeho samostatnost a sociální začleňování. IP vychází ze zákonné povinnosti plánovat službu individuálně a představuje dohodnutý postup spolupráce mezi klientem a poskytovatelem při řešení nepříznivé sociální situace.

Základem je stanovení osobního cíle klienta (proč službu využívá, čeho chce dosáhnout), který je formulován v souladu se zásadami SMART (konkrétní, měřitelný, akceptovaný, reálný a časově ohraničený). Cíl může být krátkodobý i dlouhodobý a může být dále rozpracován do dílčích kroků. Klient může své cíle v průběhu služby měnit; pracovník mu pomáhá s jejich formulací přiměřeně věku a schopnostem.

Proces IP zahrnuje fázi plánování (navazuje na jednání se zájemcem a sběr podkladů), upřesňování cílů a kroků, realizaci podpory v rámci základních činností služby, průběžné hodnocení (zpravidla 1x měsíčně a při změně situace), aktualizaci a případné ukončení IP při naplnění cílů. Pokud klient již podporu nepotřebuje, je mu nabídnuto základní sociální poradenství a kontakty na další vhodné služby.

Za koordinaci IP odpovídá klíčový pracovník, který plán s klientem sestavuje, aktualizuje, hodnotí jeho plnění, hájí práva klienta a dle potřeby a se souhlasem klienta spolupracuje s dalšími subjekty (např. škola, SPOD). Sociální pracovník metodicky řídí proces IP a provádí kontrolní činnost. Na naplňování cílů se podílí celý tým pracovníků v přímé péči a sociální pracovník.

15. Postup při podávání a vyřizování stížnosti:

Stížnost je pro službu zdroj informací, dává službě možnost vhodným způsobem řešit problémy, odstraňovat nedostatky, odhalovat slabá místa při poskytování služby. Pracovníkům poskytuje prostor a příležitost pro zvolení vhodné nápravy v dané věci, hledání jiného řešení, možnost poučení se z vlastních chyb a tím vytvoření prostoru pro zkvalitnění poskytované služby.

Stížnost je chápána jako vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Stěžovat si lze například na pracovníka služby, na jeho přístup, na jeho nevhodné chování, jednání, na porušování stanovených pravidel, porušování práv klienta atd.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem na újmu.

Pokud se jedná o stížnost směřovanou na organizaci Charita Jablunkov, která není přijata od stěžovatele, který je níže specifikován, je neprodleně nejpozději do 3 pracovních dní předána písemně řediteli Charity Jablunkov k vyřízení.

Kdo může podávat stížnost:

Stížnost na poskytování sociální služby může podat pouze stěžovatel:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela. Mezi osoby blízké patří např. příbuzní v přímé linii (rodiče, sourozenci apod.).

- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Způsob podání stížnosti:

Podat stížnost může výše jmenovaná osoba následujícími způsoby:

- **Ústně**, a to kterémukoliv pracovníkovi NZDM CHJ při osobním kontaktu.
- **Telefonicky** na tel.: 733 592 289. Pracovník, který telefonát přijímá, jej beze změny obsahu (použije konkrétní výroky autora) zapíše do formuláře Záznam o podání podnětu, připomínky a stížnosti.
- **Písemně**:
 - dopisem: na adresu Bezručova 130, 739 91 Jablunkov nebo vhozením stížnosti do poštovní schránky, která je umístěna před budovou NZDM a je označena logem Charity Jablunkov,
 - elektronickou poštou: info@jablunkov.charita.cz
 - QR kódem
 - osobně: napsaný materiál může autor předat osobně kterémukoliv pracovníkovi NZDM CHJ na výše uvedené adrese.
 - vhozením do schránky „Schránka stížností“, která je umístěna v NZDM CHJ.

Vyřízení stížnosti:

Vyjádření ke stížnosti je zasláno vždy osobě, která stížnost podala, a to písemnou formou. Odpověď může být předána ústně, avšak vždy s příloženou kopií písemného záznamu ve formuláři Záznam o podání podnětu, připomínky a stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dnů od příjmu stížnosti. Pokud je nutné lhůtu prodloužit např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů, musí být stěžovatel písemně ihned upozorněn na odklad vyřízení stížnosti.

Pokud je odpovídáno na anonymní stížnost je vyvěšena na informační nástěnce v prostorách NZDM CHJ po dobu 30 dnů. Pracovník odpovídající na anonymní stížnost musí dbát na ochranu osob, kterých se stížnost týká. Ke stížnosti se vyjadřuje tak, aby nebylo možné odvodit z odpovědi totožnost účastníků se osob, místa a dalších okolností týkajících se dané události.

Odvolání:

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne podání stížnosti. Stěžovatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení své stížnosti, se mohou dále obrátit na tyto nadřízené orgány:

- Ředitel Charity Jablunkov: Mgr. Lucie Szotkowská, kancelář: Školní 1234, Jablunkov 739 91, tel.: 733 755 843, email: reditel@jablunkov.charita.cz
- Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, adresa: DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava, tel.: 731 625 876, 596 525 941, email: lukas.curylo@dchoo.charita.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 00, tel.: 950 191 111, email:posta@mps.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Stěžovatel může kdykoliv nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. O pomoc při zprostředkování kontaktu na další odvolací orgány může stěžovatel požádat vedoucího DS nebo sociálního pracovníka. Pomoc stěžovateli nesmí být odmítnuta a nejsou zkoumány důvody hledání této pomoci.

16. Prostředí a podmínky poskytování služby NZDM:

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Charity Jablunkov sídlí na ulici Bezručova 130, 739 91 Jablunkov. Objekt je umístěn mimo centrum města Jablunkov, ale je dobře dostupný z centra i autobusového stanoviště. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Charity Jablunkov využívá společné parkoviště s MŠ Bezručova.

1. Umístění a dispoziční řešení

Prostory NZDM se nacházejí v suterénu budovy a zahrnují:

- vstupní chodbu,
- společenskou místnost,
- konzultační místnost,
- kuchyňku,
- kancelář pracovníků,
- sociální zařízení pro klienty a personál,
- zahradu využívanou k volnočasovým aktivitám.

Dispozice prostor umožňuje oddělení skupinových aktivit od individuální práce s klientem a zajišťuje ochranu soukromí při konzultacích.

2. Vybavení společenské a konzultační místnosti:

Vybavení prostor je:

- funkční, bezpečné a zdravotně nezávadné,
- odpovídající věku klientů,
- pravidelně kontrolované,
- přizpůsobené kapacitě služby.

V případě zjištění závady je provedena bezodkladná náprava.

Společenská místnost slouží k realizaci skupinových aktivit, volnočasových činností, preventivních programů a neformálních setkání.

Konzultační místnost slouží k individuální práci s klientem, sociálnímu poradenství a krizové intervenci.

Vybavení jednotlivých místností:

- Základní nábytek: psací stoly, židle, police, skřínky.
- Pomůcky pro práci s klienty: papíry, psací potřeby, relaxační a antistresové pomůcky, hodiny, didaktické pomůcky, kuchyňské spotřebiče apod.
- Technika: notebook/PC, tiskárna, tablet, projektor, reproduktory.
- Volnočasové vybavení - stolní hry, knihy, výtvarné potřeby, stavebnice, sportovní pomůcky.
- Relaxační zóna - koberec, sedací vak.